



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE  
GUAYAQUIL**

**TESINA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE:**

**Ingeniería en Administración de Empresas, Mención  
Finanzas y Auditoría**

**TEMA:**

**“Proyecto de factibilidad para la construcción y  
funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento  
canino”**

**AUTOR:**

**Manuel Andrés Ochoa Galarza**

**SEPTIEMBRE 2012**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios, que me ha permitido con su ayuda, cruzar desiertos a lo largo de mi vida y con su apoyo lograr superarlos, a mis padres, que con su apoyo incondicional, he culminado una etapa más de vida profesional, siempre aconsejándome y brindándome su confianza a lo largo de mi vida, a mi amada esposa por darme el mejor regalo que Dios me pudo haber entregado; mi hija Fiorella a la que le dedico todo este logro, a mis hermanos, en especial a Israel por ser la persona que estuvo ahí en mis momentos difíciles, hemos sabido salir adelante y apoyarnos mutuamente, a mi familia, tíos, tías, primos, primas ya que cada uno de ustedes han aportado en mi crecimiento profesional a lo largo de mi vida.

Por todos ustedes es lo que soy ahora, a ustedes va dedicado esta tesina.

***Manuel Andrés Ochoa Galarza.***

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios, que me brinda salud y bienestar en todas las áreas de mi vida.

A mis padres, hermanos y demás familiares, que me brindan fortaleza para siempre seguir adelante.

A mi esposa y mi hija que son las que me han dado fuerzas para culminar esta etapa de mi vida.

A mis profesores, a todos ellos que estuvieron a lo largo de mi vida, desde jardín hasta ahora, a todos ellos mis agradecimientos, ya que a todos ustedes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su paciencia y enseñanzas.

A mis compañeros de estudios, que me han brindado su amistad y su confianza para seguir creciendo como ser humano.

Agradecimiento especial a la UTEG que me ha abierto las puertas, permitiéndome desarrollar como profesional y persona de bien.

*La responsabilidad de este trabajo de investigación,  
con sus resultados, conclusiones y recomendaciones,  
pertenece exclusivamente a los autores*

**Manuel Andrés Ochoa Galarza**

## INDICE

### CAPITULO I

<b>1. ANTECEDENTES</b>	<b>8</b>
1.1. Planteo del Problema	8
1.2. Identificación del origen de la necesidad	9
1.3. Macroentorno del sector	9
1.4. Misión	9
1.5. Visión	9
1.6. Valores	10
1.7. Cultura Empresarial	10
1.8. Objetivos Generales	10
1.9. Objetivos Específicos	10
1.10. Análisis FODA	11
1.10.1. Fortaleza	12
1.10.2. Debilidad	12
1.10.3. Oportunidades	12
1.10.4. Amenaza	12
1.11. Factores Claves del Éxito	13
1.12. Análisis de la Industria y las 5 fuerzas de Porter	13
1.12.1. Poder de negociación de los proveedores	13
1.12.2. Poder de negociación de los consumidores	13
1.12.3. Amenaza de nuevos competidores	14
1.12.4. Amenaza de productos sustitutos	15
1.12.5. Rivalidad entre los competidores existentes	15

### CAPITULO II

<b>2. ANÁLISIS DEL MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>17</b>
2.1. Características del mercado	17
2.1.1. Tenencia de mascotas en la sociedad moderna	18

<b>2.2. Estructura del mercado</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Desarrollo del mercado</b>	<b>18</b>
<b>2.4. Penetración del Mercado</b>	<b>19</b>
<b>2.5. Mercado Objetivo</b>	<b>19</b>
<b>2.6. Análisis de la Demanda</b>	<b>20</b>
2.6.1. Análisis de la demanda y mercado consumidor	<b>20</b>
2.6.2. Desarrollo del producto	<b>21</b>
<b>2.7. Análisis de la Oferta</b>	<b>22</b>
2.7.1. La Empresa	<b>22</b>
2.7.2. Los Competidores	<b>23</b>
<b>2.8. Plan de Marketing</b>	<b>23</b>
2.8.1. Marketing Interno	<b>23</b>
<b>2.9. Estrategias del marketing</b>	<b>25</b>
2.9.1. Precio	<b>25</b>
2.9.2. Producto	<b>27</b>
2.9.3. Promoción	<b>28</b>
2.9.4. Plaza	<b>29</b>
 <b>CAPITULO III</b>	
<b>3. ESTUDIO ORGANIZACIONAL</b>	<b>32</b>
<b>3.1. Constitución del Negocio</b>	<b>32</b>
3.1.1. Constitución del Negocio Actual Guayaquil	<b>32</b>
3.1.2. Datos de los socios o accionistas	<b>33</b>
<b>3.2. Organigrama y Funciones</b>	<b>34</b>
3.2.1. Organigrama Actual de la Empresa	<b>34</b>
3.2.2. Funciones de los trabajadores Actuales	<b>34</b>
<b>3.3. Cadena de Valor</b>	<b>36</b>
<b>3.4. Responsabilidad Social y Cuidado del Medio Ambiente</b>	<b>37</b>
3.4.1. Viabilidad Ambiental	<b>37</b>
3.4.2. Análisis de Flora y Fauna	<b>37</b>
3.4.3. Análisis Social	<b>38</b>
3.4.4. Viabilidad Social	<b>38</b>

## **CAPITULO IV**

<b>4. INGENIERIA DEL PROYECTO</b>	<b>41</b>
4.1. <b>Proceso de Producción y entrega de servicios</b>	<b>41</b>
4.2. <b>Efectos Económicos de la Ingeniería</b>	<b>42</b>
4.3. <b>Localización Geográfica</b>	<b>44</b>
4.4. <b>Alternativas de producción</b>	<b>45</b>
4.4.1. <b>Identificación de recursos materiales</b>	<b>46</b>
4.5. <b>Inversión Inicial</b>	<b>52</b>
4.6. <b>Roles de Pago Proyectado a 5 años</b>	<b>54</b>
4.7. <b>Beneficios Sociales Proyectados a 5 años</b>	<b>55</b>
4.8. <b>Balance de Situación Inicial año 2013</b>	<b>56</b>
4.9. <b>Estado de Resultado año 2013</b>	<b>57</b>
4.10. <b>Estado Financiero año 2013</b>	<b>58</b>
4.11. <b>Balance de Situación Final año 2013</b>	<b>59</b>
4.12. <b>Tendencia de las Ventas Mes a Mes</b>	<b>60</b>
4.13. <b>Estado Financiero Proyectado a 5 años</b>	<b>64</b>
4.14. <b>Flujo de Caja Proyectado a 5 años, TIR, VAN</b>	<b>65</b>
4.15. <b>Razones Financieras año 2012</b>	<b>66</b>
4.16. <b>Punto de Equilibrio</b>	<b>66</b>

## **CAPITULO V**

<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
5.1. <b>Conclusiones</b>	<b>69</b>
5.2. <b>Recomendaciones</b>	<b>70</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>71</b>
---------------------	-----------

<b>ANEXOS</b>	<b>72</b>
---------------	-----------



*“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

# CAPÍTULO I



## *“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

### **1. ANTECEDENTES**

#### **1.1. Planteo del Problema**

“El perro, el mejor amigo del hombre”;

Uno de los mayores inconvenientes en el interés de un cachorro es el cuidado que se debe incorporar como parte de la responsabilidad del dueño. Hoy, en la actualidad el involucramiento de las necesidades básicas de los cachorros ha venido adquiriendo un valor agregado haciendo que se mejoren las condiciones dentro de las viviendas.

Dentro del crecimiento del mercado de servicios enfocados para el cuidado de los cachorros son varios los sectores que intervienen como son:

- Hotelero
- Alimenticio
- Importación de productos y accesorios
- Sector de la medicina Veterinaria, etc.

El servicio de guardería, hotel y adiestramiento canino representa uno de los sectores con mayor interés e importancia por parte de los dueños de los cachorros ya que complementa el cuidado integral y practico de la responsabilidad como dueño de uno.

El adiestramiento básico del cachorro debe comenzar a partir de los cinco o seis meses de edad.

Cuando en adiestramiento de perros, hablamos de obediencia básica, hacemos referencia a una serie de ejercicios que todo perro doméstico debería saber realizar, como parte de su educación.

Parte de estos ejercicios de adiestramiento canino, que responden a las órdenes de, "junto", "sienta", "suelo", "quieto" y "aquí", pueden ser utilizados cotidianamente con diversos fines prácticos, tantos, como a sus dueños se les ocurran.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

Durante el proceso, nuestros perros también deberá aprender los refuerzos "no" y "muy bien" como negativo y positivo respectivamente. **Ver Anexo 1**

### **1.2. Identificación del origen de la necesidad**

La necesidad que se origina surge de una investigación realizada en los Hoteles y guarderías en la ciudad de Guayaquil. Se realizo una visita a los 3 lugares que ofrecen servicios caninos, de los cuales solo uno ofrece el servicio de hospedaje y los otros dos cuentan tan solo con el servicio guardería,

Dentro de las necesidades que se pudo percibir como insatisfechas se encuentran:

- ❖ **SERVICIO HOTELERO.-** Los dueños de los cachorros que se les presentan el inconveniente de donde dejar a sus cachorros cuando salen de vacaciones, viajes de negocios u otras obligaciones personales.  
El Hotel ofrecerá el servicio puerta a puerta, así también la recepción del o los cachorros en los hoteles y aeropuerto de la ciudad de Guayaquil.
- ❖ **SERVICIO DE GUARDERIA.-** Hoy en día son muchas las personas que sus actividades diarias no les permite darle tiempo y cuidado a sus cachorros, pero tal motivo han optado porque sus cachorros sean cuidados en horario laboral por personas especializadas en canes.
- ❖ **SERVICIO DE ENTRENAMIENTO / ADIESTRAMIENTO.-** El adiestramiento canino se lo realizara dentro de un área despejada y tranquila donde el cachorro y el guía puedan entrar en concentración para dicha enseñanza.

### **1.3. Macroentorno del sector**

Según las investigaciones realizas en varios hoteles y guarderías caninas en la ciudad de Guayaquil se ha podido percatar que no hay muchos lugares para que las personas puedan entregar a sus cachorros para su cuidado y distracción, cuando ellos salgan de viaje por vacaciones o negocios; por tal motivo el tema es



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

enfocado a este lugar que si bien es cierto en la ciudad no es muy conocido pero si muy necesario.

Los factores que se debe tener en cuenta para la elección de la localización del hotel canino son:

- ❖ Proximidad con los clientes: esto permitirá la facilidad a los clientes para el traslado de sus cachorros (búsqueda y entrega de mascotas en los domicilios), no obstante la localización no restringirá la prestación del servicio fuera de la localidad.
- ❖ La ubicación del Hotel es muy importante para el éxito del proyecto, al encontrarse cerca del sector donde se encuentra el mercado objetivo.

La proyección de la demanda está enfocada a manejar residentes de clases media-alta que viajan con sus cachorros; por tal motivo la macro localización del hotel es en la vía Samborondon, por la proximidad con los clientes, vías de comunicación, disponibilidad de infraestructura.

El hotel tendrá el nombre de **“HAPPY PUPPIES”** se encuentra inmerso en la prestación de servicios para perros, en el rubro alojamiento, adiestramiento, servicios básicos como peluquería, baño, vacunación, atención veterinario, el fuerte del hotel es el hospedaje canino y el adiestramiento de los mismos.

### **1.4. Misión**

“Proporcionar servicios requeridos para el cuidado y adiestramiento canino, bajo estrictos estándares de calidad, con el personal altamente calificado y capacitado para que sus mascotas puedan gozar de una estadía placentera en nuestro hotel”

### **1.5. Visión**

“Ser un Hotel y escuela líder en el mercado para el cuidado y el adiestramiento canino, expandiendo nuestros servicios en diferentes puntos a nivel nacional.”

### **1.6. Valores**

- Disciplina.
- Organización.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

- Honestidad.
- Lealtad.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Puntualidad.
- Innovación.
- Cooperación.

### **1.7. Cultura Empresarial**

En este ítem se analizan algunas claves que determinan la cultura o forma de ser de la organización, en concreto de la empresa hotelera, su enfoque de la calidad y la satisfacción del cliente, en este caso los cachorros. Estas claves deben servir para orientar la incorporación de la accesibilidad como un valor o referencia de esa cultura, facilitando así un servicio de mayor calidad a todos nuestros clientes y una predisposición más favorable hacia su diversidad y las necesidades que de ella se derivan.

### **1.8. Objetivos Generales**

- Posicionarse en el mercado como un Hotel y escuela de adiestramiento líder, responsable, innovador que ofrece diversidad en los servicios de calidad y buen precio, llegando a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

### **1.9. Objetivos Específicos**

- Brindar una atención personalizada a nuestros clientes.
- Mantenernos a la vanguardia en productos para el cuidado de las mascotas.
- Ofrecer productos y servicios de calidad con personal altamente calificado.
- Lograr obtener la fidelidad de nuestros clientes ofreciéndoles promociones y descuentos.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

### **1.10. Análisis FODA**

#### **1.10.1. Fortaleza**

La confianza que se le transmitirá al dueño del perro, para que así sientan que están dejando a su macota en buenas manos y se sientan tranquilos al dejarlos en el hotel.

#### **1.10.2. Debilidad**

Si solo está enfocado a perros existe la debilidad que la sociedad aun no esté lista para este tipo de servicio y no funcione.

#### **1.10.3. Oportunidad**

Si bien en Guayaquil existen 3 empresas que ofrecen este servicio, no son muy conocidas, ya que no han hecho una publicidad o no se han dado a conocer de alguna manera.

#### **1.10.4. Amenaza**

La aparición de nuevos competidores, en caso de que vean que es un servicio rentable, puede influir de cierta manera en el crecimiento de la empresa e implicaría un desafío para ella.

### **1.11. Factores Claves del Éxito**

- Compromiso al 100% de los administradores en la implementación de procesos.
- Optimización de las áreas de trabajo.
- Hacer que el cliente se sienta como en casa.

### **1.12. Análisis de la Industria y las 5 fuerzas de Porter**

#### **1.12.1. Poder de negociación de los proveedores:**

Tiene que ver con el poder de negociación que los proveedores ejercen sobre su empresa, la cual está determinada por la cantidad existente de éstos, es decir, si hay pocos ejercerán un mayor poder sobre la empresa.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

En el caso de HAPPY PUPPIES, el único proveedor directo que se tendrá será el de la empresa de alimentos para los canes. Cabe mencionar, que si bien existe una gran variedad de alimentos para perros, en el medio local no existe una gran variedad de proveedores, eso sí, existen bodegas que venden este tipo de productos. Esto se traduce en que el poder que éstos puedan ejercer sobre la empresa será mínimo, ya que se tendrán más opciones de compra. También es importante mencionar que al pasar el tiempo esta relación comprador-proveedor se puede estrechar y se pueden realizar otro tipo de negociaciones (promociones o repartos al lugar requerido).

La marca de alimentos para perros influye mucho sobre los clientes, por lo tanto se trabajara con las 5 mejores marcas de alimento canino en el mercado; como lo son: ROYAL CANIN, EUKANUBA, PEDIGREE; DOG CHOW, PRO PAC. Anexo 2

### **1.12.2. Poder de negociación de los consumidores:**

En el medio local existen 3 hoteles caninos, que se encuentran ubicados en:

- KM. 10 1/2 VIA A DAULE (PETS INN)
- CALLE LOS CERROS 2320 & COLINAS. Lomas de urdesa (DOGSPA)
- CALLEJON N KM 3.5 AV C J AROSEMENA (HOTEL CANINO LANAS)

Que más bien son guarderías, los cuales pasan a ser opciones para los consumidores. Esto se traduce en que los clientes podrán ejercer un cierto poder sobre la empresa, ya que pueden evaluar sus opciones y se decidirán por la que más satisfaga sus necesidades como dueños de los animales.

Por consiguiente, “Happy Puppies”, tiene como prioridad ser más que un hotel y escuela canina; se busca que los cachorros se sientan como en casa, se sientan queridos y en un ambiente de tranquilidad, es por esto que, en suma y resta se cree que los consumidores no ejercerán un poder sobre la empresa, ya que el servicio entregado por “Happy Puppies” les entregará confianza, calidad y será completo de tal manera que se sientan satisfechos por el servicio recibido.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

### **1.12.3. Amenaza de nuevos competidores**

Si bien existen tres competidores directos que ya llevan un tiempo prudencial de funcionamiento, determinar la aparición de nuevos competidores no es posible. Quizás si este servicio fuese más conocido y su éxito fuese rotundo, no se podría descartar la aparición de nuevas empresas de este tipo.

También cabe mencionar que cada día más gente se preocupa de sus cachorros y están dispuestos a desembolsar una cantidad de dinero por el cuidado de éstos. Esto también puede influir en la aparición de nuevos competidores que verán en esta industria un gran paso para el éxito empresarial.

Un punto importante es que los nuevos competidores no sólo pueden ser hoteles para perros, sino también algunos veterinarios que posean guarderías para animales. Éstos también pueden ser considerados competencia y es así, que cada día se debe tratar de actualizar y mantener un servicio de calidad para que el dueño del perro se sienta satisfecho por el servicio recibido.

### **1.12.4. Amenaza de productos sustitutos**

Como se mencionó en el punto anterior, los veterinarios pueden ser una amenaza para la empresa, ya que también pueden entregar un servicio de cuidados caninos.

Si bien la forma de entregar el servicio será distinta, esto también puede llegar a considerarse un producto sustituto, ya que algunos consumidores sólo les interesa el cuidado y no los servicios adicionales (Por ejemplo: los paseos tanto dentro como fuera de las instalaciones del hotel).

Además como otra amenaza de producto sustituto para la empresa, pueden ser aquellos jóvenes que pasean perros puerta a puerta. Si bien no se cumple el objetivo del cuidado de perros por un tiempo prolongado, se cumple con el cuidado diario de éstos. Hay gente que quizás prefiera que sus perros salgan durante el día en vez de que estén en otro lugar cerrado.



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

**1.12.5. Rivalidad entre los competidores existentes:**

La manera de desmarcarse de los competidores existentes y de los que entregan un producto sustituto es la entrega de un servicio completo y diferente al entregado por estos competidores, es decir, la orientación del hotel es más que entregar un servicio de cuidado de perros, en comparación con los otros hoteles existentes en la ciudad.



*“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

# CAPÍTULO II



## *“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

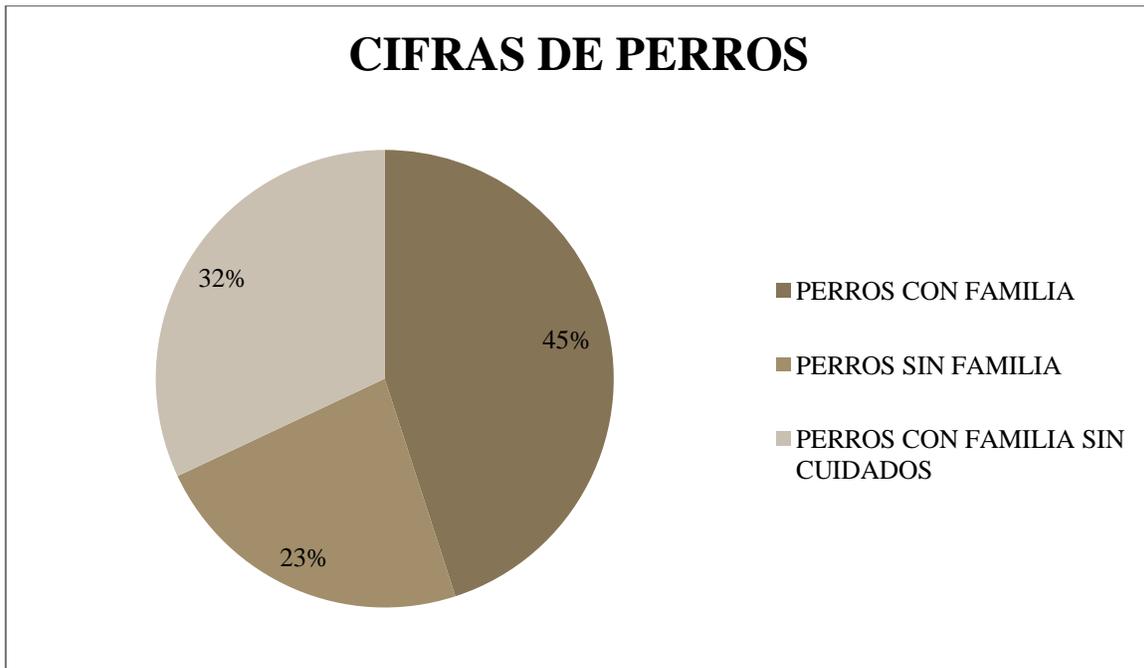
### **2. ANÁLISIS DEL MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN**

#### **2.1. Características del mercado**

El hotel **HAPPY PUPPIES** se encuentra inmerso en la industria de la prestación de servicios caninos, en el rubro alojamiento, adiestramiento, rehabilitación, servicios básicos como peluquería, vacunación, etc.

Se observa un mercado altamente atractivo, por el incremento del número de perros en el país que hasta el 2010 asciende en los 177.796 (Según los datos estadísticos de Zoonosis), unido al cambio cultural de las familias hacia el mayor cuidado de las mascotas.

En Ecuador “Las cifras son claras, un 23% de estos animales no tiene dueño, un 45% sí lo tienen bajo una responsabilidad plena y un 32% bajo la irresponsabilidad”. (Según Édison Villamar, director de Zoonosis).



Fuente: Zoonosis. (Édison Villamar)

Un gran porcentaje de los hogares posee mascotas. Lo que hace latente la necesidad de realizar este proyecto.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

### **2.1.1. Tenencia de mascotas en la sociedad moderna:**

En las sociedades de hoy en día, las mascotas pueden tener un gran número de funciones prácticas, desde ser un objeto ornamental o representar un símbolo de posición social, hasta ser ayudantes y compañeros de los humanos.

Las mascotas también pueden servir como una forma de expresión personal. La gente refleja su personalidad en las mascotas que poseen. Por ejemplo, las razas poco comunes de perros, a menudo son utilizadas como símbolos de posición social. Los perros guías para las personas ciegas y sordas, sirven como ejemplos de las mascotas que son utilizadas como ayudantes.

La tenencia de mascotas es relativamente común en el mundo occidental y sienta las bases para una serie de actividades de recreo que varían desde la crianza y exhibición de razas puras de perros, hasta la tenencia con fines de colección. Pero la razón más común para tener una mascota en el mundo occidental es la de la compañía que estos animales ofrecen. En años recientes se ha incrementado el conocimiento sobre los efectos positivos que estas relaciones pueden tener sobre la salud de los humanos y sobre su bienestar psicológico, así como también la medicina humana ha reconocido el valor terapéutico de los animales de compañía.

### **2.2. Estructura del mercado**

El mercado en el que se desarrolla la actividad de **HAPPY PUPPIES**, es un mercado de competencia perfecta debido a que no existen barrera alguna para este tipo de negocio, existen muchos clientes que desean viajar pero no lo hacen por no tener con quien dejar a sus cachorros así como también hay clientes que les gustaría tener un cachorro obediente y educado.



## *“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

### **2.3. Desarrollo del mercado**

**HAPPY PUPPIES** en la actualidad se maneja en la captación de nuevos canales de distribución mediante los beneficios de internet como son las páginas web, correos masivos, blogs y redes sociales.

Así mismo la empresa pretende desarrollar las sucursales en diferentes puntos de la ciudad para que facilitar y reducir tiempo al cliente; como por ejemplo: una sucursal en el centro de la ciudad para que los usuarios tengan que viajar y no alcancen a dejar a su cachorro vía Samborondon, lo puedan dejar en la sucursal centro y nuestro transporte lo recoja para llevarlo al hotel.

### **2.4. Penetración del mercado**

**HAPPY PUPPIES** se ha manejado de una manera discreta en el mercado para captar nuevos canales de distribución. La principal característica con la que el hotel va a entrar en el mercado con su portafolio de servicios es por la calidad y garantía que este ofrece en cada uno de sus servicios, la empresa se enfoca principalmente en el cuidado de su cachorro tal cual como si fuera uno de nosotros, ya que la misma representa un valor agregado para la empresa, a su vez con la educación que tenga el cachorro en el tiempo de hospedaje según lo desee el cliente y es así que se da a conocer en su mercado y con la cual ha marcado una diferencia en el mercado.

La atención personalizada y la calidad de atención al cliente han sido las razones por la cual la empresa ha obtenido nuevos canales de distribución, ya que ven en la empresa garantía y calidad del servicio.

### **2.5. Mercado objetivo**

Está conformado por todas las familias que no solo tienen un perro como mascota; sino que la consideran como uno más de la familia.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

Algo muy importante que tenemos es que **HAPPY PUPPIES** no adiestra perros para ataque, solo perros guardianes que cuidan y protegen la seguridad y el bienestar de su amo.

### **2.6. Análisis de la Demanda**

#### **2.6.1. Análisis de la demanda y mercado consumidor, mercado competidor y mercado distribuidor**

##### **Características de los demandantes**

- Personas que viajan que por lo general rondan los 3 y 5 días en la provincia, viajan con sus mascotas o desearían hacerlo.
- Residentes que viajan sin la posibilidad de llevar la mascota.
- Residentes que reciben visitas y no pueden alojar a las mascotas.

Es válido en el análisis resaltar nuevamente que el turismo que recibe la provincia de Guayaquil en un 45% es proveniente del extranjero, mientras que un 55% son del país; el Hotel estará orientado a recibir al turista como principal cliente.

##### **Segmentación del turista:**

1. **Según la estadía y lugar de procedencia:** las personas que visitan la provincia permanece de 5 a 7 días en promedio.
2. **Según tipo de alojamiento:** El turista Ecuatoriano en un 49.6% se alojan en la provincia en hoteles que no aceptan mascotas.

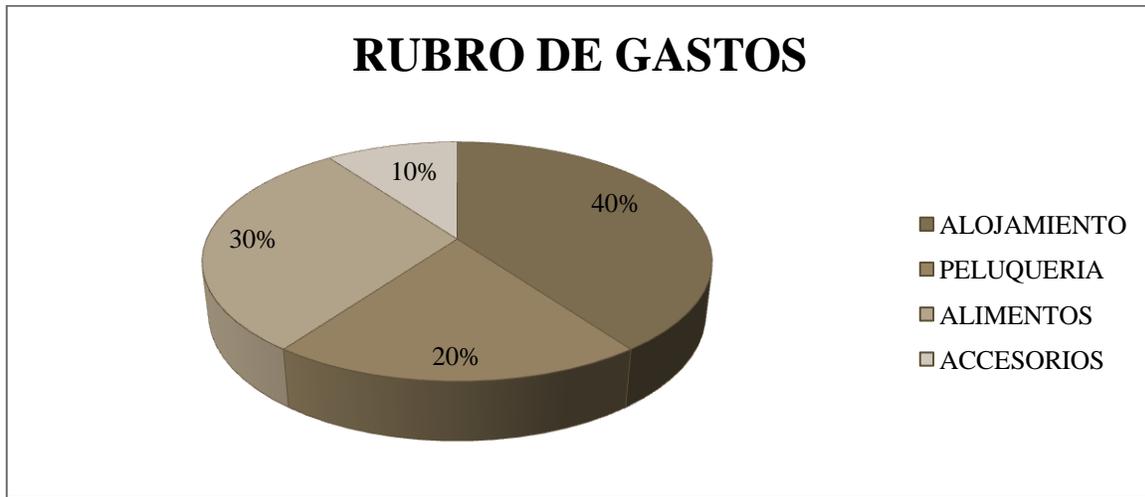
Es importante analizar el comportamiento del gasto del turista en relación al rubro en el que se deroga:

Se observa que el rubro en el que se deroga un 30% del gasto es Alojamiento para los integrantes de la familia y mascotas que ingresan a la provincia. Dentro de la investigación que se realizó y tomando la experiencia de personas



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

que están involucradas en el área de Veterinaria y comercialización de productos animales en general, es de resaltar que el comportamiento de compra se encuentra dividido en peluquería, Alimentos Balanceados, le sigue los Accesorios (Juguetes, Correas, Bozales, camas) elementos de Higiene (Shampoo, baños secos, desinfectantes, lociones, garrapaticidas, pulguicidas, entre otros).



Fuente: Revista Vistazo; Dic-2011

### **2.6.2. Desarrollo del producto**

***“No venga, nosotros vamos a su hogar”***

**HAPPY PUPPIES** maneja la línea de servicio de hospedaje, adiestramiento, baños, peluquería, veterinaria y transporte puerta a puerta.

Entre los servicios de mayor rotación tenemos los siguientes:

- Hospedaje canino las 24 horas del día.
- Adiestramiento Canino .- Curso Básico
- Servicio de Baño medicado
- Servicios Veterinarios.

El hospedaje las 24 HORAS comprende el ingreso a partir de las 13:00 p.m. hasta las 13:00 p.m. del día siguiente.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

El adiestramiento comprende primero que nada en la edad del cachorro, ya que solo se adiestran perros a partir de los 6 meses hasta los 14 meses de edad; y hay varias opciones:

- ❖ Puede elegir un paquete de adiestramiento con hospedaje incluido, que sería el adiestramiento básico en el tiempo que el cachorro se encuentre hospedado.
- ❖ Adiestramiento Básico.
- ❖ Adiestramiento Intermedio.
- ❖ Adiestramiento Avanzado.

Los servicios veterinarios, baños y peluquería se los puede realizar a cualquier cliente en particular.

### **2.7. Análisis de la Oferta**

#### **2.7.1. La empresa**

**HAPPY PUPPIES** Guardería para perros es una PYME que presta el singular servicio de guardería para perro, hotel, peluquería y adiestramiento.

La creación de la empresa surge gracias al mejor amigo del hombre; el perro, el objetivo principal de este proyecto es crear una empresa creativa, con principios morales y sobre todo ofreciendo servicios de calidad.

La idea de crear el hotel canino surgió gracias a mi perro PEDRO PABLO un Labrador Retriever, quien le encanta jugar todo el día y debido a que yo paso casi todo el día ocupado no me queda mucho tiempo para dedicarle a él; esto sucede a la mayor parte de personas que tienen de mascota un perro, el hotel tiene como objeto cubrir este nicho que presenta el mercado para satisfacer de esta manera la necesidad que tienen todos los dueños de perros que trabajan durante el día y no les alcanza el tiempo para dedicarse a los cuidados que necesita su mascota para ser feliz.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

No obstante, la empresa puede presentar problemas en todas sus áreas destacando:

- Escasa publicidad referente a los servicios.
- Falta de interés de captar nuevos clientes.
- Poco personal.
- Desorden organizacional.
- Susceptible a robos.
- Problemas con los clientes por transportación.

### **2.7.2. Los competidores**

En la actualidad no existen competencias directas de los servicios que ofrecemos, sin embargo, podemos asumir como competencia las veterinarias que cuentan con el servicio de guardería, como también los jóvenes que ofrecen el servicio puerta a puerta de paseo de mascotas en las urbanizaciones; claro está, estos no son un servicio exclusivo como el que ofrece HAPPY PUPPIES, pero de igual manera se lo considera como nuestros competidores.

## **2.8. Plan de Marketing**

### **2.8.1. Marketing Interno**

**Relaciones con los clientes:** parte del éxito se enfoca en el buen manejo del cliente directo (cachorro) y de su propietario que aunque no es el que recibe el servicio, el es el medio para poder Interactuar con el cliente directo.

**Apariencia del Hotel:** El aspecto visual es la primera indicación externa que percibe el cliente de la calidad del servicio. El concepto que se maneja son diseños e ideas con colores, imágenes etc., que sea tan llamativo como un negocio enfocado para niños dado que para los propietarios sus mascotas son los miembros más jóvenes de su núcleo familiar.



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

**Limpieza e Higiene:** Parte fundamental de la apariencia del Hotel es la limpieza y organización que en el se estandarice, debe ser un lugar que además de cumplir con las normas de sanidad refleje Orden y Cuidado con los recursos que se manejen. Anexo

**Actualización Nuevos Servicios:** Se debe dar publicidad a los nuevos servicios incorporados a medida de la puesta en marcha total del proyecto; que serian atención a domicilio, entrenamiento etc.

**Personal:** La mayor parte de la comercialización interna que se lleva a cabo dentro de una clínica se realiza a través del personal de apoyo. El personal está considerado como una extensión del veterinario y debe tener una actitud profesional hacia el manejo de los clientes.

**Asesoría al Cliente:** Al contar con Veterinarios y sus respectivos asistentes se puede prestar el servicio de asesorías en áreas como: compra de cachorros, atención veterinaria, medicina preventiva, hospedaje, etc., que aunque no sean servicios que se van a prestar por completo en el Hotel, se hace estratégico crear un vinculo profesional y prestar este valor agregado.

**Folleto:** Diseño de Folletos llamativos, explicativo y que cuenten con la información clara y concisa.

**Información práctica:** Entregamos información como por ejemplo características de la raza que adquirió, curiosidades, etc. Utilizamos lenguaje sencillo, evitando palabras difíciles. Las palabras deben ser cortas, frases cortas, utilizando el Ud. o el vos, y evitando el Yo o Nosotros.

**Recordatorios y Seguimiento Telefónico:** Hace referencia sobre el manejo de la base de datos de los clientes, que mostrara su historial de compras esto permite que el Hotel pueda colaborar en recordar, vacunas, compra de alimento, vitaminas, antiparasitantes, etc.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

Parte de lo que quiere lograr HAPPY PUPPIES es crear un vínculo estrecho con sus clientes, es por ello que el contacto telefónico permitirá estar pendiente del estado del cliente que antes ha sido atendido.

El servicio web es una herramienta base de la empresa, ya que es el principal generador de clientes. Además de sus funciones estratégicas y operativas, es nuestro objetivo que sea también un punto de encuentro para los amantes de los perros. Así, sirve también de plataforma para otros usos de divulgación de información acerca de los perros, de red social humana, de red social de perros... Se requerirá un registro previo con algunos datos personales, en coherencia con la ley de protección de datos vigente.

### **2.9. Estrategias del marketing**

#### **2.9.1 Precio**

HAPPY PUPPIES es una alternativa para quienes no tienen con quién dejar sus mascotas.

#### **Recomendaciones de alojamiento y para los que decidan llevarlos de viaje.**

El hotel aparece como una opción práctica para la solución de alojamiento de estos importantes miembros de la familia; con un costo accesible al alcance del cliente, que simplemente dejarla en casa de un amigo, familiar o vecino.

Los hoteles que existen en la ciudad de Guayaquil son principalmente para caninos, aunque muchos también aceptan gatos, pájaros y algún que otro reptil; HAPPY PUPPIES recibe solo caninos.

Los precios en general varían según los días. En HAPPY PUPPIES se cuenta con espacios amplios, cómodos y exclusivos para nuestros clientes como son los mimados del hogar.

Los precios varían por día de estadía en el hotel:



**“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”**

DIAS	MONTO HAPPY PUPPIES	MONTO DOGSPA
<b>1 DIA</b>	\$ 20,00	\$ 30,00
<b>2 DIAS</b>	\$ 18,00 X DIA	\$ 50,00
<b>3 DIAS (FIN DE SEMANA)</b>	\$ 50,00 (INCLUYE ALIMENTO)	\$ 60,00
<b>5 A 15 DIAS</b>	\$ 15,00 X DIA (INCLUYE ALIMENTO)	\$ 20,00
<b>MAS DE 15 DIAS</b>	\$ 13,00 X DIA (INCLUYE ALIMENTO)	\$ 18,00

**Nota:** Incluye traslado ida y vuelta al lugar acordado por el cliente.

Es válido comparar con la competencia, en este caso sería el Hotel Canino DOGSPA ubicado en Urdesa en la que el precio ronda los \$ 30.00 por día; pero no es recomendable dejarlos más de cuatro días y el paseo de perros tiene cargo extra de \$ 15 por día (mañana y tarde).

En todos los casos en el Hotel HAPPY PUPPIES se puede negociar esta tarifa si se quiere dejar más de una mascota o si hay que alojarla más de dos semanas. Los que tengan a sus perros acostumbrados a cierto tipo de alimento también se les da la oportunidad de entregar el animal junto con la comida o pedir que se le de cierta marca aunque eso tiene cargo extra.

Referente a los servicios que ofrecemos tenemos los siguiente precios:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PRECIO VENTA	DOGSPA
<b>SERVICIO DE GUARDERIA 24 HORAS</b>	\$ 20,00 USD	\$ 25,00 USD
<b>ADIESTRAMIENTO CANINO 5 DIAS</b>	\$ 25,00 USD	\$ 30,00 USD
<b>SERVICIO DE BAÑO Y PELUQUERIA</b>	\$ 12,00 USD	\$ 18,00 USD
<b>SERVICIOS VETERINARIOS (CONSULTA)</b>	FREE	\$ 10,00 USD
<b>VACUNACION</b>	\$ 10,00 USD	\$ 15,00 USD
<b>TRATAMIENTO (PRECIO NO INCLUYE MEDICACION)</b>	\$ 5,00 USD	\$ 10,00 USD



*“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

**2.9.2. Producto**

Referente a los servicios que posee **HAPPY PUPPIES** tenemos los siguientes:

<b>DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>IMAGENES</b>
<b>HOSPEDAJE CANINO</b>	
<b>ADIESTRAMIENTO CANINO</b>	
<b>BAÑO</b>	
<b>PELUQUERIA</b>	



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

### **▪ Reservaciones**

Se requiere reserva para todos los servicios. Se les dará preferencia a los clientes que dejen a sus cachorros por el día completo.

#### **• Precios de las clases de adiestramiento.**

El curso de “Adiestramiento básico” tiene un costo de \$ 25,00 la semana.

#### **• Precios de Servicios de Peluquería.**

- ❖ Baño y corte de pelo perro raza Chica \$ 12,00
- ❖ Baño y corte de pelo perro raza grande \$ 20,00

#### **• Servicio de Medicina Veterinaria**

- ❖ El servicio de atención médica veterinaria es un valor agregado para nuestro hotel ya que dicho servicio es gratuito.
- ❖ El costo de vacunación del cachorro es de \$ 10.00 US
- ❖ El costo de la medicina o la desparasitación suministrada a los cachorros varía según lo aplicado.

### **2.9.3. Promoción y Publicidad.**

La publicidad del proyecto empezaría desde su puesta en marcha, este hará la publicidad directamente con los clientes potenciales informándolos con material publicitario sobre los productos y servicios que ofrecerá el hotel esto se hará por medio las urbanizaciones que rodean el hotel; con el mismo propósito se han identificado los lugares de mayor asistencia de los propietarios con sus mascotas (parques) de esta forma se generaría un contacto directo con el cliente.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

Cuando el Hotel empiece a funcionar es importante crear un Portal Electrónico ya que Internet es uno de los medios masivos que mayor información ofrece en la actualidad, el Portal será Informativo se harán los ajustes necesarios periódicamente.

Se harán convenios con clínicas que no ofrezcan el servicio de Hotel y Guardería, estas permitirán exhibir la información del Hotel.

Este tipo de publicidad es muy utilizada en el sector de la Veterinaria, es básico determinar los lugares donde se hace necesario saber e identificar los servicios que un Hotel para mascotas pueda brindar.

Las agencias de viajes son lugares que representan una gran plataforma de publicidad y promoción precisamente porque son clientes que ya están programando vacaciones y salidas turísticas, y nada mejor que pueda tener acceso a la información de los servicios que ofrecería HAPPY PUPPIES ya que representa una solución inmediata al inconveniente de que hacer con su mascota en su periodo vacacional.

### **2.9.4. Plaza**

El hotel está ubicado en el Km. 10.8 vía Samborondon; es fundamental para el éxito del proyecto, al estar cerca del sector donde se encuentra el mercado objetivo facilitara en gran medida el cumplimiento de los objetivos.

Los factores a tener en cuenta en la elección de la localización del hotel canino son:

- Proximidad con la ciudad y con los clientes. Permitirá el acceso a nuestros clientes y facilitara las operaciones del hotel (búsqueda y entrega de mascotas en los domicilios), no obstante la localización no restringirá la prestación del servicio fuera de la localidad y hacia las demás clases sociales.
- Servicios disponibles (agua, gas, electricidad)



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

- Vías de comunicación
- Servicios de transportes
- Costos de transporte
- Impuestos, tasas y servicios
- Condiciones climatológicas

La proyección de demanda está enfocada a manejar turistas y residentes de las clases media alta que viajan con sus mascotas, por tal motivo la macro localización el hotel se encuentra ubicado en el Km 10.8 Vía Samborondon (lotización “La Gloria”).



*“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

# CAPÍTULO III



*“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

**3. ESTUDIO ORGANIZACIONAL**

**3.1. Constitución del Negocio**

**3.1.1. Constitución del Negocio Actual Guayaquil**

PERSONA NATURAL: MANUEL ANDRES OCHOA GALARZA

NOMBRE COMERCIAL: HAPPY PUPPIES

R.U.C.: 0923507354001

INICIO DE ACTIVIDADES: 05/01/2013

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

**001 GUAYAQUIL:** SERVICIO DE GUARDERIA CANINA  
SERVICIO DE ADIESTRAMIENTO CANINO  
SERVICIO DE CUIDADOS CANINOS  
SERVICIOS VETERINARIOS

Cabe señalar que la empresa está constituida bajo persona natural.



**“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”**

**3.1.2. Datos de los socios o accionistas**

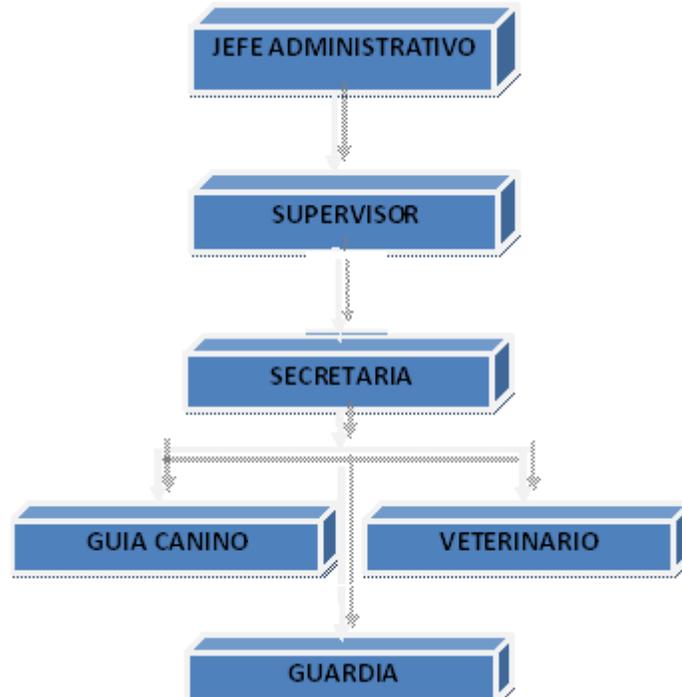
APORTACION DE LOS SOCIOS (USD \$)				
NO	IDENTIFICACION	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO INVERSIÓN
1	0923507354	OCHOA GALARZA MANUEL ANDRES	ECUADOR	NACIONAL
2	0924468374	FARIAS RODRIGUEZ SHIRLEY ANDREA	ECUADOR	NACIONAL
3	0907947105	MORENO OVIEDO LUIS MANUEL	ECUADOR	NACIONAL



## *“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

### **3.2. Organigrama y Funciones**

#### **3.2.1. Organigrama Actual de la Empresa**



#### **3.2.2. Funciones de los trabajadores Actuales**

Se debe analizar la estructura organizacional que más se adecue a las necesidades de puesta en marcha del proyecto.

Requerimiento de sistemas para una gestión eficiente. (Sistema contable, inventarios, cobranzas, abastecimiento o proveedores, clientes o socios, etc.)

Una estimación de la infraestructura requerida y del equipamiento correspondiente.



**“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”**

**Mano de obra:**

**Funciones**

**Veterinarios**

**Perfil:** Médico Veterinario Graduado con experiencia en el manejo de pequeños (mascotas).

Serán los encargados de manejar:

- a) Diagnóstico de enfermedades
- b) Prescripción de medicinas
- c) Control de tratamientos prescritos
- d) Asesoramiento Medico
- e) Vacunaciones
- f) Procedimientos de laboratorio
- a) Control de mascotas

**Guía Canino**

**Perfil:** Guía de canes (cursos certificados por escuelas de formación)

- a) Ejercitación mascotas
- b) Control y manejo de las mascotas
- c) Alimentación mascotas
- d) Baño y Peluquería
- e) Adiestramiento de mascotas
- f) Limpieza de los caniles

**Jefe Administrativa**

**Perfil:** Profesional Lic. en Administración.

- a) Control de compras y Ventas
- b) Establecer estrategias de Mercadeo
- c) Analizar los resultados financieros



**“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”**

- d) Realizar informes de control administrativo
- e) Elaborar el presupuesto
- f) Investigación de mercados para importación directa de productos
- g) Manejo de personal

**Supervisor**

**Perfil:** Estudiante de Administración

- a) Recepción
- b) Manejo de caja chica
- c) Elaboración pago proveedores
- d) Facturación
- e) Control de Inventarios

**Secretaria**

**Perfil:** Persona conocimientos en computación.

- a) Recepción
- b) Mantener el Archivo al día
- c) Programación citas
- d) Atención al cliente

**3.3. CADENA DE VALOR**



Fuente: Propia.



**“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”**

Con respecto a la decisión de ampliar el número de caniles, se debe inducir a los socios a realizar el siguiente análisis costo-beneficio:

<p>SE AUMENTAN LOS INGRESOS DE LA SIGUIENTE FORMA: VENTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No. DE CANILES</li> <li>• PRECIO POR CANILES</li> </ul> <p>SE AUMENTA EL NUMERO DE CANILES Y EL PRECIO CONTINUO CONSTANTE. SE AUNMENTA EL PERSONAL DE GUIAS CANINOS PARA QUE EL SERVICIO OFERTADO SEA DE CALIDAD</p>	<p><b>¿Ampliar el número de los caniles?</b></p> <p>SI NO</p>	<p>SE PODRIAN AUMENTAR EVENTUALMENTE LOS INGRESOS DE LA SIGUIENTE FORMA: SE MANTIENE EL NUMERO DE CANILES TAMBIEN SE MANTIENE EL PERSONAL DE GUIAS YA QUE NO HARIA FALTA POR LA CAPACIDAD.</p>
--	---	--

Fuente: Propia

### **3.4. Responsabilidad Social y Cuidado del Medio Ambiente**

#### **3.4.1. Viabilidad Ambiental**

Al implementar este proyecto es elemental analizar la presencia de factores ambientales y sociales que impidan la realización de éste.

Existe una Evaluación de Impacto Ambiental que identifica los impactos ambientales que produce este proyecto en el entorno en el cual se localizará.

#### **3.4.2. Análisis de FLORA Y FAUNA**

Si bien es cierto el proyecto requiere de un amplio terreno y de áreas verdes no afecta de manera alguna la flora y fauna del lugar, ya que se encuentra en un sector el cual cuenta con pocas casas, sin embargo, los desperdicios provocados por los cachorros son recogidos por los camiones de basura que circulan periódicamente por el sector. Además cabe señalar que sólo se contará con cercos instalados en el pasto y la única base sólida con la cual se apoyará será la que conforma la infraestructura de la casa.

#### **3.4.3. Análisis Social**

La instalación del Hotel canino “HAPPY PUPPIES” conlleva una serie de limitaciones en cuanto a localización, ya que no es posible ubicarlo en cualquier sector de la ciudad por las



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

posibles molestias a futuro que pudiera ocasionar a la comunidad existente el olor de los perros y sus desechos, los ladridos y las posibles plagas de parásitos.

Es a causa de esto, que se localizó el proyecto en la vía Samborondon “Lotización La Gloria” para no ocasionar alteraciones en la calidad de vida de los habitantes.

### **3.4.4. Viabilidad Social**

Los cachorros no sólo son el mejor amigo del hombre, sino que entre sus múltiples oficios la hacen también de enfermeros y terapeutas, ayudando a niños con diferentes discapacidades, adultos de la tercera edad, adolescentes con problemas de adicciones, personas deprimidas, entre otros.

La terapia con perros se denomina “**caninoterapia**”, la cual se basa en el contacto con perros entrenados. Es una técnica alternativa a los tratamientos médicos que ayuda a los pacientes a mejorar hasta en 25% sus capacidades en general, ofreciéndoles un mejor nivel de vida.

Aunque el perro no cura al paciente, le ayuda a desarrollar sus capacidades, explican los expertos.

Los perros de terapia ayudan a discapacitados psíquicos, niños autistas, personas con trastornos psicológicos, ancianos, reclusos y drogodependientes.

- **La caninoterapia en niños autistas**

Según explican los psicólogos, las personas con autismo tienen problemas en las habilidades sociales, en la comunicación (verbal y no verbal), en la empatía, etc. Sin embargo, se ha visto que los paseos con perros permiten a estas personas relajarse y controlar sus estados de ansiedad. Ver Anexo 3

- **La caninoterapia y los adultos mayores**

La caninoterapia también es para adultos mayores quienes pueden aprender a entrenar perros y a veces, a los suyos propios. Esta actividad estimula su actividad física y mental y les ayuda a salir del relego, depresión o abandono en que pudieran encontrarse. La caninoterapia es muy beneficiosa para levantarles el ánimo y entretenerlos, además de que les hace bien para su salud física, ya que los obliga a moverse más, a estar más activos

**Fuente: mascotas.com**



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

**HAPPY PUPPIES se compromete a ayudar a fundaciones que luchan contra las discapacidades explicadas anteriormente y así contribuir con esta ayuda social sin fines de lucro.**



*“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”*

# CAPÍTULO IV



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

### **4. INGENIERIA DEL PROYECTO**

#### **4.1. Proceso de producción y entrega del servicio**

Dadas las características del proyecto, se considera que el proceso más adecuado es el “proceso por pedido”, debido a que los clientes solicitan el servicio de hotel “Happy Puppies” no de forma constante, sino dependiendo de los periodos preferenciales para ellos, es decir, el pedido del servicio será relativo. Cabe recordar que será el consumidor quien elija las horas, días o semanas por las cuales dejará a su mascota a cargo del hotel.

Cualquier cliente que desee contratar las funciones del proyecto, tendrán que pasar por las diferentes etapas:

##### **1. Recepción y registro de datos:**

Se registra a los dueños y a los perros creando así una ficha con sus datos personales. (Nombres de cada uno, dirección, teléfono de casa, teléfono móvil, días de alojamiento, raza y edad de la mascota, etc.).

Se informa y se entrega todos los antecedentes a los dueños de los caninos sobre el contenido de los días disponibles del hotel y las actividades que se realizan en las dependencias (paseos periódicos a los perros, aseo constante a los jardines en los que se encuentra, así como también a los caniles).

Se informa además sobre la distribución de los caniles para perros adultos y para cachorros.

##### **2. Se establece la cantidad a cancelar:**

Se procede a determinar el valor de la estadía en el hotel, considerando que por el día el monto es \$ 20.00 US.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

Se informa sobre las promociones a las cuales puede acceder el cliente, en el caso que sea habitual, por recomendación o simplemente por llevar a dos mascotas.

Se debe recordar que la entrega del servicio incluye además:

- Mantención y limpieza de las dependencias
- Traslado gratuito (sólo si el cliente lo solicita)
- Seguridad en las dependencias
- Separación de cachorros y adultos
- Separación de aquellas perritas que se encuentren indispuestas

### **4.2. Efectos económicos de la ingeniería**

Para comenzar un proyecto es preciso analizar el espacio físico que se desea adoptar, para esto se indicará a continuación lo que se requiere.

- **Terreno extenso:** Por cómo se definió el proyecto es vital contar con terreno extenso donde los perros puedan estar libres y desenvolverse de manera adecuada, no afectando a su salud, ya que contar con lugares pequeños les provocaría un cambio negativo en su estado de ánimo como lo es el stress.
- **Zonas verdes:** Si bien es cierto se requiere de un amplio terreno, también se solicita contar con zonas verdes, ya sean jardines o patios, donde se sientan a gusto, relajados y sobre todo donde puedan realizar sus necesidades.

Si se adoptara la idea de comprar o arrendar un terreno en el que exista sólo tierra, daría pie a que exista una enfermedad en ellos, provocada por la presencia



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

abundante de garrapatas y pulgas. Es por lo anterior, que las zonas verdes son lugares por los cuales se desea utilizar.

- **Medio Ambiente adecuado:** Para instalar una empresa de tal envergadura, como en este caso, es el hotel “HAPPY PUPPIES” se debe tener conciencia de las consecuencias que podrían tener en la comunidad la presencia de varios canes, ya que se podría ocasionar una contaminación acústica por sus constantes ladridos, contaminación ambiental (por orina y fecas) o por el simple motivo que a los vecinos les moleste que se origine una empresa como ésta en su sector.
- **Servicios Básicos:** Es necesario tener luz, agua e Internet para suministrar el funcionamiento adecuado del hotel. También porque el agua es esencial para las necesidades fisiológicas de los perros y para su constante limpieza, así como la luz e internet son indispensables para la ejecución de las funciones administrativas de la organización.
- **Seguridad:** Una zona segura es vital para la tranquilidad, tanto de clientes como para los dueños del hotel, es decir, existe la posibilidad de que muchos de los perros que ingresen sean de razas finas, por ende se requiere de mayor seguridad para evitar posibles robos. La pérdida de uno de ellos, derivaría hacia una mala calidad en el servicio, originando una mala imagen para la empresa.

Por todo lo anterior es que se tiene presente que el terreno a utilizar debe ser alejado de la zona céntrica de la ciudad para no tener problemas con vecinos por posibles contaminaciones y además, porque no existe lugar allí que cuente con los requerimientos de zona del proyecto.

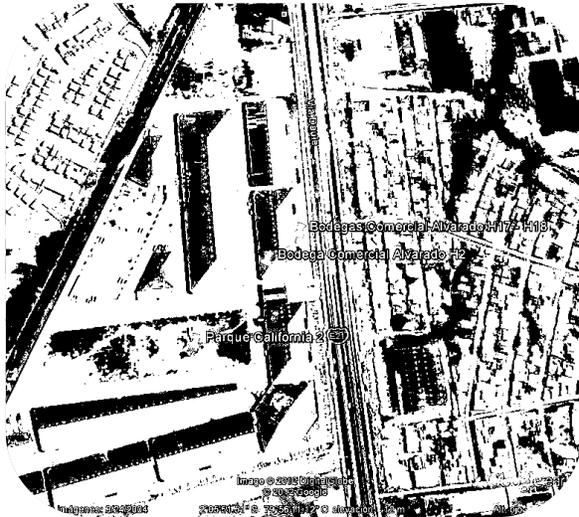
En la vía Samborondon “LOTIZACION LA GLORIA” existen terrenos amplios que están disponibles y que cuentan con lo necesario para ejecutar “HAPPY PUPPIES”.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

Se realizarán mantenciones a las rejillas y caniles cuyos fierros deben ser lijados y pintados hasta que su vida útil así lo permita. En el caso de las zonas interiores (oficinas, muebles, computadores, etc.) también se realizará una mantención, sin embargo se analizará si es más económico comprar que arreglar.

### **4.3. Localización Geográfica**



Fuente: GoogleEarth

### **Km 10.8 via Samborondon “LOTIZACION LA GLORIA”**



Fuente: GoogleEarth



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

### **4.4. Alternativas de Producción.**

El Hotel para Mascotas HAPPY PUPPIES, se va a desarrollar en un lote de 750 m2.

A continuación se detalla las divisiones de la zona cubierta:

- Recepción – Sala de Espera
- 2 Consultorios
- 2 Baños: Hombre y Mujer
- Sector Peluquería
- Oficina Principal
- Lavandería
- Cocina – Sala de descanso
- 2 Habitaciones

A continuación se describe el proceso de la actividad principal del hotel:

- Llenado de datos básicos en el sistema informático. (CHECK IN)

Lectura del contrato de servicio junto al Reglamento Interno; la firma del misma dando su conformidad.

Se establece la cantidad de días que permanece alojado, abonando el 50% del total de la estadía al entrar. Medios de pago son: contado o tarjeta. Tarjeta de crédito: Visa, Mastercard, American Express.

- Revisión médica y control de vacunas en Consultorio. (Se exige la presentación de la libreta de vacunas)
- Entrevista a dueño de la mascota.



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

Luego la recepcionista termina de cargar los datos necesarios al sistema informático y archiva la entrevista firmada por el tutor.

- Antes de ingresar a la “habitación”, se realiza un baño en el Sector de Peluquería.
- Ingreso al hotel.
- Recibimiento con alimento y golosinas a la mascota, dentro del canil asignado.
- Check out Previa revisión de la mascota por el veterinario y firma del formulario de salida por el dueño y veterinario que la mascota se encuentra en óptimas condiciones de salud
- Llamada post hospedaje a los dos días para chequear el estado de salud de la mascota.

### **4.4.1. Identificación de Recursos materiales y humanos necesarios.**

#### **Cantidad de Insumos, Disponibilidad.**

Para la puesta en marcha del hotel HAPPY PUPPIES es necesario contar con los recursos que a continuación se detallarán:

#### **RECURSOS HUMANOS**

- Veterinario
- Guía Canino
- Recepcionista
- Peluqueros
- Jardineros
- Administración general
- Gerente comercial

#### **SERVICIOS Y TASAS**

- Contador



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

- Servicios básicos (electricidad, gas, agua potable, cloacas)
- Servicios a la propiedad
- Contribución a mejoras

### **RECURSOS MATERIALES**

- Mostrador
- Estanterías
- Balanza
- Escritorios
- Banquetas para mostrador
- Bañeras
- Sillas
- Mesas de acero
- Jaulas de secado
- Caja registradora con controlador fiscal
- Computadora
- Impresora
- Alarma
- Software de gestión
- Esterilizador de material veterinario
- Calefacción central
- Útiles de oficina

### **INSUMOS CONSULTORIOS**

- Barbijos
- Ambo
- Guantes latex
- Descartables varios



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

**INSUMOS DE LIMPIEZA GENERAL**

- Guantes
- Detergente
- Desinfectante
- Trapos de piso
- Balde
- Escoba
- Lampazo
- Desodorante de ambiente
- Rastrillo
- Pala
- Manguera
- Cortadora de césped
- Bolsas de residuos

El principal objetivo del hotel es que los cachorros tengan una estadía inolvidable, se sientan como en casa; para ello dispone de servicios especiales diarios y de personal capacitado para atenderlos y brindarle cariño a toda hora.

**ACCESORIOS DE ENTRETENIMIENTO**

- Huesos flexibles de nylon
- Huesos de cuero
- Juguete soga – pelota
- Juguete chifle para perros en diversas formas (hamburguesa, pata pollo, etc.)
- Frisbee
- Pelotas de gomas
- Pelotas de tenis con cuerdas para perros
- Hueso trenzado con pelota de tenis



## ***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

- Correas extensibles a 3 mts
- Correas de cuero, cadena para perros grandes

### **INSUMOS DE PELUQUERIA**

- Cepillo chico, mediano y grande
- Peine chico, mediano y grande
- Tijera de acero inoxidable chica, mediana y grande
- Kit de manicura
- Cepillo dental para mascotas chico, mediano y grande
- Pasta dental
- Rasuradora profesional para perros OSTER
- Peladora OSTER para perros mas cuchillas
- Esterilizador tijeras
- Toallones
- Toallas
- Shampoo antiparasitario
- Shampoo de bellezas
- Tonalizadores

### **INSUMOS PARA HABITACIONES**

- Comederos
- Bebederos
- Cuchas
- Colchones

### **ALIMENTOS**

A la hora de alimentar a los huéspedes elegimos las mejores marcas del mercado, seleccionando el alimento adecuado a la mascota y a su necesidad.



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

**ALIMENTOS PARA PERROS**

- Cachorros razas pequeñas
- Cachorros razas medianas – grande
- Adultos razas pequeñas
- Adultos razas mediana – grande

Para la implementación de procesos en todas las áreas a utilizar se requiera de los siguientes activos:

CANTIDAD	DESCRIPCION
	<b>EQUIPO DE COMPUTO Y SOFTWARE</b>
2	IMPRESORA
1	EQUIPO COMPUTACIONALES
1	SISTEMA INVENTARIO
	TOTAL
	<b>ENSERES VARIOS</b>
3	ESCRITORIO
4	ARCHIVADOR
3	VITRINA
10	SILLAS ESCRITORIO
2	TINA GRANDE PARA BAÑO
2	MESA PARA PEINAR
1	REFRIGERADOR
3	SECADORA
3	MAQUINA DE CORTAR PELO
1	CAMA TIPO CHEILON
2	CAMINADORAS
2	AIRE ACONDICIONADO
1	TELEFONO
	TOTAL ENSERES VARIOS



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

CANTIDAD	DESCRIPCION
4	CANECA DE PINTURA (20 LIT.)
10	CANILES
3	LAVADO
3	BAÑO
2	ALUMBRADO ELECTRICO
1	INSTALACION INTERNET
1	INSTALACIÓN LINEA TELEFON.
1	JARDINERIA
3	INSTALACION DETECTOR HUMO

Adicional de los activos, se necesitara capacitar al personal para lograr captar los procesos que se implementaran dentro de cada área y cuáles serán las funciones que cada personal cumplirá en la empresa, por ejemplo: El Guia Canino, El Peluquero y el veterinario. Con ello también el compromiso del dueño de la empresa, de mantener y mejorar con el transcurso de los días, los procesos que se implementaran en las diversas áreas.



***“Proyecto de factibilidad para la construcción y funcionamiento de un hotel y escuela de adiestramiento canino en el km 10.8 vía Samborondon”***

**BIBLIOGRAFÍA**

**LIBRO**

- Anna Vila Coma. (2008). Mi Primer Perro: “Elección, higiene, educación, ejercicio y salud”
- Ab. Juan José Arévalo. (2010). El perro el mejor amigo del hombre.

**WEB**

- Guía para presentación de Estados Financieros  
[Http://www.supercias.gov.ec/](http://www.supercias.gov.ec/)
- Base legal para constitución de empresas. <http://www.sri.gob.ec>
- Requisitos para créditos. <http://www.cfn.fin.ec>
- Los perros en la actualidad. <http://www.deperros.org>
- Servicios que ofrece la canycultura y la caninoterapia.  
[ttp://www.canycultura.com/](http://www.canycultura.com/)

**INFORMACIÓN EXTERNA**

- Cuerpo de Infantería de marina. Escuela de Guías Caninos.
- Pet Wash. Investigación de Mercado.
- Pets INN Hotel Canino. Investigación de Mercado.
- Comisariato de perros. Kennedy