



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE IBARRA**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA PARA  
SERVICIOS DE MASCOTAS, IBARRA, IMBABURA”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LÍNEA/S DE INVESTIGACIÓN:**

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible  
local y global

**AUTORA:**

EVELYN DANIELA LANDÁZURI PEÑAHERRERA

**IBARRA - AGOSTO, 2023**

## CERTIFICACIÓN DE ASESOR

Ibarra, 4 de agosto del 2023

Mgs. Irma Daniela Batallas Gonzáles

ASESOR

### **CERTIFICA:**

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCEI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



(f) .....

Mgs. Irma Daniela Batallas Gonzáles

C.C.: 1002849337

**PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

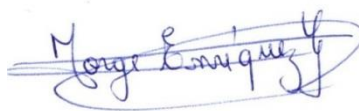
El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):



(f): .....

Mgs. Irma Daniela Batallas González

C.C.: 1002849337



(f): .....

Mgs. Jorge Filiberto Enríquez Grijalva, MBA

C.C.: 1001839479



(f): .....

Mgs. David Alexander Bolaños Saráuz

C.C.: 1002080024

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Evelyn Daniela Landázuri Peñaherrera, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 4 de agosto del 2023



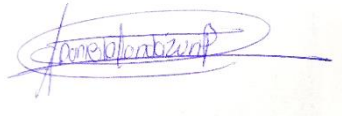
f): .....

Evelyn Daniela Landázuri Peñaherrera

C.C.: 100521752-4

## AUTORÍA

Yo, Evelyn Daniela Landázuri Peñaherrera, portador de la cédula de ciudadanía N° 100521752-4, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del (los) autor (es), y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.



f): .....

Evelyn Daniela Landázuri Peñaherrera

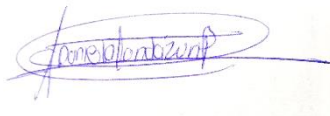
C.C.: 100521752-4

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: Evelyn Daniela Landázuri Peñaherrera, con CC: 100521752-4, autor del trabajo de grado intitulado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA PARA SERVICIOS DE MASCOTAS, IBARRA, IMBABURA”, previo a la obtención del título profesional de Licenciada, en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ibarra, 04 de agosto del 2023



(f.).....

Evelyn Daniela Landázuri Peñaherrera

C.C. 100521752-4

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de titulación a mis padres por ser mi fortaleza y apoyo en mi carrera universitaria, los cuales confiaron en mí y me brindaron todo su amor y sacrificio para cumplir mi meta.

A mi hijo Sebastián que me dio muchas más fuerzas para salir adelante, ya que es mi motivación para mí en los momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres por su paciencia durante todo el proceso de mi carrera universitaria. Sé que ha sido un proceso largo y difícil, pero su apoyo incondicional y su amor, sus motivaciones han sido fundamentales para que pudiera culminar mi universidad con éxito.

Y por último a mi asesora Daniela Batallas que me ha guiado durante el proceso de culminar el proyecto de grado, y por el apoyo constante que mostro conmigo.

Gracias a todos por aportar un granito de arena hacia mí.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DE ASESOR.....	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
AUTORÍA.....	v
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	xv
Palabras claves.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
Keywords .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
1. ESTADO DEL ARTE .....	20
1.1. Estudio de factibilidad.....	20
1.1.1. Los objetivos de un estudio de factibilidad: .....	21
1.1.2. Importancia del estudio de factibilidad.....	21
1.1.3. Componentes del estudio de factibilidad .....	21
1.2. Estudio de mercado .....	22
1.2.1. Características del estudio de mercado .....	23
1.2.2. Tipos de estudio de mercado .....	23
1.2.3. Oferta .....	24
1.2.4. Demanda .....	24
1.2.5. Competencia .....	24
1.3. Plan de marketing.....	25
1.3.1. Las 4p de marketing.....	25
Producto .....	26

Precio .....	26
Plaza.....	26
Promoción.....	26
1.4. Estudio técnico .....	26
1.4.1. Localización de proyectos .....	26
Macro Localización .....	27
Micro Localización .....	27
1.4.2. Maquinaria y equipo .....	27
1.4.3. Distribución de planta.....	28
1.5. Estudio Financiero .....	28
1.5.1. Indicadores de estudio financiero .....	28
Valor actual neto (VAN).....	28
Tasa interna de retorno (TIR) .....	28
Punto de equilibrio.....	28
1.5.2. Estados financieros .....	29
Balance General.....	29
Estado de Resultados .....	29
Estado de flujo de efectivo.....	29
2. MATERIALES Y MÉTODOS .....	29
2.1. Metodología .....	29
2.2. Diseño de investigación .....	29
2.3. Población y procedimiento muestral.....	30
2.4. Cálculo de la muestra .....	31
2.5. Instrumentos .....	32
2.5.1. Encuesta .....	32

2.5.2.	Ficha de observación .....	33
2.6.	Procedimiento .....	33
2.7.	Análisis de datos / Resultados.....	33
2.7.1.	Análisis de datos Encuesta.....	34
2.7.2.	Análisis de datos Fichas de Observación.....	42
2.8.	Resultados/ Discusión .....	52
3.	Propuesta.....	54
3.1.	Estudio de mercado .....	54
3.1.1.	Oferta .....	54
3.1.2.	Demanda .....	54
3.1.3.	Las 7P de marketing .....	55
3.2.	Estudio técnico .....	62
3.2.1.	Macro localización del proyecto.....	62
3.2.2.	Micro localización .....	64
3.2.3.	Tamaño del proyecto .....	64
3.2.4.	Maquinaria y equipo .....	65
3.2.5.	Distribución de planta.....	68
3.3.	Estudio Administrativo- Legal.....	70
3.3.1.	Requisitos de creación la empresa .....	70
3.3.2.	Permisos de funcionamiento.....	71
3.4.	Descripción de la empresa .....	71
3.4.1.	Misión .....	72
3.4.2.	Visión.....	72
3.4.3.	Valores de la empresa .....	73
3.4.4.	Compromisos de la empresa .....	74

3.4.5.	Logo de la empresa .....	75
3.4.6.	Eslogan de la empresa.....	76
3.4.7.	Organigrama de la empresa .....	76
3.4.8.	Perfil del personal que requiere la empresa .....	77
3.5.	Estudio financiero .....	78
3.5.1.	Inversiones de “Colitas Felices” .....	79
3.5.1.1.	Inversión fija .....	79
3.5.1.2.	Inversión en activos diferidos .....	81
3.5.1.3.	Inversión de capital de trabajo .....	81
3.5.1.4.	Inversión Total .....	83
3.5.2.	Fuentes de financiamiento .....	84
3.5.3.	Depreciación Costos y Gastos .....	86
3.5.4.	Costo de Servicio .....	87
3.5.5.	Ingresos y Costos .....	88
3.5.6.	Estado de Resultados .....	90
3.5.7.	Flujo de Caja .....	90
4.	Conclusiones .....	91
5.	Recomendaciones .....	91
6.	Referencias.....	93
7.	Anexos .....	96
	Anexo 1 .....	96
	Anexo 2.....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Etapas del estudio de factibilidad</i> .....	21
Tabla 2: <i>Aumento del 2,2% en familias por año</i> .....	30
Tabla 3: <i>Ficha de observación “Vida de perros y gatos”</i> .....	42
Tabla 4: <i>Ficha de observación de la empresa “Puppy’s Pet Services”</i> .....	44
Tabla 5: <i>Ficha de observación de la empresa “Can Clan”</i> .....	46
Tabla 6: <i>Ficha de observación de la “Guardería Canina San José”</i> .....	48
Tabla 7: <i>Ficha de observación de la empresa “AUTOMASCOTAS”</i> .....	50
Tabla 8: <i>Proyección de la oferta con los servicios a ofrecer</i> .....	54
Tabla 9: <i>Demanda de familias a llevar a su mascota a una guardería</i> .....	55
Tabla 10: <i>Precio al servicio de guardería</i> .....	56
Tabla 11: <i>Servicio de peluquería</i> .....	57
Tabla 12: <i>Adiestramiento</i> .....	57
Tabla 13: <i>Servicio de veterinaria</i> .....	57
Tabla 14: <i>Capacidad instalada dentro del proyecto</i> .....	65
Tabla 15: <i>Maquinaria y equipo de la empresa “Colitas Felices”</i> .....	65
Tabla 16: <i>Datos de información general</i> .....	79
Tabla 17: <i>Costos de los activos fijos de “Colitas Felices”</i> .....	79
Tabla 18: <i>Equipos de oficina</i> .....	80
Tabla 19: <i>Inversión fija Total</i> .....	80
Tabla 20: <i>Costos de permisos de funcionamiento</i> .....	81
Tabla 21: <i>Gastos de inversión de capital</i> .....	81
Tabla 22: <i>Inversión total “Colitas Felices”</i> .....	83
Tabla 23: <i>Financiamiento “Colitas Felices”</i> .....	84
Tabla 24: <i>Simulación de Crédito en BanEcuador</i> .....	84
Tabla 25: <i>Depreciación de costos</i> .....	86
Tabla 26: <i>Depreciación de gastos</i> .....	86
Tabla 27: <i>Mano de Obra</i> .....	87
Tabla 28: <i>Costos fijos y variables</i> .....	87

Tabla 29: <i>Costos durante los cinco primeros años</i> .....	88
Tabla 30: <i>Ingresos durante los cinco primeros años</i> .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Disponibilidad de mascotas en el hogar</i> .....	34
Figura 2: <i>Tiempo de veces en el que dejas sola a tu mascota en casa</i> .....	34
Figura 3: <i>Motivos por las que tu mascota se queda sola en casa</i> .....	35
Figura 4: <i>Afirmación de las familias para enviar a su mascota a la guardería</i> .....	35
Figura 5: <i>Medios de comunicación que le gustaría ser atendido para ofrecer el servicio</i> .	36
Figura 6: <i>Implementación de guardería en la ciudad de Ibarra</i> .....	36
Figura 7: <i>Frecuencia de uso de la guardería</i> .....	37
Figura 8: <i>Horas de utilización del servicio</i> .....	37
Figura 9: <i>Tipos de servicios que pueden ser incluidos en la guardería</i> .....	38
Figura 10: <i>Familias que incluirían el servicio de transporte en la guardería</i> .....	38
Figura 11: <i>Lugar de ubicación de la guardería</i> .....	39
Figura 12: <i>Importancia de que el personal esté calificado</i> .....	39
Figura 13: <i>Importancia de que los lugares estén limpios</i> .....	40
Figura 14: <i>Importancia de que el lugar cumpla con las medidas de seguridad</i> .....	41
Figura 15: <i>Método de cancelación por el uso del servicio</i> .....	41
Figura 16: <i>Cantidad a pagar por el uso del servicio</i> .....	41
Figura 17: <i>Flujograma para reservar el servicio de la mascota</i> .....	60
Figura 18: <i>Prototipo de la empresa “Colitas Felices”</i> .....	61
Figura 19: <i>Publicidad principal de la empresa “Colitas Felices”</i> .....	62
Figura 20: <i>Mapa de la zona urbana de Ibarra, Ecuador</i> .....	63
Figura 21: <i>Plano tentativo para la empresa “Colitas Felices”</i> .....	69
Figura 22: <i>Logo “Colitas Felices”</i> .....	75
Figura 23: <i>Organigrama Colitas Felices</i> .....	76

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se basa en un estudio de factibilidad para la creación de una guardería de servicios para mascotas, en la ciudad de Ibarra para la cual se ha analizado que es un proyecto indispensable para la sociedad en un largo plazo, ya que actualmente se están creando en distintas partes de la ciudad.

Hoy en día las familias de Ibarra poseen una mascota en su hogar, generalmente tienen una mascota en casa. Sin embargo, muchas de estas familias cuando tienen que viajar, llevan consigo a su mascota o la encargan a algún familiar con los consabidos problemas que se puedan presentar.

El estudio de factibilidad se encarga de determinar y estudiar los diferentes factores de la competencia, y verificar si el plan de investigación es factible o no.

El objetivo de la elaboración de este proyecto es demostrar la factibilidad de la creación del mismo, tomando en cuenta los elementos de estudio de mercado, estudio técnico, estudio legal y estudio financiero. Garantizando éxito en la planificación de esta empresa: además de ofrecer al cliente estos servicios para las mascotas consentidas con servicios novedosos y a un precio accesible para satisfacer las necesidades del cliente.

Analizaremos los resultados y la factibilidad del proyecto para comenzar con la ejecución del mismo ofreciendo un servicio de excelente calidad y a un precio rentable y competitivo.

**Palabras claves:** estudio, factibilidad, investigación, empresa, mercado, técnico, legal, financiero, análisis.

## ABSTRACT

The present research work is based on a feasibility study for the creation of a nursery for pet services, in the city of Ibarra for which it has been analyzed that it is an indispensable project for society in the long term, since they are currently being created in different parts of the city.

Today Ibarra families have a pet in their home, they usually have a pet at home. However, many of these families when they have to travel, take their pet with them or entrust it to a family member with the well-known problems that may arise.

The feasibility study is responsible for determining and studying the different factors of competition, and verifying whether the research plan is feasible or not.

The objective of the elaboration of this project is to demonstrate the feasibility of its creation, taking into account the elements of market study, technical study, legal study and financial study. Guaranteeing success in the planning of this company: in addition to offering the client these services for consented pets with innovative services and at an affordable price to meet the needs of the client.

We will analyze the results and feasibility of the project to begin with the execution of the same offering a service of excellent quality and at a profitable and competitive price.

**Keywords:** study, feasibility, research, company, market, technical, legal, financial, analysis.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación, establece un estudio de factibilidad para crear una empresa de guardería para servicios, que tiene como propósito, servir de guía para otros emprendimientos

Los estudios de factibilidad para la creación de empresas de todo tipo, existen a nivel internacional y nacional, se ha encontrado tesis de grado de creación de este tipo de empresas tanto en el ámbito internacional y nacional, por ejemplo, servicios de peluquería, adiestramiento, spa, festejo de cumpleaños, guardería de mascota, con espacios amplios, áreas verdes, áreas de entretenimiento, áreas cubiertas para alimentación, limpieza constante para una buena higiene y servicios veterinarios.

Este proyecto de investigación se aplicarán todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la vida estudiantil universitario y de igual manera se constituye en un documento de investigación para los estudiantes que se interesan en realizar proyectos de estudio de factibilidad.

Por lo expuesto, el presente estudio responderá las siguientes preguntas:

¿Cuál será el tamaño más adecuado y la localización para la empresa?, ¿Existirán las condiciones necesarias en cuanto a la ingeniería del proyecto? y ¿El proyecto generará rentabilidad económica?

- **Objetivo General:**

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de la empresa de guardería de mascotas con el fin de brindar servicios a nuestros animales, Ibarra – Imbabura.

- **Objetivos Específicos:**

- Realizar un estudio de mercado para satisfacer, oferta y demanda insatisfecha, por ejemplo, el precio estimado que el cliente está dispuesto a cancelar.

- Realizar el estudio técnico para determinar el tamaño óptimo de la empresa, localización, recursos necesarios (bienes muebles e inmuebles), maquinaria y equipos para la apertura de esta guardería.
- Elaborar un estudio financiero y económico para conocer las inversiones requeridas, conocer el flujo de efectivo que nos genera la investigación.

## **1. ESTADO DEL ARTE**

### **1.1. Estudio de factibilidad**

El estudio de factibilidad se usa para recopilar datos relevantes para el desarrollo del proyecto y tomar una mejor decisión, se verifica el análisis cuando el desarrollo del sistema no existe una justificación económica establecida, ya que existe un alto riesgo tecnológico, operativo y jurídico (Torres, 2006).

Para obtener un excelente resultado de una investigación de proyecto es importante analizar los objetivos que conlleven a alcanzar las metas organizacionales utilizando las diferentes herramientas que determinan aspectos imprescindibles.

Uno de ellos es el desarrollo de los estudios de factibilidad, especificando prioridades, reconocer indicadores económicos y sociales a partir de análisis de los mismos. El estudio de factibilidad mide la viabilidad del proyecto con los indicadores financieros y factores externos, que de cierta manera influyen en la vida de la empresa, en el momento de invertir pueden tener resultado negativo hasta el logro de cerrar, o destruir la entidad. (Herrera, 2015, pág. 36)

Mientras que (Salazar, 2017) afirma que un proyecto de factibilidad o de inversión busca crear nuevos negocios privados, públicos, midiendo los componentes básicos del mercado, la viabilidad técnica, financiera, administrativa, organizacional, económica y los impactos ambientales positivos y negativos que permita la sustentabilidad de las inversiones. (pág. 47)

También decimos que es un análisis que se realiza para determinar la viabilidad de un proyecto o negocio. Este análisis puede incluir aspectos como la evaluación financiera y otros factores relevantes para determinar si el proyecto o negocio es viable y puede ser exitoso en el futuro.

Se la conoce como una herramienta importante para tomar decisiones informadas sobre la inversión en un proyecto o negocio. Se evalúa la viabilidad técnica, financiera y comercial del proyecto, identificando los riesgos y oportunidades que puedan afectar en el proyecto. El estudio de factibilidad ayuda a realizar un análisis de la competencia, la evaluación de la demanda del mercado, análisis de los costos y beneficios que se pueden obtener.

En general, el objetivo del estudio de factibilidad es proporcionar información clave para tomar una decisión informada sobre si vale la pena invertir en un negocio o proyecto.

#### **1.1.1. Los objetivos de un estudio de factibilidad:**

- Determina la viabilidad del negocio para iniciar el funcionamiento el proyecto
- Conocer si la gente usará el servicio o producto ofertado
- Definir si existen ganancias o pérdidas
- Realizar un plan de producción o comercialización
- Reconocer cuales son los puntos débiles de la empresa y reforzarlos
- Obtener información de beneficios o ganancias

#### **1.1.2. Importancia del estudio de factibilidad**

Es importante realizar un estudio de factibilidad ya que es preciso antes de lanzarse a invertir en un proyecto de negocios, en especial cuando existen varias opciones de inversión, puesto que con el estudio de factibilidad permite identificar prioridades y posibles rentabilidades con cada opción de negocio, ya que ayuda al inversionista elija el negocio que más le conviene y tener menos riesgo de pérdida. (Burmeo, Delgado, & Vérez, 2016)

Con el estudio de factibilidad se determina con anterioridad que en el negocio que se va a invertir será exitoso, el estudio debe ser documentado y realizado por un grupo de multidisciplinario de expertos; ya que para este estudio se evalúan de distintos factores; económicos, sociales, administrativos y técnicos, etc. El resultado siempre va a ser satisfactorio para el inversionista ya que le permite tener una visión objetiva del proyecto y así proveer con el mismo o buscar otras opciones. (Abreu, Rodríguez Rodríguez, & Yobanis Piñero Pérez, 2016)

#### **1.1.3. Componentes del estudio de factibilidad**

Estos componentes ayudan a profundizar la investigación para saber si es viable o no el proyecto o negocio para ser ejecutado, se realizará el análisis con estas herramientas para lograr un resultado final positivo. A continuación, describiremos las funciones de estos componentes.

**Tabla 1:** *Etapas del estudio de factibilidad*



*Nota:* Adaptado (Herrera, 2015, pág. 42).

### **1.2. Estudio de mercado**

Es una investigación que se realiza para conocer características, necesidades y preferencias de los consumidores de un producto o servicio.

Se usa para recopilar información acerca de un mercado específico donde se incluyen los datos demográficos, hábitos de compra, preferencias del consumidor, entre otros.

Este estudio contribuye a las empresas a tomar decisiones informadas sobre el lanzamiento de nuevos productos o servicios, la expansión del negocio, una mejora de estrategia de marketing, asimismo las empresas o propietarios pueden obtener una comprensión más profunda de sus clientes, y el mercado que lo opera ya que toman decisiones más acertadas y minimizan los riesgos sociedades con la introducción de los nuevos productos o servicios que ingresan.

Según (Salazar, 2017) menciona que el estudio de mercado se realiza mediante una estructura investigativa de información primaria y secundaria a través de las diferentes técnicas como la encuesta, entrevista, aplicación de focus group que se establezca cual es la demanda actual de un bien o servicio, la oferta que existe, los medios cómo se comercializan, las características del mercado. (pág. 48)

(Cabrera, 2015) nos da a conocer que es el proceso de planificar, analizar y comunicar los datos relevantes acerca del tamaño, poder de compra de los consumidores, disponibilidad de los distribuidores y perfiles de consumidor, con la finalidad de ayudar a los responsables de marketing a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing en una situación de mercado específico. (pág. 55)

(Rodríguez A, 2013) al estudio de factibilidad menciona que es la agrupación de tanto consumidores y empresas condicionales de un determinado bien o servicio que se singulariza por tres variables importantes:

- Necesidades, deseos y demanda
- Un valor económico para el consumo
- Capacidad para adquirir un bien o servicio

De tal modo, este estudio brinda orientación previa a organismos y proyectos en desarrollo, se proporciona información actual de lo que pasa en el entorno, ya que al existir un mercado se considera tres elementos claves: los individuos que se comercializan y producen el producto, bien o servicio, y las personas dispuestas a adquirirlos.

(Kloter & Lane, 2012) este detalla que la investigación del mercado consiste en: “El diseño sistemático, la recolección, el análisis, la presentación de datos y conclusiones relativos a una situación de marketing específica que enfrenta a una empresa” (pág. 98).

### **1.2.1. Características del estudio de mercado**

- ✚ Identificación del público objetivo
- ✚ Análisis de competencia
- ✚ Estudio de tendencias de mercado
- ✚ Análisis de precios, calidad de productos o servicios

### **1.2.2. Tipos de estudio de mercado**

- **Estudio cualitativo**

Es una metodología de investigación que se utiliza para comprender a profundidad la experiencia subjetiva de las personas, centrándose en la exploración de las percepciones, creencias, actitudes y comportamientos de los participantes a través de técnicas como entrevistas, observaciones, y grupos de discusión.

- **Estudio cuantitativo**

Este tipo de estudio se usa para recopilar información objetiva, sobre una población o muestra en general, que se basa en la recopilación en cuanto a cuestionarios, pruebas, mediciones, encuestas que permite la cuantificación de los resultados, luego los datos se analizan estadísticamente para identificar las tendencias y relaciones de las variables estudiadas.

### **1.2.3. Oferta**

Es un proceso que depende de la rivalidad empresarial, por el cual se debe analizar el mercado y las formas de conectividad. Para este análisis hay que involucrar la situación tanto de los proveedores como el comportamiento del mercado, es decir si existe una competencia perfecta, oligopolio, monopolio u otros, que están en constante interacción para comprender la oferta.

(Rosero, 2016) sostiene que la oferta siendo una fuerza de mercado, se encuentra amparada por los productores o comerciales del producto, los mismo que dependen del precio que se encuentra en el mercado para incentivar en producir u ofrecer más producto. (pág. 44).

Desde el punto de vista de (Chele, 2014) indica que la oferta son los productos que se pone a disposición de los consumidores, en el análisis de mercado lo importante es conocer cuál es la oferta existente en el sector manufacturero de los muebles de cocina, con el objetivo de investigar si la nueva industria cumplirá con las características deseadas por el mercado. (pág. 59).

### **1.2.4. Demanda**

Es la cantidad de un servicio o bien que las personas desean adquirir, desde el punto de vista de (Montecinos, 2012) opina que:

La demanda indica que existe una relación inversa entre el precio y la cantidad demanda de un bien durante un cierto periodo; es decir, si el precio de un bien aumenta, la demanda disminuye; por el contrario, si el precio del bien disminuye, la demanda tendría que subir. (pág. 62).

La demanda se determina por algunos factores como es el precio del producto y el servicio que se le brinda. (Cabrera, 2015) afirma que es: “Número de bienes y/o servicios que los consumidores desean adquirir para satisfacer necesidades (compradores)”. (pág. 60)

Y en síntesis la oferta la describimos como una propuesta o promoción que una empresa hace a su público con el objetivo de vender más productos o servicios. Las ofertas pueden tener un valor agregado (descuentos, regalos adicionales) entro otros incentivos para atraer más clientes.

### **1.2.5. Competencia**

Entre empresas se puede descubrir varias herramientas que nos permite posicionarnos en el proyecto una de ellas es: “la competencia es cuando un grupo de personas se dirigen a un mercado a ofrecer sus productos ante un conjunto de personas, para hacer que se realice la competencia estos productos deben tener características y precios similares o iguales”. (Maigua, 2016, pág. 62).

Analizar la competencia es fundamental ya que nos ayuda a tomar decisiones ya que se refiere a otras empresas que ofrecen productos o servicios similares para determinar si hay suficiente espacio para un nuevo competidor en el mercado, de igual manera se analiza el mercado para identificar precios o los canales de distribución que se usan.

### **1.3.Plan de marketing**

Según (Cando, 2014) afirma que el “Marketing es la forma de crear la relación de intercambio centrada en la identificación y satisfacción de las necesidades y deseos de los consumidores todo a cambio de un valor monetario”.

El llano plan de marketing es un documento que forma parte de la planificación estratégica y es adaptable a cualquier empresa para la realización de los objetivos, también se considera como un proceso administrativo mediante el cual los individuos lo que necesitan y desean esto lo logran mediante la oferta y de intercambiar productos y servicios los cuales tienen un valor (pág. 64).

#### **1.3.1. Las 4p de marketing**

Las 4p de marketing forma parte de un nivel táctico de la mercadotecnia, donde las estrategias se transforman en programas concretos para que una empresa pueda llegar al mercado con un servicio o producto satisfactor de necesidades y/o deseos, a un precio conveniente, con un mensaje llamativo y un sistema de distribución que se coloque al producto o servicio en el lugar correcto y en el momento más oportuno. (Ramón, 2016, pág. 29)

Según (Benítez, 2013) el marketing mix es un conjunto de herramientas interrelacionadas utilizadas para satisfacer las necesidades del mercado, dentro del marketing mix contempla las siete variables que se explora los aspectos básicos en el mercado. (pág. 127)

## **Producto**

(Salazar, 2017) “El producto es idea de los consumidores, necesidades encontradas en los estudios de mercado que los fabricantes diseñan, fijan un precio, ubican en canales de comercialización para que se capte la atención de los consumidores” (pág. 48)

## **Precio**

Es la cantidad de dinero que tendrán que pagar los clientes para obtener el producto, es la única herramienta con la que se otorgan los ingresos a la empresa. Es lo que paga el cliente por el servicio o producto, ya que es importante asegurar que el cliente reciba lo que él piensa sea el valor apropiado por su dinero. (Álvarez , 2012, pág. 71)

## **Plaza**

Se refiere a la ubicación estratégica de un negocio, por el cual se debe tener en cuenta la infraestructura si es adecuada, cuenta con los servicios básicos, etc. La distribución hace que el producto llegue a un lugar, momento o condiciones adecuadas, refiriéndose al canal, a través de la cual fue realizada la compra. (pág. 72)

## **Promoción**

Este analiza todos los esfuerzos que la empresa realiza para dar a conocer el producto y aumentar sus ventas en el mercado, así como los ingresos de la misma. Los elementos que se agrupan pueden ser; publicidad, relaciones públicas, localización de producto y disponibilidad, entre otros. (Yépez, 2016, pág. 40)

### **1.4. Estudio técnico**

Este estudio determina el tamaño y lugar apropiado de las instalaciones con elementos relacionados para el desarrollo del proyecto. (Baca, 2013) indica “Se encarga de determinar el tamaño óptimo de la planta, la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis organizativo, administrativo y legal”. (pág. 736)

#### **1.4.1. Localización de proyectos**

(Lino, 2015) manifiesta en su investigación que consiste en seleccionar mejor el lugar de colocación del proyecto tomando en cuenta elementos cualitativos y cuantitativos como acercamiento a los grupos de interés, dando la inclusión a clientes y proveedores, accesibilidad vial de la zona, seguridad, competencia directa e infraestructura en la zona presente. (pág. 29)

Según (Zurita, 2012) manifiesta que la localización de los proyectos son estrategias que trascienden en los costos y la capacidad de competir en el mercado. Debido a las tecnologías; correo electrónico, fax, videoconferencias, mensajería exprés, se puede decir que las distancias y geografía se vuelven cada vez más relevantes. (pág. 90)

### **Macro Localización**

(Salazar, 2017) considera que “Macro localización es el análisis de factores ocasionales que le permite elegir la ubicación óptima de una empresa, con la finalidad de que sea un lugar que cubra las especificaciones que requiere la entidad para su funcionamiento”. (pág. 51)

Desde el punto de vista de (Corrillo & Guitiérrez, 2016) menciona que “consiste en evaluar el sitio que ofrece las mejores condiciones para la ubicación del proyecto, en el país o en el espacio rural y urbano de alguna región. (pág. 29)

(García, 2015) menciona que “La macro localización es aquella en la cual se tienen que identificar y analizar varios factores como el transporte, mano de obra, materia prima entre otras las cuales ayudarán a generar ganancias con bajos costos” (Universidad Técnica Del Norte. 15 p. Recuperado el 23 de Sep de 2018, de Universidad Técnica Del Norte: , pág. 45)

### **Micro Localización**

Aquel fija el lugar donde se va a desarrollar el proyecto proporcionado y se debe especificar la ubicación en la que se va a ejecutar el proyecto. (García, 2015) afirma que la “micro localización es un lugar exacto en donde se va a ubicar el proyecto; es decir dentro de la macro localización se elige una zona en la cual se va a llevar a cabo con la ejecución del proyecto” (pág. 46)

#### **1.4.2. Maquinaria y equipo**

Se va a definir este tipo de maquinarias y equipos ya que son necesarios para poder cumplir con la actividad del producto o servicio. (Chele, 2014) declara que “la maquinaria y los equipos son de vital importancia para la producción de los bienes, es por eso que se pretende tener la maquinaria y los equipos necesarios y modernos para la producción de bienes de alta calidad”. (pág. 98)

Dentro de la maquinaria y equipo son los artículos que se necesita para desarrollar el proceso de ejecutar el bien o servicio, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Características técnicas
- Costos

- Atención de proveedores
- Comportamiento

### **1.4.3. Distribución de planta**

(Baca, 2013) manifiesta “la distribución de planta nos proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores”. (pág. 116)

## **1.5. Estudio Financiero**

El análisis financiero es conocido también por análisis de estados financieros, con la finalidad de conocer sus puntos débiles de las organizaciones del proyecto al cual se desea invertir, para poder corregir de forma oportuna y también enfatizar en los puntos más favorables para tener un alto provecho. Un análisis financiero aporta a los dirigentes de las organizaciones una visión clara de la realidad de la empresa para que así tome una decisión más satisfactoria. (Rivera, León, Nariño, Rodríguez, & Noguieria, 2017)

Se dice que el análisis financiero es un estudio técnico que se elabora por medio de los indicadores para darle al inversionista una información veraz sobre el rendimiento que va a tener dinero en el tiempo. (Martinez, 2015)

### **1.5.1. Indicadores de estudio financiero**

Los indicadores son esenciales para llevar una equilibrada contabilidad de la empresa. (Cevallos, 2017) estudia estos indicadores:

#### **Valor actual neto (VAN)**

Señala la relación entre ingresos netos del proyecto y capital invertido que representa un promedio de rentabilidad anual.

#### **Tasa interna de retorno (TIR)**

Calcula y presenta la tasa de actualización que es aplicada a todos los ingresos y gastos del proyecto durante su vida útil, que se hacen equivalentes los valores actualizados de los ingresos y de los gastos.

#### **Punto de equilibrio**

Indica el volumen de ventas en unidades físicas y monetarias que se deben generar para cubrir los gastos fijos y variables. (pág. 26)

### **1.5.2. Estados financieros**

#### **Balance General**

Refleja la situación financiera de la empresa en una fecha determinada, realizando un cuadro comparativo con el activo, pasivo y capital.

#### **Estado de Resultados**

Declara la posición actual de la empresa en términos de rentabilidad, ingresos, utilidades y ganancias por el periodo establecido con el fin de calcular la utilidad neta o pérdida del periodo.

#### **Estado de flujo de efectivo**

Muestra las entradas y salidas de dinero que se darán en la empresa durante un ciclo contable.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Metodología**

En esta metodología usaremos la investigación descriptiva y básica para el estudio de factibilidad, este estudio de factibilidad involucra más de una investigación de estudios; financiero, legal, social, ambiental, técnico, administrativo, por esto empezamos centrándonos en objetivos clave. Hay que considerar una serie de pasos por donde comienza la investigación de mercado, centrándose en objetivos claves, para después realizar el estudio técnico y finalmente el estudio financiero.

También usaremos la investigación básica-aplicada, aquí planteamos el problema de investigación por ejemplo investigar algo que no sabemos, necesitamos de los objetivos de la investigación de mercado y estudio técnico, y la metodología aplica el uso de las técnicas y procedimientos propios.

### **2.2. Diseño de investigación**

#### **Investigación Cuantitativa**

Se ejecutará esta investigación a través de encuestas, serán aplicadas al número del tamaño de la muestra.

Usaremos preguntas cerradas y abiertas para conocer exactamente las situaciones de los consumidores.

Esta será aplicada de manera online, ya que van directamente a personas según el estudio dirigido.

### **Investigación Cualitativa**

Recopilaremos y analizaremos datos no numéricos, donde se comprende opiniones, conceptos, en cuanto a esta investigación, se realizará esta investigación de manera online para diferenciar distintas variables dentro del mercado.

### **2.3.Población y procedimiento muestral**

Está dirigida a los ciudadanos de la ciudad de Ibarra, entre las edades de 25 años a más 65 años, esperamos que sea de manera novedosa para todas las personas para que adquieran estos servicios.

Tomamos referencia los datos que nos proporciona el INEC (Instituto Nacional Estadística y Censo), donde se establece el número de las familias en proyección del 2022 de la ciudad de Ibarra, de acuerdo al último censo de Población del 2010.

Por año de natalidad aumenta 2,2% cada año dando como resultado para el 2022, 60373 familias.

**Tabla 2:** *Aumento del 2,2% en familias por año*

<b>Año</b>	<b>Población</b>	<b>2,20%</b>
2010	47521	1.045,462
2011	48.566,462	1.068,462
2012	49.634,924	1.091,968
2013	50.726,892	1.115,992
2014	51.842,884	1.140,543
2015	52.983,428	1.165,635
2016	54.149,063	1.191,279
2017	55.340,342	1.217,488
2018	56.557,830	1.244,272
2019	57.802,102	1.271,646

2020	59.073,748	1.299,622
2021	60.373	1.328,214

Un punto importante según nos informa el Departamento de Fauna Urbana del Municipio de Ibarra estima que 3 de cada 5 familias tienen una mascota en su casa, para acompañamiento al ser humano.

Existen varias razones por el cual las familias tienen una mascota en su hogar, se manifiesta que las personas tienen una mascota en casa porque las consideran compañeros leales y amorosos, mientras que otras familias miran una forma de enseñar a sus hijos sobre la responsabilidad y el cuidado de otro ser vivo.

Se incluye también que las familias tienen una mascota en sus hogares porque ayuda a reducir el estrés y la ansiedad, asimismo fomenta el desarrollo social y emocional de los niños, y brinda compañía y apoyo emocional a las personas mayores o aquellas personas que viven solas.

#### 2.4. Cálculo de la muestra

Para este estudio de mercado es necesario conocer la opinión de las familias que probablemente harán el uso de nuestro servicio, por eso se realizará el cálculo de esta población tomadas del INEC 2010 en la ciudad de Ibarra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**Datos:**

**N**= 60.373 familias

**e**= 8%

**p**=0,5

**q**= 0,5

**Z**= 95% → 1.96

**Solución:**

$$n = \frac{60.373 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,08^2 \times (60373 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{57982,23}{387,34}$$

El tamaño de la muestra es:

$$n = 150$$

Se ejecutarán alrededor de 150 encuestas aproximadamente en el sector de Ibarra, a familias con al menos una mascota en el hogar.

### **Símbolos:**

N (tamaño de la población). - familias de la ciudad de Ibarra. (60.373 familias)

Z (nivel de confianza). - se utilizará un nivel de confianza 95% equivalente a 1.96,

para que la investigación tenga un alto porcentaje de seguridad.

P (probabilidad de éxito o proporción esperada). - se usará 0.5 de probabilidad de éxito.

Q (probabilidad de fracaso). - es la diferencia del valor de P, se usará 0.5 ya que es una probabilidad de fracaso para la investigación.

E (nivel de error). - 8% es igual a 0.08.

## **2.5. Instrumentos**

### **2.5.1. Encuesta**

La encuesta se usa para la recolección de datos, se aplicará la encuesta a familias del sector de Ibarra con el propósito de conocer sus necesidades en relación a sus mascotas.

La encuesta constará de 13 preguntas, tanto abiertas como cerradas, y se aplicará en la aplicación de Google Forms, con esta herramienta se permite recopilar y analizar los resultados de manera eficiente.

**Formato de la encuesta:** [Anexo 1](#)

### **2.5.2. Ficha de observación**

La ficha de observación es una herramienta de investigación que se utiliza para recopilar información detallada de las empresas que están alrededor del mercado, se aplicará a los establecimientos que se consideran como competencia directa e indirecta dentro del mercado competitivo, si aquellas ofrecen indicadores como transporte, adiestramiento, alimentación, habitación, hospedaje, peluquería, servicio veterinario, ampliación de lugar y si disponen de página web, entre otros.

Con el fin de obtener información detallada del mercado competitivo e identificar si ofrecen los servicios dentro del mismo, para que este proyecto sea distintivo al mercado.

**Formato de ficha de observación:** [Anexo 2](#)

### **2.6. Procedimiento**

- Encuesta: se aplicarán en la aplicación de Google forms, se enviará el link correspondiente a las familias del sector de Ibarra por medio de redes sociales: WhatsApp y Facebook (grupos amantes a las mascotas), también se realizará en el centro comercial Laguna Mall y en el parque Céntrica por salida de familias a realizar deportes con sus mascotas y a familias que pasean dentro del centro comercial.
  
- Fichas de observación: se aplicó la investigación en una semana, por medio de investigación constante a sus páginas web, o plataformas que llevaban a promocionar o brindar información de su servicio, se aplicó a empresas nacionales e internaciones como:
  - VIDA DE PERROS Y GATOS (Ibarra, Imbabura)
  - PUPPY'S PET SERVICES (Quito, Pichincha)
  - CAN CLAN (Tumbaco, Pichincha)
  - GUARDERÍA CANINA SAN JOSÉ (Pereira, Colombia)
  - AUTOMASCOTAS (Madrid, España)

### **2.7. Análisis de datos / Resultados**

Son los hallazgos y conclusiones que se han obtenido a partir del análisis de los datos recolectados mediante la aplicación de las encuestas y fichas de observación. Los resultados

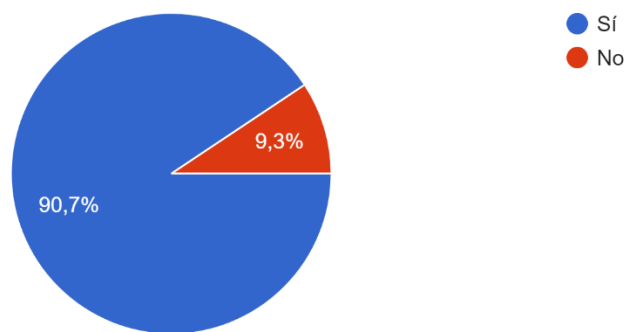
serán expresados de manera clara y detallada usando tablas, gráficas para facilitar la comprensión.

También se conoce los puntos de vista, análisis inferenciales para respaldar los hallazgos por los datos recolectados durante el tiempo previsto a encuestas y fichas de observación.

### 2.7.1. Análisis de datos Encuesta

#### 1. ¿Tienes mascotas en casa?

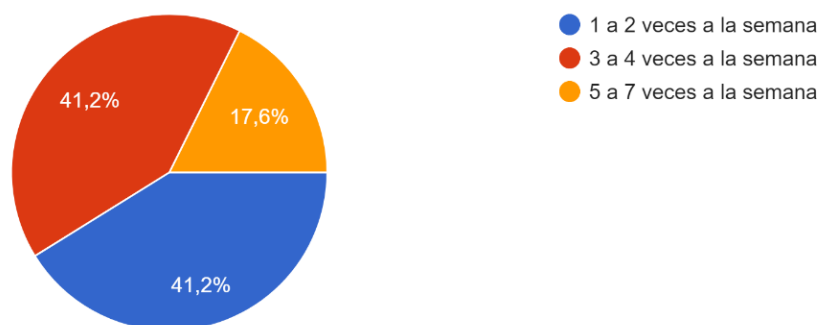
**Figura 1:** Disponibilidad de mascotas en el hogar



Las familias cuentan con mascotas dentro del hogar, el 90,7% correspondiente a 136 encuestas llenadas por familias indica que sí tienen mascotas, mientras que el 9,3% corresponde a 14 encuestas indicando que no tienen mascotas en su hogar.

#### 2. ¿Con qué frecuencia dejas a tu mascota sola en casa?

**Figura 2:** Tiempo de veces en el que dejas sola a tu mascota en casa

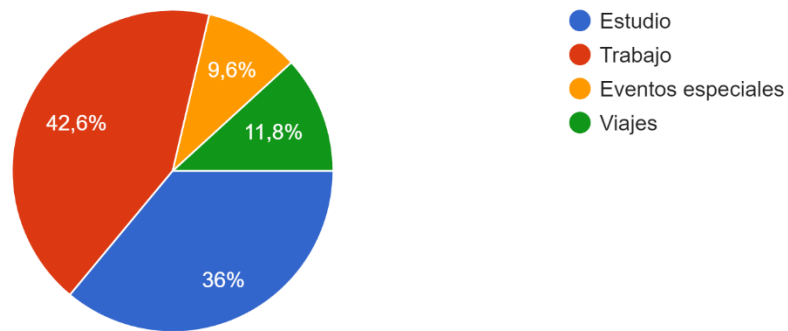


Las familias encuestadas señalan que dejan solas a su mascota en casa el 41,2% de 1 a 2 veces a la semana, por con siguiente existe una similitud del 41,2% dejando sola a su mascota

en casa de 3 a 4 veces a la semana, por otro lado, pocas veces dejan sola a su mascota en casa correspondiente de 5 a 7 veces a la semana.

3. ¿Por qué razón dejas a tu mascota sola en casa?

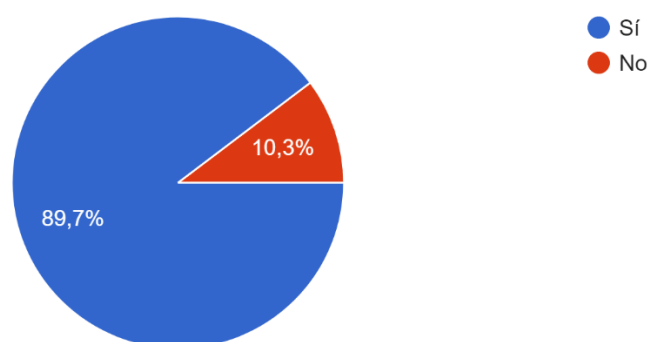
**Figura 3:** *Motivos por los que tu mascota se queda sola en casa*



La razón que existe que dejan solas a su mascota en casa es donde el mayor porcentaje a 42,6% lo hacen por motivo de trabajo, cuando el 36% abandonan a su mascota en por estudio, en algunos comentarios pude escuchar que también dejan solas a sus mascotas por situación de viajes laborales con el 11,8%, y por último el 9,6% dejan a sus mascotas solas en situaciones especiales como eventos festivos o eventos deportivos.

4. Usted ¿estaría dispuesto a enviar a su mascota en una guardería canina?

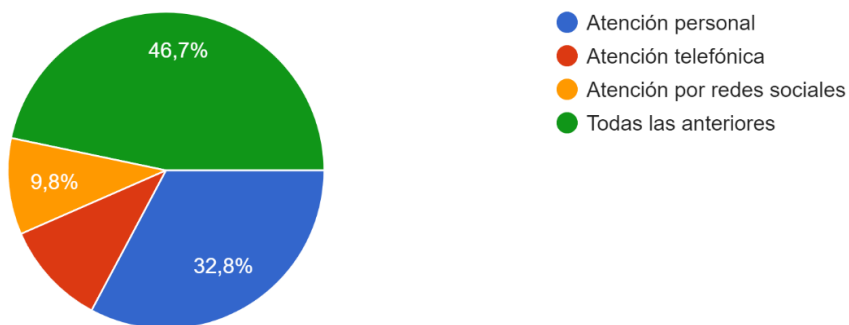
**Figura 4:** *Afirmación de las familias para enviar a su mascota a la guardería*



Existe un valor porcentual donde la afirmación recurre de la encuesta indicando que el 89,7% si están en las condiciones de enviar a su mascota a una guardería canina, mientras que el 10,3% no están dispuestos a enviar a la guardería canina.

5. ¿Por cuál medio, desea usted ser atendido para ofrecerle este servicio?

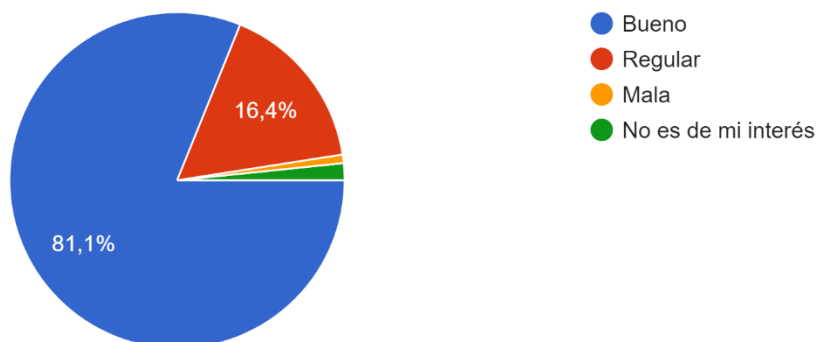
**Figura 5:** Medios de comunicación que le gustaría ser atendido para ofrecer el servicio



Con la información recolectada vemos que el 46,7 de las familias desean ser atendidos por los tres medios de comunicación, atención personal, telefónica y atención por redes sociales, vemos distintas familias que sienten la comodidad al recibir información por medio de atención personal para contribuir o verificar si la información brindada es verificada, el 10,7% desean recibir consultas o inquietudes por la atención telefónica, en donde vemos el 9,8% desean información de manera virtual con el acceso a las redes sociales.

6. ¿Qué tan bueno le parece la idea de implementar una guardería canina en la ciudad de Ibarra?

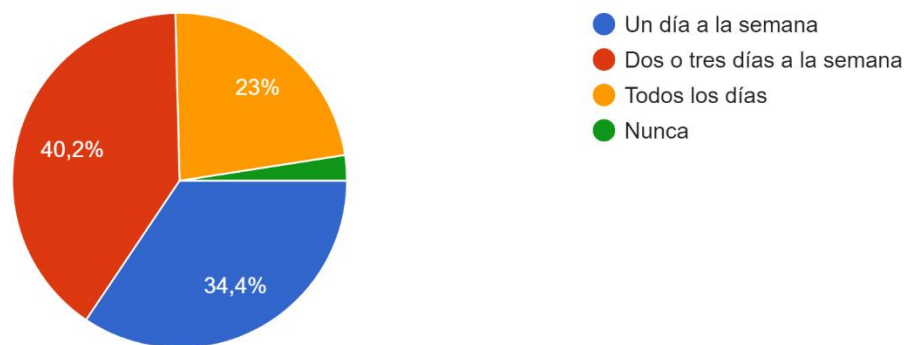
**Figura 6:** Implementación de guardería en la ciudad de Ibarra



La idea de implementar una guardería canina en la ciudad de Ibarra podría ser muy beneficiosa ya que el 81,1% tienen una opinión positiva sobre esta idea, ya que es un lugar seguro y confiable para dejar a sus perros durante el día, también solo un pequeño porcentaje de 16,4% existe una opinión regular, mientras que el 0,8% tiene una opinión negativa sobre la implementación de la guardería y solo el 0,16% indico que no es de su interés.

7. ¿Cada cuánto estaría dispuesto a llevar a su mascota a la guardería?

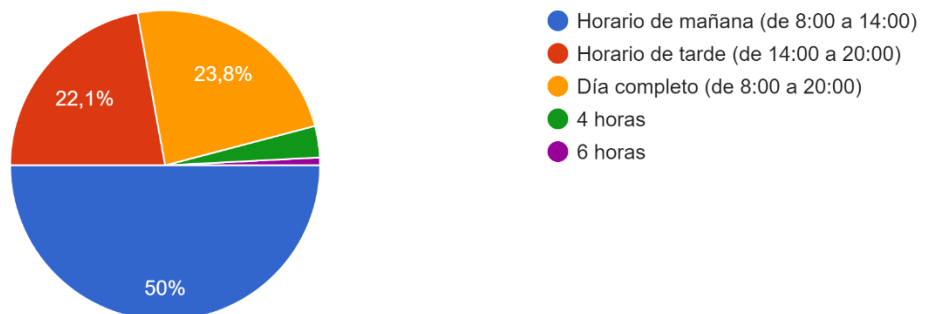
**Figura 7:** Frecuencia de uso de la guardería



Según la encuesta, el 34,4% de los encuestados estarían dispuestos a llevar a su mascota a la guardería una vez a la semana, el 40,2% estaría dispuesto a llevarla dos o tres días a la semana, 23% estaría dispuesto a llevarla todos los días y el 2,5% no estaría dispuesto a llevarla nunca.

8. ¿De usar el servicio de guardería, cuántas horas le gustaría utilizar el mismo?

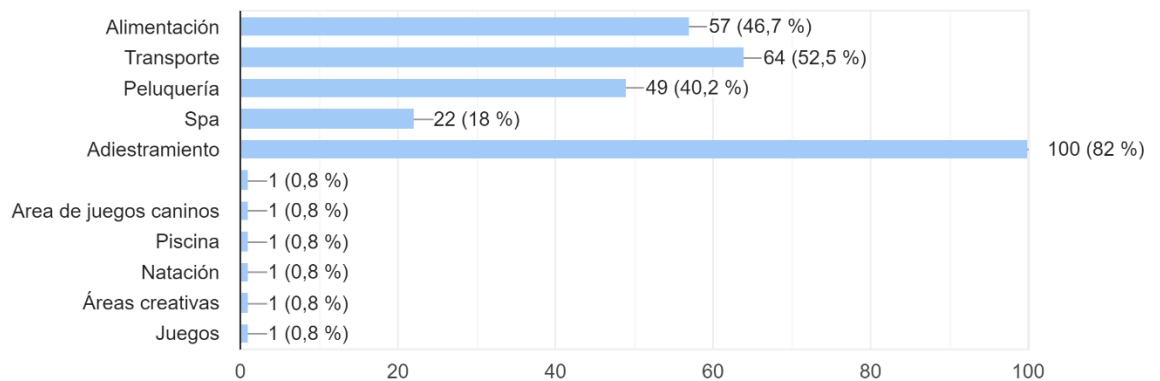
**Figura 8:** Horas de utilización del servicio



Las personas encuestas usarían el servicio de guardería, el 50% prefiere el horario de mañana (de 8:00 a 14:00), 22,1% prefiere el horario de tarde (de 14:00 a 20:00), 23% prefiere el día completo de (8:00 a 20:00), 3,3% preferiría usar el servicio por 4 horas y el 0,8% por 6 horas.

9. ¿Qué servicio le gustaría que se incluya en la guardería canina?

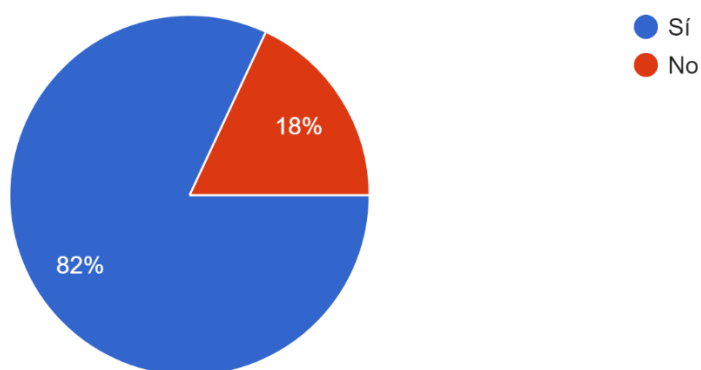
**Figura 9:** Tipos de servicios que pueden ser incluidos en la guardería



Las familias encuestadas les agradecería que el servicio de la guardería incluya adiestramiento con el 82% de interesados que se incluya este servicio, alimentación el 46,7%, transporte el 52,5% ya que es un servicio oportuno para el dueño, peluquería con el 40,2%, spa 18% para relajación de su mascota, área de juegos caninos el 0,16%, piscina con el 0,16%, y el 0,8% en áreas creativas para el entretenimiento de su mascota.

10. ¿Le gustaría tener el servicio de transporte incluido en el servicio?

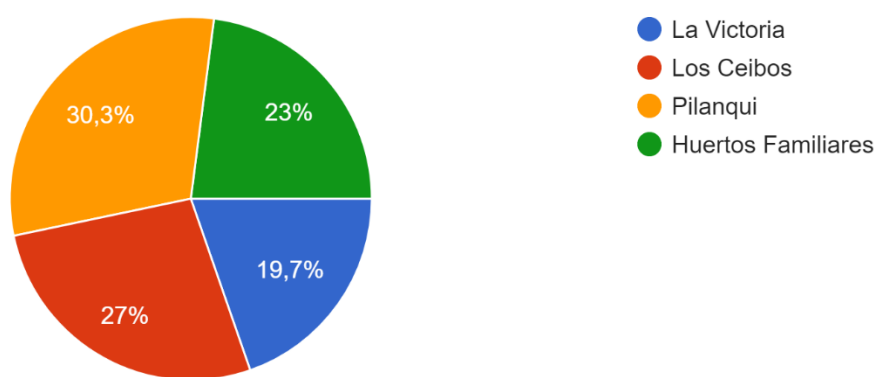
**Figura 10:** Familias que incluirían el servicio de transporte en la guardería



La mayor parte está interesada en el servicio de transporte en su mascota ya que el 82% de personas estén a beneficio de que se incluya este servicio de puerta a puerta porque les resulta más cómodo y práctico, especialmente si tienen horarios ocupados o si la guardería se encuentre lejos de su hogar o lugar de trabajo, el transporte puede ser útil para aquellas familias que no tienen vehículo o no puedan transportar a su mascota por sí mismos, y el 18% no estarían interesados en el servicio de transporte incluido en el servicio.

11. ¿En qué lugar te gustaría que sea la ubicación de este servicio?

**Figura 11:** *Lugar de ubicación de la guardería*

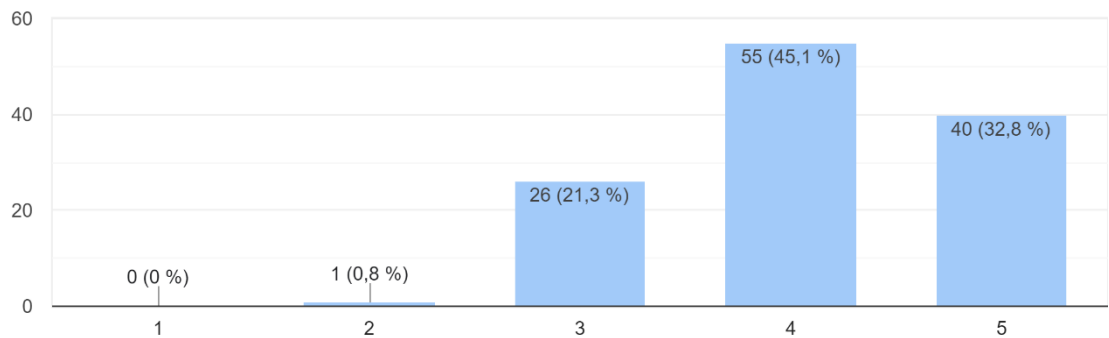


La mayoría de las personas encuestadas prefieren que la ubicación de este servicio sea en el sector de Pilaqui ya que cuenta con mayor puntaje del 30,3%, mientras que el 27% prefiere en el sector de Los Ceibos, después el 23% en el sector de los huertos familiares, y con el 19,7% prefieren en la Victoria.

12. Califique del 1 al 5, ¿Cuál cree usted que es más importante para prestar servicios en la residencia canina?, según estas opciones: 1 (Nada interesante), 2 (Poco interesante), 3 (Neutro), 4 (Interesante), 5 (Muy interesante).

- Personal calificado para su cuidado y bienestar

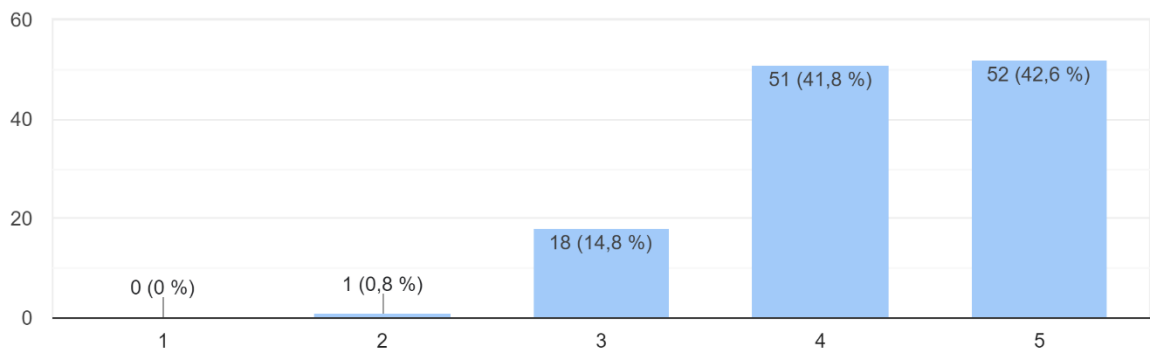
**Figura 12:** *Importancia de que el personal esté calificado*



Las encuestas respondidas por las familias indican que el 45,1% es importante que el personal calificado para su cuidado y bienestar de su mascota lo califican de manera interesante, mientras que el 32,8% lo toman de manera muy interesante que el personal sea calificado para su cuidado y bienestar de la mascota, con la opción de neutro corresponde al 21,3% y a familias con el 0,8% es poco interesante el tema del personal calificado para su cuidado y bienestar de su mascota.

- Que el lugar sea amplio y mantenga la limpieza adecuada

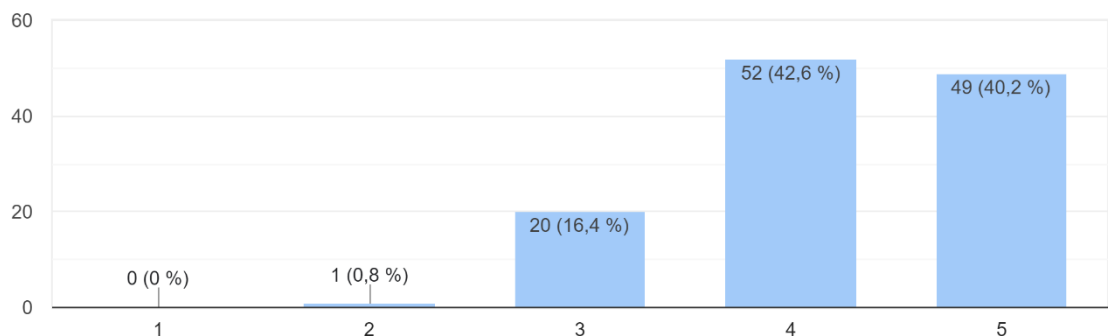
**Figura 13:** *Importancia de que los lugares estén limpios*



Aquí vemos que les importa que el lugar sea amplio y mantenga la limpieza adecuada con el 42,8% con la opción muy interesante, también el 41,8% lo califica que es interesante, el 14,8% indica que es neutro que el lugar sea amplio y se mantenga la limpieza adecuada, y el 0,8% indican que es poco interesante.

- Que el lugar cuente con todas las medidas de seguridad

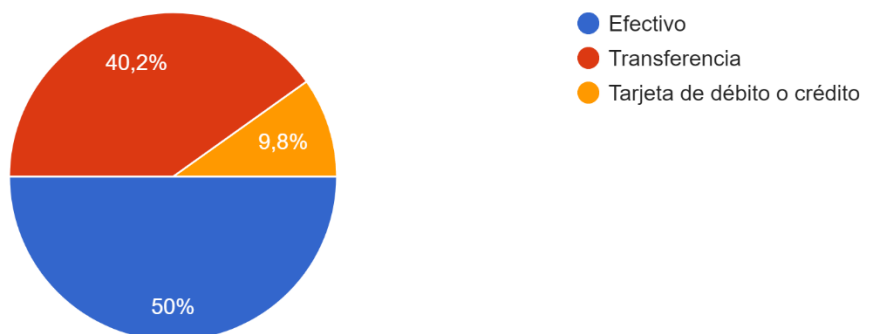
**Figura 14:** *Importancia de que el lugar cumpla con las medidas de seguridad*



Las familias encuestadas el 42,6% manifiestan que es interesante que una guardería canina cuente con las medidas de seguridad de los perros, mientras que el 40,2% indican que es muy interesante que la guardería cuente con la mayoría de las medidas de seguridad, el 16,4% lo toma de manera neutral y el 0,8% es poco interesante que el lugar cuente con todas las medidas de seguridad.

13. ¿Cuál método de pago usaría para realizar su cancelación por el servicio?

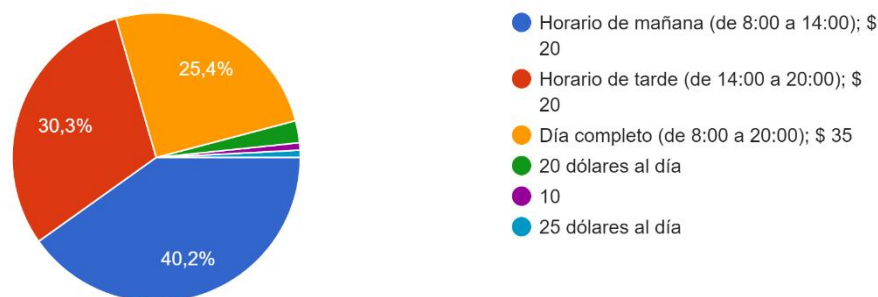
**Figura 15:** *Método de cancelación por el uso del servicio*



El método de pago que usarían para realizar su cancelación por el servicio es el 50% desean pagar por efectivo, el 40,2% lo harán de manera de transferencia y el 9,8% usaría el método de pago con la tarjeta de débito o crédito.

14. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio canino?

**Figura 16:** *Cantidad a pagar por el uso del servicio*



Las familias encuestadas están dispuestas a pagar por el servicio canino; es el 40,2% el horario de mañana (de 8:00 a 14:00) con el precio de \$20, el 30,3% están dispuestos pagar el horario de tarde (de 14:00a 20:00) con el precio de %20, también hay familias del 25,4% están dispuestos a pagar el día completo (de 8:00 a 20:00) con el precio de \$35, por último hay personas que están dispuestos a cancelar \$20 al día, el 08% cancelarían por el servicio 10 dólares, también el 0,8% estaría dispuesto a cancelar \$25 al día, y por último es 2,5% de las familias cancelarían \$20 al día.

### 2.7.2. Análisis de datos Fichas de Observación

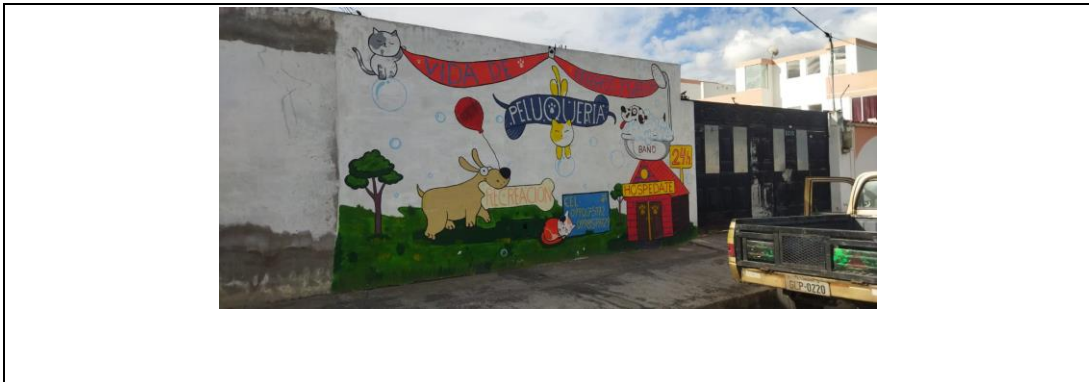
Con las fichas de observación se pudo comprobar que las empresas dedicadas a la guardería de mascotas tienen diferencias unas más destacadas que otras y que servicios nomas ofrecen dentro de la guardería canina.

A continuación, los datos recopilados mediante la información obtenida con la investigación a empresas nacionales e internacionales:

**Tabla 3:** Ficha de observación “Vida de perros y gatos”

FICHA OBSERVACIONAL	
<b>LUGAR:</b> Ibarra, Imbabura	
<b>EMPRESA:</b> Vida de perros y gatos	
<b>ACTIVIDAD:</b> empresa dedicada al cuidado de la mascota mientras que su dueño se encuentra trabajando, también hay hospedaje 24 horas al día con áreas verdes amplias y con personal capacitado para alerta a la mascota	
<b>INDICADORES</b>	<b>COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS</b>


	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
<b>TRANSPORTE</b>		X		
<b>ADiestRAMIENTO</b>			X	No cuenta con este servicio, pero están en proceso para adiestrar a las mascotas
<b>ALIMENTACIÓN</b>		X		Cada dueño de su mascota debe llevar su alimento
<b>HABITACIÓN</b>	X			Tiene habitación individual, en caso de que no puede socializar con las demás mascotas
<b>PELUQUERÍA</b>	X			
<b>ATENCIÓN VETERINARIA</b>		X		
<b>ALOJAMIENTO 24 HORAS</b>	X			Dedicada a la guardería y hospedaje
<b>INSTALACIONES</b>	X			Cuenta con áreas verdes amplias
<b>PÁGINA WEB</b>		X		
<b>LUGARES FESTIVOS</b>		X		
<b>OTROS</b>		X		
<b>CONCLUSIONES:</b>				
Se encuentra ubicada en Ibarra, Imbabura empresa dedicada a la guardería y hospedaje de del perro y gato, cuenta con personal capacitado que está en vigilancia de sus mascotas, están al tanto quien les rodea, realizan actividades donde entretienen al mismo.				



**Tabla 4:** Ficha de observación de la empresa “Puppy’s Pet Services”


<b>FICHA OBSERVACIONAL</b>				
<b>LUGAR:</b> Quito, Pichincha				
<b>EMPRESA:</b> Puppy’s Pet Services				
<b>ACTIVIDAD:</b> Se dedica a ofrecer servicios profesionales en el cuidado y buen desarrollo físico, psicológico, social y estético de los canes, conociendo su importante rol en la sociedad actual.				
<b>INDICADORES</b>	<b>COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EN PROCESO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>TRANSPORTE</b>	X			Brinda el servicio de entrega a su mascota en su respectivo domicilio del dueño
<b>ADIESTRAMIENTO</b>	X			Se realizará trabajos mixtos: teórica y práctica en el desarrollo social, físico y de integración.
<b>ALIMENTACIÓN</b>	X			Habitación termoacústica externa

<b>HOSPEDAJE</b>	X		Hospedaje por noche o residencia canina mensual
<b>ESTÉTICA CANINA</b>	X		Cuenta con baños express (baño, secado, drenaje de glándulas, limpieza de oídos, ojos y lagrimales), estética canina (corte cepillado baño, secado, drenaje de glándulas, corte y limado de uñas, limpieza de genitales, almohadillas, oídos, ojos, lagrimales), y especiales (baño, hipoalergénico, anti pulgas, acondicionador, peinado, cepillo, descargas de pelo, cortes de pelo, rasurados, limpiezas dentales)
<b>ATENCIÓN VETERINARIA</b>	X		Pack de vacunas anuales, servicio veterinario 24 horas
<b>ALOJAMIENTO 24 HORAS</b>	X		24 horas, 365 días
<b>INSTALACIONES</b>	X		Sus lugares son muy amplios, tienen la capacidad para abastecer a varias mascotas en el día

<b>PÁGINA WEB</b>	X		El sitio web cumple con la información adecuada, cada opción tiene especificación de lo que hace la guardería
<b>LUGARES FESTIVOS</b>		X	No tiene
<b>OTROS</b>	X		Esta empresa cuenta con el servicio de paseos caninos, piscina, busca parejas caninas, pet food delivery y además cuenta con la opción de clientes vip donde tienen acceso a GPS, y acceso a monitoreo de sus mascotas.
<b>CONCLUSIONES:</b>			
<p>Concluimos con que esta guardería canina tiene varios servicios que ofrecer, cuentan con un personal altamente seleccionado y capacitado para el cuidado de las mascotas, cumplen con algunas restricciones para para que su mascota cuando entregada a la empresa debe tener el carnet de vacunas al día para evitar posibles contagios o enfermedades no deseadas, tienen preferencia a los clientes Vip donde los clientes tienen acceso a GPS, y acceso al monitoreo de sus mascotas, también podemos ver que cuentan con promociones, lugares amplios para el cuidado de las mascotas.</p>			
			
<a href="https://www.puppypetservices.com/">https://www.puppypetservices.com/</a>			

**Tabla 5:** Ficha de observación de la empresa “Can Clan”

<b>FICHA OBSERVACIONAL</b>				
<b>LUGAR:</b> Tumbaco, Pichincha				
<b>EMPRESA:</b> Can Clan				
<b>ACTIVIDAD:</b> Esta empresa se dedica a la guardería, cuidado y entrenamiento de mascotas				
<b>INDICADORES</b>	<b>COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EN PROCESO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>TRANSPORTE</b>	X			
<b>ADiestRAMIENTO</b>	X			Le enseñan a través de ejercicios o habilidades para mejorar o fortalecer los vínculos con su amo
<b>ALIMENTACIÓN</b>	X			
<b>HABITACIÓN</b>	X			Su habitación es en general, tienen distinta cama
<b>PELUQUERÍA</b>	X			Se les realizará su corte de pelo de acuerdo al estilo del dueño
<b>ATENCIÓN VETERINARIA</b>	X			Cuentan con chequeo diario
<b>ALOJAMIENTO 24 HORAS</b>	X			
<b>INSTALACIONES</b>	X			Las instalaciones son muy amplias y limpias
<b>PÁGINA WEB</b>	X			Cuenta con página Instagram, también cuenta con página web,

				pero no tiene muy clara la información
<b>LUGARES FESTIVOS</b>	X			Festejo de cumpleaños a sus mascotas
<b>OTROS</b>	X			Disfrutan dulces denominados: Perrisnack, cuentan con sitio fotográfico
<b>CONCLUSIONES:</b>				
<p>Esta empresa está ubicada en el pasaje San Jerónimo, Tumbaco cuenta de igual manera con varios servicios que satisfacen a sus amos, tiene el festejo de cumpleaños y actividades personalizados, donde cuidan del canino, cuenta con instalaciones super amplias y cuentan con distintas áreas de entretenimiento, disfrutan de snacks (helado de hígado, galletas de pollo entre otros).</p>				
 <p>The screenshot shows the Instagram profile for 'canclanec'. It includes the profile picture (a green circle with a white dog head), the name 'canclanec', and buttons for 'Seguir' and 'Enviar mensaje'. Below this, it shows '96 publicaciones', '1273 seguidores', and '246 seguidos'. The bio lists services: 'Cero Jaulas y Mucho amor', 'Veterinaria, Spa&amp;Peluquería', and 'Guardería, hospedaje y adiestramiento canino'. It also includes a link: 'wa.me/message/TW3YFICLIZZBI'.</p>				
<a href="https://www.instagram.com/canclanec/">https://www.instagram.com/canclanec/</a>				

**Tabla 6:** Ficha de observación de la “Guardería Canina San José”

<b>FICHA OBSERVACIONAL</b>
<b>LUGAR:</b> Pereira, Colombia
<b>EMPRESA:</b> Guardería Canina San José
<b>ACTIVIDAD:</b> Somos una guardería canina donde nos esforzamos por el bienestar de su mascota, personal calificado, manejo responsable, amplias zonas verdes, programas de recreación dirigida y espontánea, senderismo canino, alojamiento cómodo, sin confinamiento, servicio a domicilio.

INDICADORES	COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS			OBSERVACIONES
	SI	NO	EN PROCESO	
<b>TRANSPORTE</b>	X			Se realiza el transporte siempre y cuando el amo lo requiera
<b>ADiestRAMIENTO</b>	X			Personal capacitado
<b>ALIMENTACIÓN</b>	X			Cada dueño de su mascota debe entregar su alimentación y dosis que le corresponda.
<b>HABITACIÓN</b>	X			Los espacios de las mascotas son divididas entre paredes, tienen su espacio muy amplio
<b>PELUQUERÍA</b>		X		No ofrece este servicio ya que se dedica solo a la guardería.
<b>ATENCIÓN VETERINARIA</b>	X			Revisión en caso de que lo requiera, cuenta con cuidado odontológico
<b>ALOJAMIENTO 24 HORAS</b>	X			Cuidan de tu mascota las 24 horas
<b>INSTALACIONES</b>	X			No cuenta con espacios muy amplios.
<b>PÁGINA WEB</b>	X			No especifica muy bien la información, o en otros ítems no tiene contenido

<b>LUGARES FESTIVOS</b>		<b>X</b>		No cuenta con espacio para lugares festivos.
<b>OTROS</b>	<b>X</b>			Zona de picnic y senderismo, piscina
<b>CONCLUSIONES:</b>				
<p>Esta guardería indica que está ubicada en el sector de Pereira, Colombia la guardería canina cumple la función de hospedaje y dar alimentación a la mascota siempre y cuando su amo lleve la alimentación, cuenta con espacios de entretenimiento para mascotas, con lugares amplios donde cumple con los indicadores manifestados, la mayor parte cumple con aquello, tiene servicios de guardería canina, entrenamiento canino, dieta cruda BARF, odontología canina, venta de cachorros, hotel de perros, recreación por días, y profilaxis dental.</p>				
<h2 style="color: #4a69bd;">Centro Canino San Jose</h2> <p style="font-size: small;">Guardería Canina Vereda tribunas, hacienda La Elita, Pereira, Risaralda</p> <div style="background-color: #4a69bd; color: white; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto;">OBTENER PRESUPUESTO</div> <p><a href="https://animaliahotels.com/co/hoteles-casas-guarderias/guarderia-san-jose-2/">https://animaliahotels.com/co/hoteles-casas-guarderias/guarderia-san-jose-2/</a></p>				

**Tabla 7:** Ficha de observación de la empresa “AUTOMASCOTAS”

<b>FICHA OBSERVACIONAL</b>				
<b>LUGAR:</b> Madrid, España				
<b>EMPRESA:</b> AUTOMASCOTAS				
<b>ACTIVIDAD:</b> Guardería y hospedaje para perros, con amplias áreas verdes, recreación y atenciones necesarias para hacer más placentera estadía de su mascota, mientras que el amo se encuentre trabajando o de viaje y no pueda ver a su engreído con usted.				
<b>INDICADORES</b>	<b>COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EN PROCESO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

<b>TRANSPORTE</b>	X			Servicio puerta a puerta
<b>ADIESTRAMIENTO</b>	X			Zona de adiestramiento, zona de Agility para que se sientan al aire libre
<b>ALIMENTACIÓN</b>	X			
<b>HABITACIÓN</b>	X			Habitaciones propias, separadas individualmente y en el interior para cada mascota
<b>PELUQUERÍA</b>	X			Trabaja con equipo experto
<b>ATENCIÓN VETERINARIA</b>	X			Revisión diaria
<b>ALOJAMIENTO 24 HORAS</b>	X			Trato personalizado y las 24 horas del día
<b>INSTALACIONES</b>	X			Recintos recreativos
<b>PÁGINA WEB</b>	X			Tiene página social (no existe mucha información), e Instagram
<b>LUGARES FESTIVOS</b>		X		No tiene este servicio
<b>OTROS</b>	X			Cuentan con seguimiento GPS, tienen seguro de viaje
<b>CONCLUSIONES:</b>				
Esta empresa está ubicada en Madrid, España lo cual ofrece servicios exclusivos durante el uso del servicio, cumple con los indicadores señalados, tiene su personal altamente capacitado.				



## 2.8. Resultados/ Discusión

### - Encuesta:

Dentro de los resultados de las encuestas se pudo evidenciar una gran acogida ya que el 90% de las familias cuentan con una mascota en su hogar, por lo que se considera apropiado centrar el servicio de guardería dentro del mercado.

También se pudo comprobar que efectivamente muchas familias dejan a sus mascotas solas por mucho tiempo de manera diario, sea por motivos de trabajo, estudio, viajes y eventos especiales dando una intriga sobre que está haciendo su mascota, en ese sentido se estima que es importante ofrecer el servicio de guardería por horas y días ya que se existe una mayor demanda en brindar el servicio de guardería canina.

Las necesidades que consideran importantes dentro del servicio a ofrecer es alimentación, adiestramientos, paseos, actividades creativas, tenga ampliación de lugares y piscina, por lo cual es necesario atender las necesidades mencionadas de cada mascota.

En cuanto a los atributos importantes que calificaron los encuestados requieren que su personal sea altamente calificado para su cuidado y bienestar, que el lugar sea amplio y mantenga la limpieza adecuada y también cuente con las medidas de seguridad para que su mascota sea consentida y tenga una salud estable sin enfrentarse a enfermedades crónicas.

Finalmente se pudo observar que es un proyecto interesante dentro del mercado, ya que este mercado sigue creciendo debido a las familias ya optan por tener una mascota dentro de su hogar y las familias invierten cada día más en el cuidado y bienestar de ellos, porque los

consideran como un miembro más de su familia, y no como un simple animal de compañía o entretenimiento. Por esta razón las familias están en busca de nuevos mercados que brinden una buena atención y asesoramiento por un buen servicio en el manejo del cuidado y atención de su mascota, ya que dentro de un mismo lugar se pueda gozar de varios servicios para su mascota.

- **Fichas de observación:**

Con la información recolectada en las fichas de observación se presenta que la mayoría de las empresas se dedican solo a la guardería y hospedaje, en algunos lugares cuentan con servicios adicionales, especificando que tienen un valor adicional por el uso de un servicio distinto.

Cuentan con áreas recreativas, es acogedor para que el perro pueda hospedarse con tranquilidad, cuentan con una flexibilidad de horario de acuerdo a la necesidad del cliente, todo este se realiza para que los servicios que son brindados por el personal son para generar confianza con la mascota y su dueño para que este de los dos se encuentren en condiciones de tranquilidad y favorable.

Alimentación: no cuentan con el servicio de alimentación ya que su dueño debe entregar con su dosis y alimento que consume para evitar empachos o cualquier alergia.

Áreas festivas: la mayoría de las empresas no cuentan con este servicio adicional del festejo de cumpleaños de su mascota, ya que hoy en día los dueños festejan el cumpleaños de su fiel amigo, se comparte con las demás mascotas y se realizan sus sesiones de fotos.

Transporte: se lo realiza siempre y cuando el dueño lo solicite, se ofrece este servicio porque en algunos casos su dueño no alcance pronto a la guardería y se hace el uso del transporte dejando a su mascota en perfectas condiciones y en el lugar exacto.

Páginas web: se notó que en el mercado investigado algunas empresas no cuentan con 100% información a ofrecer, y si tienen no brindan la información más a detalle.

Adiestramiento: se usa siempre y cuando queden de acuerdo con el dueño, para enseñarle ejercicios o habilidades para de mejorar los vínculos con el amo.

En algunos casos, cuentan con el servicio GPS, y seguimiento a su mascota en las actividades presentes, existen distintos juegos de entrenamiento como el de la piscina con juguetes que sean entretenidos para las mascotas.

Con los datos obtenidos vemos la necesidad de continuar analizando los estudios de mercado, técnico y financiero.

### **3. Propuesta**

#### **3.1. Estudio de mercado**

##### **3.1.1. Oferta**

Por medio de las fichas de observación, e información adicional las dos empresas del sector de Ibarra cubren con el servicio de guardería, pero no poseen actividades dentro del servicio, adicional cada dueño debe llevar su alimento y comedero.

Según los sondeos por parte de los dueños, no cuentan con un valor exacto, son posibles datos.

**Tabla 8:** *Proyección de la oferta con los servicios a ofrecer*

<b>Empresas competidoras</b>	<b>Dirección</b>	<b>Atención Anual</b>
Vida de perros y Gatos	Ibarra, Huertos Familiares	384
Pet Shop	Ibarra, San Antonio	288
<b>Total</b>		<b>572</b>

##### **3.1.2. Demanda**

Con el número de familias en Ibarra con la proyección al año 2022 con la tasa de crecimiento anual del 2,2% dando un resultado de 6.0373, se multiplicará por el porcentaje obtenido de la encuesta de la Pregunta 1 y 4, se obtendrá la cantidad familias que están dispuestas a llevar

a su mascota a una guardería canina, dando un resultado de que 605 familias estarán dispuestas a enviar a su mascota a la guardería.

**Tabla 9:** *Demanda de familias a llevar a su mascota a una guardería*

# de Familias	Pregunta 1		Mascotas en familia	Pregunta 4	Clientes	Total
	Sí	90,7%				
6.0373	Sí	90,7%	54.758	89.7%	49.117	5.641
	No	9,3%	5.614	10,3%	578	5036
Familias dispuestas a enviar a su mascota a una guardería						605

Donde:

### **Demanda – Oferta**

Demanda insatisfecha:  $605 - 572 = 33$

En la demanda insatisfecha por parte de la oferta es menor a la de mi demanda, lo que quiere decir que, no cumple con las expectativas que los dueños de las mascotas.

### **3.1.3. Las 7P de marketing**

En el presente estudio se va a realizar una investigación con las variables que toda organización considera cumplir con la propuesta establecida, damos a conocer todas las estrategias que se va a llevar a cabo dentro de las 7P's que son: servicio, precio, plaza, promoción, persona, proceso y posicionamiento.

#### **Servicio**

Mediante nuestros servicios se va a detallar algunos beneficios de cómo será de brindar garantía en la guardería canina y más servicios que se va a ofertar hacia el dueño de la mascota con una garantía de que el cliente se sienta satisfecho de haber adquirido el servicio. Un beneficio adicional es que se brinda el cuidado de su mascota con el personal capacitado, con el servicio de adiestramiento, ya que sus dueños puedan tener una mejor comunicación con su mascota.

Un beneficio más que se puede agregar en el servicio, es un producto donde tenga un valor agregado, por ejemplo, por usar el servicio frecuentemente se le oferta un cepillo de peinar o arnés.

Características de los servicios presentes:

- Un espacio amplio con la variedad de servicios de calidad para mascotas.
- Contar con personal capacitado para clientes y mascotas con el fin de solventar soluciones a sus necesidades.
- Tendrá el servicio de transporte a su domicilio en caso de el dueño requiera hacer uso del mismo.
- Dentro del servicio de la guardería incluye servicio de adiestramiento, snacks, áreas de juego, paseos, piscina, y alimentación.
- Tendrán acceso a los diferentes servicios presentes adicional al pago de su guardería.

Con estas características se logra que tenga ventaja competitiva con la diferenciación a las ofertas dentro del mercado existente, también brindaremos variedad de servicios dentro de un mismo sitio con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y así lograr la fidelización de los mismos.

### **Precio**

Se basa en ofrecer tarifas competitivas que reflejen la calidad de los servicios y el cuidado dedicado a las mascotas. Se implementan descuentos y promociones de forma estratégica para atraer a nuevos clientes y fidelizar a los clientes recurrentes.

Es el valor monetario que se le asigna a los productos o servicios que se va a ofrecer dentro del proyecto, para lo cual se ha investigado los precios que manejan en los diferentes lugares que ofrecen el servicio de guardería canina.

La estrategia en relación a este es: comenzar con precios menores a la de la competencia.

### **Tarifas por servicios a ofertar**

**Tabla 10:** Precio al servicio de guardería

<b>Servicio de Guardería</b>	<b>Colitas Felices</b>	<b>Vida de perros y gatos</b>	<b>Puppy's Pet Services</b>
<b>Descripción</b>	<b>Precio por día</b>	<b>Precio por día</b>	<b>Precio por día</b>
Sin alimentación	\$ 6,00	\$ 8,50	\$ 8,00
Con alimentación	\$ 8,00	\$ 10,50	\$ 10,00

### **Servicios adicionales si el cliente lo requiere**

**Tabla 11:** Servicio de peluquería

Servicio de Peluquería		Colitas Felices	Vida de perros y gatos	Puppy's Pet Services
Descripción	Precio mínimo	Precio mínimo	Precio mínimo	Precio mínimo
Raza pequeña	\$ 5,00	\$ 6,00	\$ 7,00	
Raza mediana	\$ 6,00	\$ 8,00	\$ 9,00	
Raza grande	\$ 7,00	\$ 10,00	\$ 12,00	

**Tabla 12:** Adiestramiento

Adiestramiento	Colitas Felices	Vida de perros y gatos	Puppy's Pet Services
Descripción	Precio por día	Precio por día	Precio por día
Personal	\$ 3,00	\$ 5,00	\$ 4,00

**Tabla 13:** Servicio de veterinaria

Servicio de Veterinaria			Vida de perros y gatos / Puppy's Pet Services
Descripción	Precio	Periodo	
Raza pequeña	\$ 12,00	Mensual	No brindan este servicio
Raza mediana	\$ 15,00	Trimestral	
Raza grande	\$ 20,00	Semestral	
Raza adulta	\$ 22,00	Anual	

## Plaza

Esta empresa estará ubicada en la provincia de Imbabura, ciudad Ibarra en un lugar físico, con la finalidad de dar la comodidad al cliente y una experiencia más a su mascota.

Se tendrá la disponibilidad de lugares apropiados para incrementar las instalaciones en el proyecto y cada dueño de su mascota se sienta satisfecho con la calidad de servicio que va a recibir su mascota.

## Promoción

La empresa busca satisfacer al cliente y a su mascota con el servicio brindado por el cual hemos implementado varias promociones y comodidades al momento se hacer el uso de nuestros servicios a ofrecer.

- Por la fidelidad del cliente a la quinta vez se premiará con el servicio de peluquería gratis.
- Cada mes se realizarán sorteos de productos o implementos que consientan a su mascota.
- Se realizará sorteos de promoción de 2x1, por cualquier servicio que el dueño de su mascota vea conveniente.
- Por ser un cliente frecuente una vez al mes no se le cobrará por la guardería, solo el servicio adicional que use.
- Cada cliente que recomiende nuestro lugar, el usuario y el cliente tendrán el descuento del 50% en su pago total.
- A los clientes se les dará una cartilla, con el fin de completar las fichas y su mascota será beneficiado con un servicio que el dueño lo requiera.

### **Persona**

La empresa contará con personal altamente capacitado para el cuidado de mascotas en la guardería porque nos permite brindar una atención adecuada y calidad a las mascotas, un personal capacitado sabe cómo desenvolverse o enfrentarse a situaciones de emergencias, identificación de problemas de salud y asegurarse de que las mascotas estén cómodas y seguras mientras están en la guardería, también aseguramos que si contamos con un personal capacitado puede proporcionar una experiencia segura y positiva para los dueños de las mascotas, lo que ayuda a fomentar la confianza y lealtad hacia la guardería.

- **Buyer persona**



**Persona:** Ana María Gonzáles Madera

Vive en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra tiene 37 años de edad, trabaja en una institución financiera, Ana tiene una mascota llamada Luly, su mascota pasa en su hogar por motivos de que Ana asiste al trabajo de 8am a 4pm y deja sola a su mascota

en casa la mayor parte del día, Ana tiene la necesidad de usar el servicio de una guardería canina, ya que tiene la curiosidad de que su mascota asista a una guardería

y a la vez Ana se sienta segura y tranquila, mientras que su mascota comparte con más mascotas en una área amplia y disfruta de los servicios que incluyen dentro de la guardería.

### **Proceso**

Los procesos internos están cuidadosamente estructurados para asegurar una atención de alta calidad y bienestar para todas las mascotas que se hospedan en la guardería. Estos procesos son fundamentales para garantizar que cada mascota reciba un cuidado personalizado y adecuado durante toda su estancia.

- **Recepción y Registro de Mascotas:**

Al recibir a una nueva mascota en la guardería, se realiza un proceso de registro detallado. Se recopila información relevante sobre la mascota, incluyendo su nombre, edad, raza, historial de vacunación y cualquier necesidad especial que requiera atención. Esta información es vital para brindar un cuidado personalizado y garantizar su bienestar.

- **Evaluación de Salud y Bienestar:**

Antes de ingresar a las áreas de convivencia con otras mascotas, cada animal pasa por una revisión clínica. El equipo de cuidadores y el médico veterinario realizan una evaluación exhaustiva del estado de salud y bienestar de la mascota. Si se identifican necesidades específicas o requerimientos médicos, se establecen planes de atención personalizados.

- **Áreas de Convivencia y Recreación:**

"Colitas Felices" cuenta con áreas de convivencia y recreación diseñadas para que las mascotas interactúen y se diviertan de forma segura. Se establecen horarios para paseos, tiempo de juego y actividades recreativas supervisadas por el personal. Estos momentos de interacción son esenciales para el bienestar emocional y social de las mascotas.

- **Cuidado y Alimentación:**

El equipo de cuidadores se encarga de brindar atención individualizada a cada mascota, asegurándose de que todas sus necesidades básicas sean cubiertas. Se proporciona alimento de alta calidad y agua fresca en horarios regulares. Además, se tienen en cuenta las preferencias alimenticias de cada mascota y cualquier requerimiento especial en su dieta.

- **Higiene y Limpieza:**

Las áreas de alojamiento y recreación son mantenidas de manera impecable. Se realizan limpiezas periódicas y desinfecciones para garantizar un ambiente higiénico y seguro para

las mascotas. El personal se encarga de la limpieza de las áreas, camas y utensilios utilizados por las mascotas.

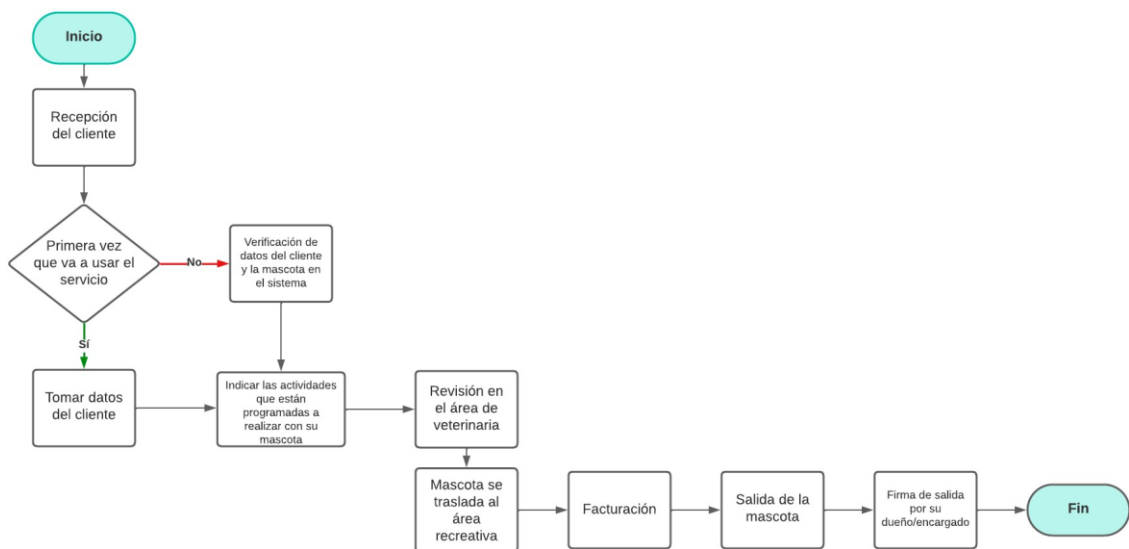
- **Monitoreo Continuo:**

Durante la estancia de las mascotas en la guardería, se realiza un monitoreo constante de su comportamiento y bienestar. El personal está entrenado para detectar cualquier signo de incomodidad o malestar, asegurando una pronta respuesta ante cualquier situación que pueda surgir.

- **Comunicación con los Dueños:**

La guardería mantiene una comunicación fluida con los dueños de las mascotas durante su estancia. Se envían actualizaciones periódicas, fotografías y videos de las actividades de las mascotas para brindar tranquilidad a los dueños y mantenerlos informados sobre el bienestar de sus amigos peludos.

Figura 17: *Flujograma para reservar el servicio de la mascota*



## Posicionamiento

La estrategia de posicionamiento de la guardería canina se enfoca en ofrecer servicios de alta calidad para el cuidado de las mascotas, con un punto de vista en a satisfacción del cliente y la conexión emocional entre los dueños y mascotas.

Este proyecto se enfocará en posicionar la marca en el mercado, a través de estrategias publicitarias dirigidas a las familias enfocadas a las necesidades del consumidor.



- Publicidad

Figura 19: Publicidad principal de la empresa "Colitas Felices"



### 3.2. Estudio técnico

#### 3.2.1. Macro localización del proyecto

La localización del proyecto "Colitas Felices" se encuentra en la ciudad de Ibarra, en la provincia de Imbabura, Ecuador. Ibarra es una ciudad ubicada en el norte de Ecuador, conocida por su clima agradable y paisajes naturales. Es una ciudad con una creciente población de amantes de las mascotas, lo que la convierte en un lugar estratégico para establecer una guardería de mascotas.

La elección de Ibarra como ubicación del proyecto se debe a varios factores:

- **Demanda de Servicios:** Ibarra cuenta con una comunidad de dueños de mascotas que buscan opciones de cuidado y atención para sus amigos peludos mientras están ausentes. La guardería "Colitas Felices" satisface esta demanda con servicios especializados y personalizados.

- Proximidad a la Comunidad: La ubicación céntrica de la guardería permite que los clientes locales tengan un fácil acceso a los servicios. Esto facilita el transporte y la entrega de las mascotas, lo que resulta conveniente para los dueños.
- Ambiente Natural: Ibarra se caracteriza por sus hermosos paisajes y entornos naturales. La ciudad ofrece áreas verdes y espacios para paseos y actividades recreativas para las mascotas, lo que complementa la oferta de servicios de la guardería.
- Creciente Interés en el Bienestar Animal: En los últimos años, ha habido un aumento en la conciencia sobre el bienestar de los animales en Ibarra y en toda Ecuador. La guardería "Colitas Felices" contribuye a esta causa al brindar un cuidado responsable y cariñoso a las mascotas.
- Desarrollo Económico: Ibarra es una ciudad en constante crecimiento económico y social. La demanda de servicios especializados, como el cuidado de mascotas, presenta una oportunidad de negocio en esta área.

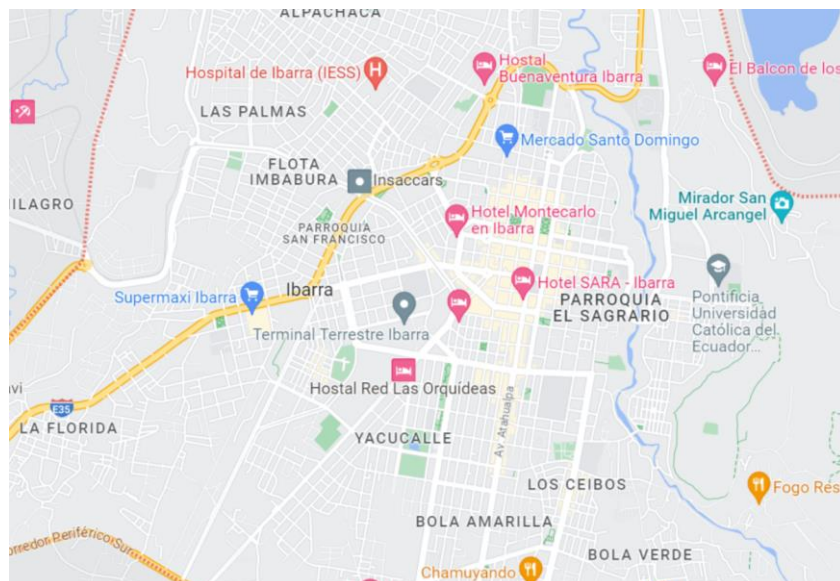
País: Ecuador

Provincia: Imbabura

Cantón: Ibarra

Parroquia Urbana: El Sagrario

**Figura 20:** Mapa de la zona urbana de Ibarra, Ecuador



*Nota:* Imagen adaptada de Google Mapas (2023)

### **3.2.2. Micro localización**

La micro localización para el proyecto "Colitas Felices" se encuentra en la Parroquia Urbana El Sagrario, en la ciudad de Ibarra, Ecuador.

En base a datos recolectados por las encuestas, se establecerá en el sector de Pilaqui (Av. Heleodoro Ayala y Av. Ricardo Sánchez)

- Ubicación: Pilaqui, sector rodeado por el Terminal Terrestre y el Centro Comercial Laguna Mall

Esta ubicación ofrece una excelente ventaja logística al estar entre el Terminal Terrestre y el Centro Comercial Laguna Mall. La cercanía al Terminal Terrestre permitiría atraer a turistas y viajeros que necesiten cuidar a sus mascotas durante su estadía en la ciudad. Además, la ubicación entre estas dos importantes áreas comerciales proporciona una alta afluencia de personas, lo que aumentaría la visibilidad de la guardería y la exposición a potenciales clientes locales y visitantes, también la proximidad al parque ofrece una oportunidad para atraer a dueños de mascotas que busquen un lugar seguro para dejar a sus amigos peludos mientras disfrutan de otras actividades al aire libre.

En el sector de Pilaqui ha demostrado ser una opción altamente atractiva debido a su posición estratégica en la ciudad de Ibarra. Esta ubicación ofrece una combinación única de factores que hacen que sea una opción prometedora para la guardería "Colitas Felices".

En primer lugar, la demanda potencial es un aspecto crucial para el éxito de cualquier negocio, y en el caso de la guardería de mascotas, es especialmente relevante. Al estar ubicada en una zona visitada, la guardería tiene acceso directo a un gran flujo de turistas, viajeros y clientes locales. Muchos de estos visitantes pueden necesitar servicios de cuidado para sus mascotas mientras se encuentran en la ciudad o realizan actividades deportivas o comerciales en el sector. Esta demanda de visitas al parque se traduce en una mayor oportunidad de atraer nuevos clientes y generar un flujo constante de mascotas que requieran cuidado y atención.

### **3.2.3. Tamaño del proyecto**

El tamaño del proyecto debe ser adecuado para satisfacer la demanda potencial de servicios de guardería para mascotas en la zona y cumplir con los objetivos y metas establecidos para

la empresa. Un tamaño óptimo permitirá maximizar la eficiencia operativa, brindar un nivel adecuado de atención y cuidado a las mascotas, y garantizar una experiencia positiva para los clientes.

Este proyecto tendrá un tamaño de 400 m<sup>2</sup>

- **Capacidad instalada**

La capacidad instalada de las mascotas es un total estimado de 600 mascotas anual, que da como resultado 50 mascotas de manera mensual.



**Tabla 14:** *Capacidad instalada dentro del proyecto*





<b>Capacidad</b>	<b>Anual</b>	<b>Mensual</b>	<b>Diaria</b>
Mascotas	600	50	3





### 3.2.4. Maquinaria y equipo

Se requiere una variedad de máquinas y equipos para proporcionar un ambiente seguro y cómodo para las mascotas y para facilitar el trabajo del personal. Algunos de los equipos necesarios pueden incluir:

**Tabla 15:** *Maquinaria y equipo de la empresa “Colitas Felices”*

<b>Nombre</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio (\$)</b>	<b>Imagen</b>
Camas	50	Para que las mascotas descansen cómodamente durante su estancia en la guardería.	425,00	
Comederos y bebederos	50	Para proporcionar alimentos y agua a las mascotas de manera adecuada.	275,00	

Equipos recreativos y juguetes	2	Para mantener entretenidas a las mascotas y fomentar el ejercicio y la socialización.	250,00	
Equipo de computo	1	Computadoras, impresoras, y material de oficina para llevar a cabo tareas administrativas y de comunicación	707,37	
Cámaras de vigilancia	5	Para monitorear el área donde se encuentran las mascotas y garantizar su seguridad.	300,00	
Sistema de vigilancia y climatización	1	Para mantener una temperatura y ambiente adecuados para las mascotas.	35,00	

				
Equipo para peluquería	1	Secadoras, máquina de afeitar, estanterías, tijeras y peines adecuados para las mascotas, shampoo, acondicionador, perfume y toallas	800.00	
Equipo veterinario	1	Incluyendo termómetros, pesas para mascotas, tijeras de uñas, entre otros elementos básicos para brindar atención veterinaria.	800,00	
Software de gestión	1	Para llevar un registro de las mascotas, sus necesidades y datos importantes.	62,37	

Es importante que todos los equipos y máquinas utilizadas cumplan con los estándares de seguridad y bienestar animal. También es recomendable contar con el asesoramiento de un veterinario para garantizar que todas las necesidades de las mascotas estén cubiertas y que el entorno sea adecuado para su bienestar durante su estancia en la guardería.

### **3.2.5. Distribución de planta**

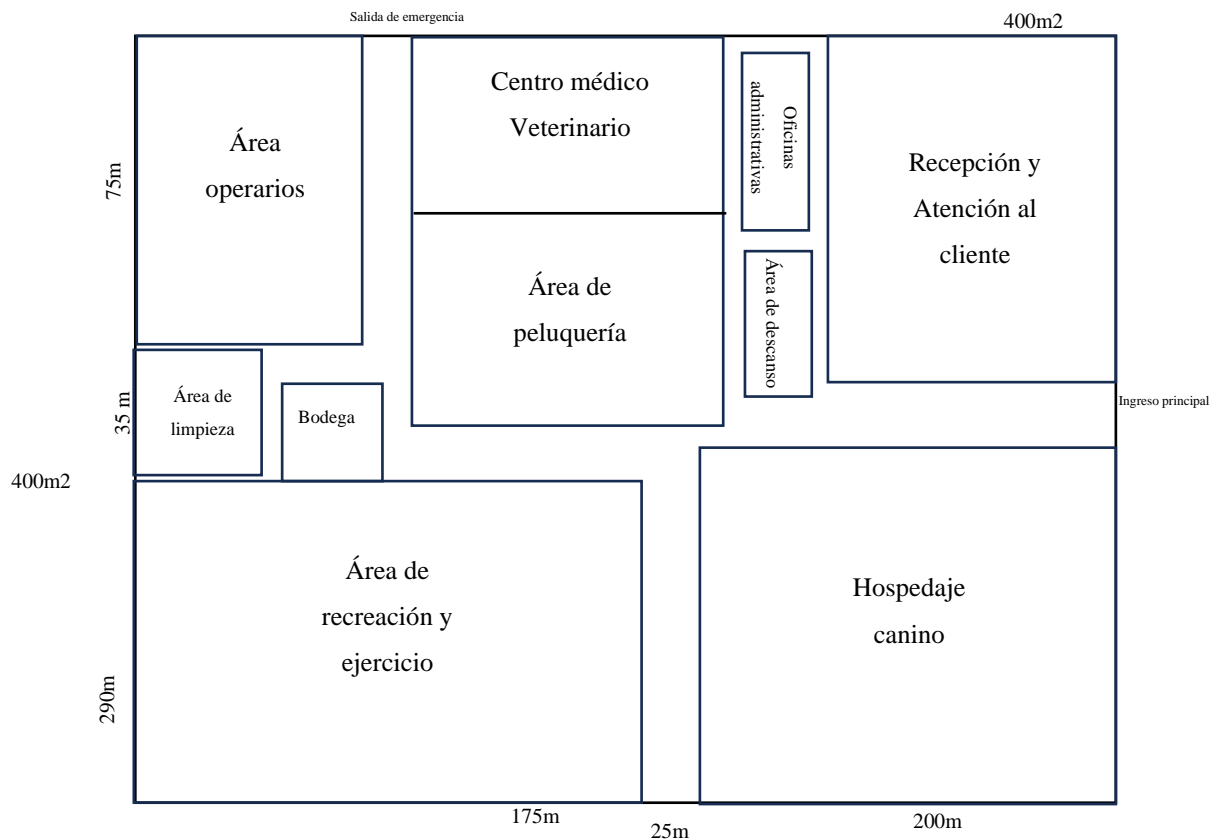
La distribución debe estar diseñada de manera que permita un flujo eficiente de las actividades diarias y brinde un ambiente acogedor para las mascotas. A continuación, se presenta una posible distribución de la empresa:

- **Recepción y Área de Atención al Cliente:** Al ingresar a la guardería, los dueños de las mascotas son recibidos en una zona de recepción amigable y acogedora. Aquí, se llevará a cabo el proceso de registro, se gestionarán las reservas y se proporcionará información sobre los servicios ofrecidos.
- **Área de Cuidado de Mascotas:** Esta zona estará diseñada con jaulas y caniles individuales, así como camas y cunas para el descanso de las mascotas, y se considerarán espacios para mascotas pequeñas y grandes. La distribución permitirá la fácil supervisión y monitoreo del personal.
- **Área de Recreación y Ejercicio:** Se designará un espacio para que las mascotas realicen actividades recreativas y ejercicios supervisados. Se incluirán juguetes y equipos para fomentar la actividad física y socialización de las mascotas.
- **Consultorio Veterinario:** Contará con un área designada para brindar atención médica básica a las mascotas que lo requieran. Se equipará con suministros médicos y equipo veterinario necesario para la revisión y atención de las mascotas.
- **Área de Alimentación:** Se establecerá un espacio donde se proporcionará alimento y agua a las mascotas de acuerdo con sus necesidades y horarios.
- **Zona de Limpieza y Desinfección:** Se designará una zona especial para el almacenamiento y acceso a equipos de limpieza y desinfección para mantener un ambiente limpio y seguro para las mascotas.
- **Oficinas Administrativas:** Un área dedicada a las tareas administrativas, incluyendo la gestión de reservas, atención al cliente, registro de mascotas, y otras actividades relacionadas con la administración del negocio.

- Sala de Descanso para el Personal: Un espacio donde el personal pueda descansar y tomar sus pausas, equipado con comodidades básicas.

Es fundamental que la distribución de la guardería sea segura y cómoda tanto para las mascotas como para el personal. Se debe considerar la circulación y el flujo de personas y animales, así como la ubicación estratégica de cada área para brindar una experiencia positiva a los dueños de las mascotas y asegurar el bienestar de los animales que se hospedan en la guardería.

**Figura 21:** *Plano tentativo para la empresa “Colitas Felices”*



### 3.3. Estudio Administrativo- Legal

El proyecto “Colitas Felices” es un negocio muy popular en estos últimos años, ya que muchas personas buscan un lugar seguro y confiable en donde dejar a sus mascotas.

En este aspecto a “Colitas Felices”, es una empresa SAS (Sociedad por Acciones Simplificadas), tomando en cuenta que existe una flexibilidad en la gestión y administración, igualmente se puede establecer normas y procedimientos personalizados para la gestión del proyecto lo cual se puede adaptar a las necesidades del negocio.

#### 3.3.1. Requisitos de creación la empresa

- Reserva de Denominación ante la Superintendencia de Compañías
- Elaboración de estatutos
- Presentación de documentos a la Superintendencia de Compañías
- Obtener el RUC
- Abrir una cuenta bancaria para la sociedad
- Obtención de permisos e inscripción de la compañía

### **3.3.2. Permisos de funcionamiento**

Estos permisos son de suma importancia para iniciar las actividades donde consideran la higiene y la responsabilidad sanitaria que debe contar el proyecto

#### **Permiso Zoosanitario:**

- Cédula
- Fotografías tamaño carnet
- Examen médico realizados en la Cruz Roja
- Solicitud de permiso de funcionamiento
- Inspección y verificación física de los requisitos sanitarios y técnicos para su funcionamiento
- Permiso de funcionamiento

#### **Permiso bomberos**

- Copia de cédula del representante legal de la empresa
- Copia o número de predio de las instalaciones
- Extintor de 10 libras
- Detector de humo y alarma contra incendios
- Fotos del local, fachada principal e instalaciones
- Aprobación de visita técnica

#### **Patente Municipal de la ciudad de Ibarra**

La actualización de esta patente se debe actualizar al iniciar de cada año

- Copia del RUC
- Documentos primarios del propietario
- Comprobante del último pago del impuesto predial de la ubicación de la planta

### **3.4.Descripción de la empresa**

En la ciudad de Ibarra, se ha decidido crear una guardería de mascotas debido a diversas razones y consideraciones. Se observa una creciente demanda y necesidad de servicios de cuidado y hospedaje de mascotas en la zona, lo que ha impulsado la iniciativa de establecer una guardería para atender esta necesidad. Además, se ha identificado una falta de opciones

suficientes de guarderías de mascotas en la ciudad, lo que brinda una oportunidad para satisfacer esta demanda no cubierta y ofrecer una solución conveniente a los dueños de mascotas.

El estilo de vida ocupado de muchas personas en Ibarra también ha influido en la decisión de crear la guardería de mascotas. Con horarios laborales ocupados y otros compromisos, los dueños de mascotas pueden encontrar difícil brindarles el cuidado adecuado durante ciertos períodos, lo que hace que la guardería sea una opción valiosa para garantizar el bienestar de sus mascotas en su ausencia.

Además, se ha observado un aumento en la tenencia de mascotas en la ciudad, lo que ha contribuido al crecimiento de la demanda de servicios de cuidado y hospedaje de mascotas. Cada vez más personas consideran a sus mascotas como miembros de su familia y buscan opciones de calidad para su cuidado cuando no pueden atenderlas personalmente.

Los promotores de la guardería de mascotas también tienen una profunda pasión por los animales y desean brindarles un ambiente seguro y amoroso mientras sus dueños están ausentes. La creación de esta guardería representa una oportunidad para combinar su amor por los animales con un negocio viable y significativo.

#### **3.4.1. Misión**

Nuestra misión en la Guardería de Mascotas "Colitas Felices" es brindar un cuidado excepcional y amoroso a todas las mascotas que confían en nosotros. Nos comprometemos a crear un ambiente seguro, estimulante y lleno de afecto, donde cada mascota se sienta como en su hogar mientras sus dueños están ausentes. Buscamos promover la felicidad y el bienestar de cada huésped peludo, proporcionando servicios de alta calidad, atención personalizada y un equipo altamente capacitado y dedicado. En "Colitas Felices", nuestro propósito es ser el refugio favorito de las mascotas y sus dueños, construyendo relaciones duraderas basadas en confianza y respeto.

#### **3.4.2. Visión**

Nuestra visión en "Colitas Felices" es ser la principal guardería de mascotas en la ciudad de Ibarra, reconocida por brindar un cuidado excepcional y cariñoso para todo tipo de animales. Aspiramos a ser líderes en el sector, estableciendo altos estándares de calidad y siendo referentes en el bienestar animal. Buscamos expandir nuestras instalaciones y servicios para satisfacer las necesidades crecientes de los dueños de mascotas, mientras mantenemos un

enfoque personalizado y cálido en cada interacción. Nuestro objetivo es ser la opción preferida para los dueños de mascotas que buscan un lugar seguro y feliz para dejar a sus amigos peludos, y nos esforzamos por contribuir a la comunidad de Ibarra promoviendo la tenencia responsable y el amor por los animales. En "Colitas Felices", trabajamos incansablemente para ser el hogar temporal de cada mascota, brindando tranquilidad y felicidad a sus dueños mientras están lejos.

### **3.4.3. Valores de la empresa**

- Amor y Respeto: Tratamos a cada mascota con amor, compasión y respeto, reconociendo su importancia como miembros queridos de la familia de sus dueños.
- Compromiso con el Bienestar Animal: Nos dedicamos a garantizar el bienestar físico y emocional de todas las mascotas a nuestro cuidado, asegurándonos de que se sientan seguras, felices y cómodas en nuestra guardería.
- Excelencia en el Servicio: Nos esforzamos por brindar un servicio de alta calidad y atención personalizada a cada mascota y a sus dueños, superando sus expectativas y creando experiencias memorables.
- Profesionalismo y Ética: Actuamos con integridad, honestidad y transparencia en todas nuestras interacciones y decisiones, cumpliendo con los más altos estándares éticos en nuestro trabajo.
- Trabajo en Equipo: Fomentamos un ambiente colaborativo y respetuoso donde cada miembro del equipo se siente valorado y contribuye a alcanzar nuestros objetivos compartidos.
- Mejora Continua: Buscamos la innovación y el aprendizaje constante para mejorar nuestros servicios y mantenernos a la vanguardia de las prácticas de cuidado animal.
- Responsabilidad Social y Ambiental: Nos comprometemos con prácticas responsables que promuevan la protección del medio ambiente y la comunidad, contribuyendo positivamente al bienestar general.
- Empatía y Comunicación: Escuchamos activamente a los dueños de las mascotas y a nuestros compañeros, demostrando empatía y abriendo canales de comunicación efectiva para entender sus necesidades y preocupaciones.

- **Dedicación y Pasión:** Nos apasiona nuestro trabajo y estamos dedicados a crear un ambiente feliz y seguro para cada mascota bajo nuestro cuidado.
- **Seguridad y Bioseguridad:** Priorizamos la seguridad y salud de todas las mascotas y empleamos estrictas medidas de bioseguridad para garantizar su bienestar y el de nuestro equipo.

#### **3.4.4. Compromisos de la empresa**

- **Bienestar Animal:** Nos comprometemos a brindar un cuidado amoroso y respetuoso a todas las mascotas bajo nuestro cuidado. Priorizamos el bienestar físico y emocional de cada huésped, proporcionando un ambiente seguro, estimulante y libre de maltrato.
- **Atención Personalizada:** Nos esforzamos por ofrecer una atención individualizada a cada mascota y a sus dueños. Escuchamos activamente sus necesidades y preferencias para adaptar nuestros servicios a las particularidades de cada animal.
- **Seguridad y Bioseguridad:** Implementamos estrictas medidas de seguridad y bioseguridad para proteger la salud de todas las mascotas y de nuestro equipo. Mantenemos instalaciones limpias, desinfectadas y seguras para prevenir riesgos.
- **Profesionalismo y Ética:** Actuamos con integridad y honestidad en todas nuestras interacciones. Respetamos la privacidad de nuestros clientes y aseguramos la confidencialidad de su información.
- **Capacitación Continua:** Nos comprometemos a capacitar y actualizar constantemente a nuestro equipo en las mejores prácticas de cuidado animal, promoviendo una mejora continua en nuestros servicios.
- **Responsabilidad Social y Ambiental:** Nos preocupamos por el medio ambiente y la comunidad en la que operamos. Fomentamos prácticas sostenibles y responsables para reducir nuestro impacto ambiental y contribuir positivamente al desarrollo local.
- **Comunicación Abierta:** Promovemos una comunicación abierta y transparente con nuestros clientes y equipo. Estamos disponibles para escuchar sus inquietudes, comentarios y sugerencias para mejorar nuestros servicios.

- Reservas y Cancelaciones: Requerimos reservas anticipadas para garantizar la disponibilidad de cupo para cada mascota. En caso de cancelaciones, establecemos políticas claras y justas para reembolsos y penalidades.
- Trabajo en Equipo: Fomentamos un ambiente de trabajo colaborativo, donde cada miembro del equipo contribuye con sus habilidades y conocimientos para brindar el mejor servicio posible.
- Cuidado Preventivo: Recomendamos a nuestros clientes mantener al día las vacunas y desparasitaciones de sus mascotas para proteger su salud y la de otros huéspedes.

#### **3.4.5. Logo de la empresa**

El logo de "Colitas Felices" es una representación alegre y cálida de la guardería de mascotas. En el diseño, se pueden apreciar un perro sonriente, dos gatos juguetones y una casa en el fondo, todos ellos creados en un estilo amigable y detallado. Los colores utilizados en el logo son llamativos y vivos, incluyendo tonos de naranja, verde y azul. Estos colores son combinados para crear una sensación de alegría y vitalidad, transmitiendo la felicidad y comodidad que son experimentadas por las mascotas en "Colitas Felices".

El perro, los dos gatos y la casa en el fondo son representativos de la diversidad de mascotas que son bienvenidas en la guardería, haciendo hincapié en que todas las especies y razas son tratadas con igual amor y cuidado. El diseño del logo también evoca confianza y seguridad. El perro sonriente y los gatos juguetones reflejan el ambiente positivo y cariñoso que se encuentra en la guardería, mientras que la casa en el fondo sugiere un lugar acogedor y hogareño para las mascotas.

**Figura 22:** Logo "Colitas Felices"



#### **3.4.6. Eslogan de la empresa**

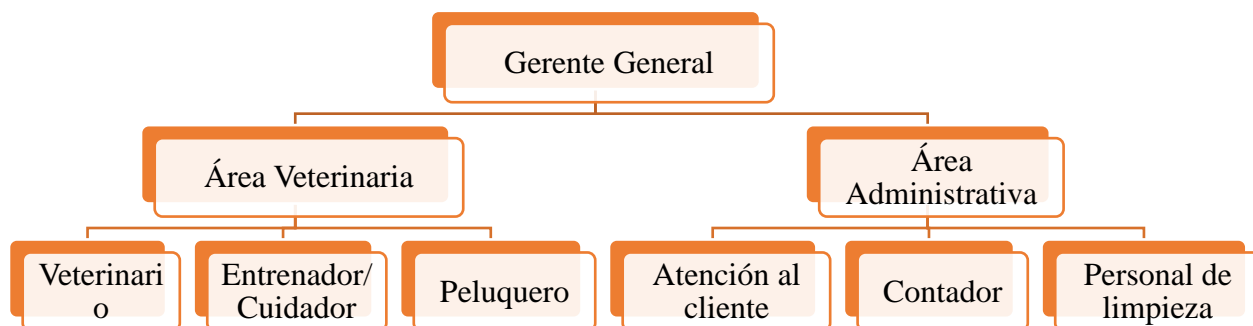
"¡Mimos, diversión y cuidado para tu mascota!"

El mensaje transmitido por el eslogan es que "Colitas Felices" es percibida como un lugar especial y acogedor para todas las mascotas que son huéspedes en ella. La idea detrás del eslogan es que mientras los dueños están ausentes, sus queridas mascotas experimentarán un ambiente alegre y cuidado, similar a estar en su propio hogar.

El término "patitas felices" se utiliza cariñosamente para referirse a las mascotas y sugiere que, en la guardería, los animales se encuentran contentos y bien cuidados. El eslogan resalta la noción de que "Colitas Felices" se considera un espacio en el cual los dueños de mascotas pueden depositar plena confianza en el bienestar y la felicidad de sus amigos peludos mientras ellos no están presentes.

#### **3.4.7. Organigrama de la empresa**

**Figura 23:** *Organigrama Colitas Felices*



### 3.4.8. Perfil del personal que requiere la empresa

**Tabla 3**

*Perfil requerido para “Colitas Felices”*

Cargo	Habilidades	Funciones
Asistente de Atención al Cliente	Excelente comunicación verbal y escrita, capacidad para manejar consultas y situaciones delicadas con amabilidad y empatía.	Atender a los clientes de manera cordial, brindar información sobre los servicios de la guardería, gestionar reservas y resolver inquietudes.
Veterinario/a	Amplios conocimientos en salud y bienestar animal, capacidad de diagnóstico y tratamiento de diversas condiciones médicas.	Realizar exámenes médicos a las mascotas huéspedes, administrar tratamientos, garantizar el bienestar y la salud de los animales.
Cuidadores/as de Mascotas	Paciencia y amor por los animales, capacidad para seguir instrucciones y mantener el ambiente limpio y seguro.	Proporcionar atención diaria a las mascotas huéspedes, incluyendo alimentación, paseos y cariño.

Entrenador/a de Mascotas	Habilidad para trabajar con diferentes razas y especies, conocimientos en técnicas de entrenamiento y comportamiento animal.	Realizar actividades recreativas y de entrenamiento para el bienestar físico y mental de las mascotas huéspedes.
Contador Personal	Habilidad para planificar y organizar actividades financieras para la empresa	Planificar y coordinar actividades recreativas para que las mascotas se diviertan y se mantengan activas durante su estancia.
de limpieza	Conocer los suministros y productos químicos de limpieza	Realizar el aseo del área de hospedaje lavar, limpiar pisos muebles.
Marketing	Tener la creatividad, comunicación efectiva y tener la capacidad de adaptarse a los cambios en el mercado	Trabajar en la promoción de la empresa y marca en el mercado
Peluquero	Habilidad manual de cortar el pelo a los perros, capacidad de calmar y controlar a las mascotas nerviosas	Cuidar la higiene de la mascota, dominar al tiempo de cortar, peinar,

### 3.5. Estudio financiero

Es un análisis detallado y exhaustivo de la viabilidad económica y financiera de un proyecto o negocio. Este estudio tiene como objetivo evaluar la capacidad del proyecto para generar ingresos, cubrir costos, pagar deudas y obtener beneficios en un período de tiempo determinado.

El estudio financiero implica el análisis de diferentes aspectos económicos y financieros, como los ingresos proyectados, los costos y gastos estimados, las inversiones necesarias, el flujo de efectivo, los estados financieros proyectados (como el balance general y el estado de resultados).

Este tipo de estudio es esencial para la toma de decisiones empresariales, ya que proporciona información clave sobre la viabilidad del proyecto y su capacidad para generar ganancias y mantener una sostenibilidad financiera a lo largo del tiempo. También ayuda a identificar posibles riesgos y desafíos financieros, lo que permite tomar medidas preventivas y correctivas para asegurar el éxito del negocio.

En el caso específico de la guardería de mascotas "Colitas Felices", un estudio financiero sería fundamental para evaluar la rentabilidad del negocio, determinar la cantidad de financiamiento necesario, establecer precios de servicios competitivos y planificar adecuadamente la gestión de recursos financieros para asegurar el crecimiento y éxito sostenible de la empresa.

### 3.5.1. Inversiones de “Colitas Felices”

Se inicia con ciertos datos de información validada y el crecimiento del mercado, la inflación son datos comprobados con el fin de que la empresa “Colitas Felices” pueda tener un rendimiento rentable.

**Tabla 16:** Datos de información general

<b>DATOS GENERALES</b>	
Inversión propia	40%
Financiamiento	60%
Inflación proyectada	2%
Incremento sueldos Gobierno	6%
Tasa activa	10,21%
Tasa pasiva	6,65
Incremento sueldos empresas	1%
Crecimiento mercado	5%
Impuesto a la Renta	25%

#### 3.5.1.1. Inversión fija

La inversión fija son los bienes y recursos de larga duración que una empresa adquiere para utilizar en su operación durante un período significativo de tiempo, generalmente más de un año. Estos activos son fundamentales para el funcionamiento y la producción de bienes y servicios de la empresa y no se destinan a la venta inmediata.

**Tabla 17:** Costos de los activos fijos de “Colitas Felices”

<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>
----------------------------

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Camas	50	\$ 8,50	\$ 425,00
Comederos y bebederos	50	\$ 5,50	\$ 275,00
Juguetes	50	\$ 2,75	\$ 137,50
Equipos recreativos	2	\$ 250,00	\$ 500,00
Equipo veterinario	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Lavadora	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Equipo de peluquería	1	\$ 800,00	\$ 800,00
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>\$ 2.066,75</b>	<b>\$ 3.137,50</b>

**Tabla 18:** *Equipos de oficina*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Extintor 10 lbs	2	\$ 32,00	\$ 64,00
Alarma contra incendios	1	\$ 122,00	\$ 122,00
Cámaras de vigilancia	5	\$ 60,00	\$ 300,00
Sistema de vigilancia y climatización	1	\$ 35,00	\$ 35,00
Detector de humo	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>\$ 299,00</b>	<b>\$ 571,00</b>

**Tabla 19:** *Inversión fija Total*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
IF Seguridad	\$ 571,00	13%
IF Maquinaria y equipo	\$ 3.137,50	70%
IF Eq. Oficina	\$ 747,37	17%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.455,87</b>	<b>100%</b>

### 3.5.1.2. Inversión en activos diferidos

Se refiere a la adquisición de bienes o derechos que proporcionan beneficios a lo largo de varios períodos contables y cuyo costo se distribuye en el tiempo. Estos activos son diferentes de los activos fijos, ya que no son tangibles y no se utilizan directamente en la producción de bienes o servicios. En definitiva, hace referencia a los gastos administrativos necesarios para el funcionamiento.

**Tabla 20:** *Costos de permisos de funcionamiento*

<b><i>Inversión Activos Fijos Diferidos</i></b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNIT</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Elaboración de la constitución de la empresa	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Permiso bombero	1	\$ -	\$ -
Permiso Zoosanitario	1	\$ 75,00	\$ 75,00
Patente municipal	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Registro de marca SENADI	1	\$ 125,00	\$ 125,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>\$ 660,00</b>	<b><u>\$ 660,00</u></b>

### 3.5.1.3. Inversión de capital de trabajo

Se refiere a los fondos que una empresa destina para financiar sus operaciones diarias y cubrir sus gastos corrientes, como pago de sueldos y salarios, compra de inventario, gastos operativos, entre otros, durante el ciclo normal de operación. Es una parte esencial de la financiación de una empresa, ya que garantiza la continuidad de las actividades comerciales y la capacidad para enfrentar sus obligaciones financieras a 3 meses.

**Tabla 21:** *Gastos de inversión de capital*

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Tiempo Meses</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Mano de obra</b>					<b>\$ -</b>

Entrenador	3			\$ 400,00	\$ 1.200,00
Cuidadores	3		2	\$ 400,00	\$ 2.400,00
Limpieza	3		2	\$ 350,00	\$ 2.100,00
Veterinario	3		1	\$ 400,00	\$ 1.200,00
Chofer buseta mascotas	3		<b>1</b>	\$ 350,00	\$ 1.050,00
<b>Costos variables</b>					
Alimento Premiun	3	<b>kg</b>	<b>40</b>	<b>\$ 120,00</b>	<b>\$ 4.800,00</b>
<b>Costo Fijo</b>					
Alquiler de guardería	3			\$ 700,00	\$ 2.100,00
Alquiler transporte	3			\$ 400,00	\$ 1.200,00
<b>Subtotal Costo de Producción</b>					<b>\$ 2.720,00</b>
<b>Gastos Administrativos y Financieros</b>					
Sueldos	21	u			
Asistente de servicio al cliente	3		1	\$ 350,00	\$ 1.050,00
Gerente General	3		1	\$ 450,00	\$ 1.350,00
Contador	3		1	\$ 300,00	\$ 900,00
Peluquero	3			\$ 150,00	\$ 450,00
Servicios básicos	3		1	\$ 35,00	\$ 105,00
<b>Subtotal Gastos Administrativos y Financieros</b>					<b>\$ 16.925,00</b>
<b>Gastos de ventas</b>					

Promoción y Publicidad	3			\$ 40,00	\$ 120,00
<b>Subtotal Gasto Ventas</b>					<b>\$ 120,00</b>
<b>Total, Capital de Trabajo</b>					<b>\$ 19.765,00</b>

### 3.5.1.4. Inversión Total

Incluye todos los gastos necesarios para establecer y poner en funcionamiento la empresa. Esta inversión engloba tanto los activos fijos como los activos diferidos, el capital de trabajo y otros costos asociados al inicio de operaciones. Algunos componentes de la inversión total pueden ser:

- **Activos Fijos:** Incluye el costo de adquisición de terreno, construcción o acondicionamiento del local, jaulas y caniles, mobiliario de oficina, equipos informáticos y otros elementos necesarios para el funcionamiento de la guardería.
- **Activos Diferidos:** Comprende los gastos de organización, investigación y desarrollo, gastos preoperativos, gastos de publicidad y otros costos que se amortizarán en el tiempo.
- **Capital de Trabajo:** Representa los fondos destinados a financiar las operaciones diarias, incluyendo la compra de inventario inicial, el pago de sueldos y salarios, y otros gastos operativos.

**Tabla 22:** *Inversión total “Colitas Felices”*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
Inversión Fija	\$ 4.455,87	17,91%
Inversión Diferida	\$ 660,00	2,65%
Capital de Trabajo	\$ 19.765,00	79,44%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 24.880,<u>87</u></b>	<b>100,00%</b>

### 3.5.2. Fuentes de financiamiento

Se refieren a los diferentes medios o recursos a través de los cuales una empresa, organización o individuo obtiene los fondos necesarios para llevar a cabo un proyecto, negocio o actividad específica. Estas fuentes proporcionan el capital necesario para financiar inversiones, gastos operativos y otras necesidades financieras que permiten el desarrollo y funcionamiento de la entidad.

**Tabla 23:** *Financiamiento “Colitas Felices”*

#### WACC O COSTO DE CAPITAL

INVERSIÓN INICIAL \$24.880,87

TIPO DE FINANCIAMIENTO	ESTRUCTURA	TOTAL	COSTO	PONDERADO
PROPIA	40%	\$9.952,35	6,60%	2,64%
TERCEROS	60%	\$14.928,52	10,21%	6,13%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>\$24.880,87</b>		<b>8,77%</b>

Se analiza que el financiamiento propio tiene un porcentaje correspondiente al 40%, donde el costo de oportunidad es de 6,60% que es el interés que la entidad bancaria “Banco del Pacífico” me entregaba por la inversión un valor ponderado de financiamiento propio de 2,64%; mientras que el financiamiento de terceros es del 60% es decir de \$14928,52, el costo tiene un porcentaje de 10,21% que es el porcentaje de interés que la entidad bancaria “Ban Ecuador”, era de un valor ponderado de 6,13%.

Por otra parte, entre el financiamiento propio y de terceros se obtuvo un Costo de Capital de 8,77%.

#### - Crédito Bancario

**Tabla 24:** *Simulación de Crédito en BanEcuador*

Detalle Simulación de Crédito BANECUADOR			
<b>Tipo</b>	PYME		
<b>Destino</b>	Capital de trabajo	<b>Tasa nominal (%)</b>	9,76
<b>Sector económico</b>	N/A	<b>Tasa efectiva (%)</b>	10,21
<b>Facilidad</b>	Pequeña y Mediana Empresa	<b>Monto (USD)</b>	14929

<b>Tipo Amortización</b> Cuota fija			<b>Plazo (Años)</b>	3
<b>Forma de pago</b> Mensual			<b>Fecha Simulación</b>	31/7/2023
<b>Periodo</b>	<b>Saldo</b>	<b>Capital</b>	<b>Interés</b>	<b>Cuota</b>
0	14929			
1	14570,39	358,61	121,42	480,04
2	14208,86	361,53	118,51	480,04
3	13844,38	364,47	115,57	480,04
4	13476,95	367,44	112,6	480,04
5	13106,53	370,42	109,61	480,04
6	12733,09	373,44	106,6	480,04
7	12356,61	376,47	103,56	480,04
8	11977,08	379,54	100,5	480,04
9	11594,46	382,62	97,41	480,04
10	11208,72	385,73	94,3	480,04
11	10819,85	388,87	91,16	480,04
12	10427,81	392,03	88	480,04
13	10032,59	395,22	84,81	480,04
14	9634,15	398,44	81,6	480,04
15	9232,47	401,68	78,36	480,04
16	8827,53	404,95	75,09	480,04
17	8419,29	408,24	71,8	480,04
18	8007,73	411,56	68,48	480,04
19	7592,82	414,91	65,13	480,04
20	7174,54	418,28	61,75	480,04
21	6752,86	421,68	58,35	480,04
22	6327,74	425,11	54,92	480,04
23	5899,17	428,57	51,47	480,04
24	5467,12	432,06	47,98	480,04
25	5031,55	435,57	44,47	480,04
26	4592,43	439,11	40,92	480,04
27	4149,75	442,68	37,35	480,04
28	3703,46	446,29	33,75	480,04
29	3253,55	449,91	30,12	480,04
30	2799,97	453,57	26,46	480,04
31	2342,71	457,26	22,77	480,04
32	1881,73	460,98	19,05	480,04
33	1417	464,73	15,3	480,04
34	948,49	468,51	11,52	480,04
35	476,16	472,32	7,71	480,04
36	0	476,16	3,87	480,04

1259,24

799,74

293,29

Nota: Datos obtenidos en base a la investigación de campo

Con base a los análisis, se determina que el BanEcuador es la opción más atractiva debido al monto de financiamiento y los plazos razonables, además de su tasa de interés que es baja a la de las otras instituciones financieras.

### 3.5.3. Depreciación Costos y Gastos

Tomando en cuenta los tipos de maquinaria, equipos de oficina, donde se estableció el año de vida útil y la tasa de depreciación anual.

**Tabla 25:** Depreciación de costos

<b>DEPRECIACIÓN COSTOS</b>					
<b>MAQUINARIA</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>AÑO VIDA ÚTIL</b>	<b>%</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>
Equipos recreativos	\$ 500,00	10	10%	\$ 50,00	\$ 45,00
Equipo veterinario	\$ 800,00	8	12,5%	\$ 100,00	\$ 87,50
Lavadora	\$ 200,00	10	10%	\$ 20,00	\$ 18,00
Equipo de peluquería	\$ 800,00	10	10%	\$ 80,00	\$ 72,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 250,00</b>	<b>\$ 222,50</b>

**Tabla 26:** Depreciación de gastos

<b>DEPRECIACIÓN GASTOS</b>					
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>AÑO VIDA ÚTIL</b>	<b>%</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>
Camas	\$ 425,00	10	10%	\$ 42,50	\$ 38,25
Comederos y bebederos	\$ 275,00	10	10%	\$ 27,50	\$ 24,75
Escritorios	\$ 35,00	10	10%	\$ 3,50	\$ 3,15
Sala de espera	\$ 250,00	10	10%	\$ 25,00	\$ 22,50
Sillas ergonómicas	\$ 37,00	10	10%	\$ 3,70	\$ 3,33
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 70,00</b>	<b>\$ 91,98</b>

EQUIPOS DE COMPUTO	VALOR UNITARIO	AÑO VIDA ÚTIL	%	VALOR RESIDUAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Computadora	\$ 125,00	5	20%	\$ 25,00	\$ 20,00
Impresora - Copiadora	\$ 55,00	5	20%	\$ 11,00	\$ 8,80
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 36,00</b>	<b>\$ 28,80</b>

OTROS	VALOR UNITARIO	AÑO VIDA ÚTIL	%	VALOR RESIDUAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Cámaras de vigilancia	\$ 60,00	5	20%	\$ 12,00	\$ 9,60
Teléfono celular	\$ 50,00	5	20%	\$ 10,00	\$ 8,00
Teléfono fijo	\$ 40,00	5	20%	\$ 8,00	\$ 6,40
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 102,00</b>	<b>\$ 81,60</b>

\$  
202,38

### 3.5.4. Costo de Servicio

Tabla 27: Mano de Obra

Mano de obra	Mensual	Capacidad instalada	Total
Entrenador	\$ 400,00	50	\$ 8,00
Cuidadores	\$ 400,00	50	\$ 8,00
Limpieza	\$ 350,00	50	\$ 7,00
Veterinario	\$ 400,00	50	\$ 8,00
Chofer buseta mascotas	\$ 350,00	50	\$ 7,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.900,00</b>		<b>\$ 38,00</b>

Tabla 28: Costos fijos y variables

Costo Variable	Mensual	Capacidad instalada	Total
Alimento	\$ 120,00	50	\$ 2,40

			<b>\$ 2,40</b>
--	--	--	----------------

<b>Costo Fijo</b>	<b>Mensual</b>	<b>Capacidad instalada</b>	<b>Total</b>
Alquiler de guardería	\$ 700,00	\$ 50,00	14,0
Alquiler transporte	\$ 400,00	\$ 50,00	8,0
			<b>22,0</b>

<b>Costo de servicio</b>	<b>\$ 62,40</b>	
% Rentabilidad		75%
	\$ 46,80	
<b>PVP</b>	<b>\$ 109,20</b>	

El costo mensual del servicio es de \$ 62,4 por el servicio de la guardería canina.

El precio de venta de este servicio con el 75% de rentabilidad tendrá un precio total de \$ 109,00 al mes, incluyendo alimentación, cuidado, paseos, atención personalizada para la mascota durante todo el mes. Además, se ofrece descuentos especiales para los clientes frecuentes.

### 3.5.5. Ingresos y Costos

<b>COSTOS DE SERVICIO</b>	\$ 62,40
Crecimiento de mercado	5%
Inflación proyectada	2%

<b>CANTIDAD MASCOTAS</b>	Mensual	Anual
	50	600

**Tabla 29:** Costos durante los cinco primeros años



### 3.5.6. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS						
	Mensual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos		\$ 65.520,00	\$ 68.796,00	\$ 72.235,80	\$ 75.847,59	\$ 79.639,97
(-) Costo servicio		\$ 37.440,00	\$ 38.952,58	\$ 40.526,26	\$ 42.163,52	\$ 43.866,93
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		\$ 28.080,00	\$ 29.843,42	\$ 31.709,54	\$ 33.684,07	\$ 35.773,04
<b>GASTOS OPERACIONES</b>		\$ 16.563,96	\$ 16.713,96	\$ 16.865,46	\$ 17.018,48	\$ 17.173,02
- <b>Gastos administrativos</b>		\$ 15.991,98	\$ 16.141,98	\$ 16.293,48	\$ 16.446,50	\$ 16.601,04
Sueldos Colaboradores		\$ 15.420,00	\$ 15.570,00	\$ 15.721,50	\$ 15.874,52	\$ 16.029,06
Asistente de servicio al cliente	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 4.242,00	\$ 4.284,42	\$ 4.327,26	\$ 4.370,54
Genrente General	\$ 450,00	\$ 5.400,00	\$ 5.454,00	\$ 5.508,54	\$ 5.563,63	\$ 5.619,26
Contador	\$ 300,00	\$ 3.600,00	\$ 3.636,00	\$ 3.672,36	\$ 3.709,08	\$ 3.746,17
Peluquero	\$ 150,00	\$ 1.800,00	\$ 1.818,00	\$ 1.836,18	\$ 1.854,54	\$ 1.873,09
Servicios básicos	\$ 35,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00
- <b>Gasto Ventas</b>		\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00
Publicidad	\$ 40,00	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00
+ <b>Gastos Depreciacion</b>		\$ 91,98	\$ 91,98	\$ 91,98	\$ 91,98	\$ 91,98
Dep. Equipo de Oficina		\$ 91,98	\$ 91,98	\$ 91,98	\$ 91,98	\$ 91,98
<b>= UTILIDAD OPERACIONAL</b>		\$ 11.516,04	\$ 13.129,46	\$ 14.844,08	\$ 16.665,59	\$ 18.600,02
<b>Gastos Financieros</b>						
Intereses		\$ 1.259,24	\$ 799,74	\$ 293,29		
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		\$ 10.256,80	\$ 12.329,72	\$ 14.550,79	\$ 16.665,59	\$ 18.600,02
<b>Impuestos 25%</b>		\$ 2.564,20	\$ 3.082,43	\$ 3.637,70	\$ 4.166,40	\$ 4.650,01
<b>UTILIDAD NETA</b>		\$ 7.692,60	\$ 9.247,29	\$ 10.913,09	\$ 12.499,20	\$ 13.950,02

### 3.5.7. Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Utilidad Neta</b>		\$ 7.692,60	\$ 9.247,29	\$ 10.913,09	\$ 12.499,20	\$ 13.950,02
<b>Depreciación (Costos)</b>		\$ 222,50	\$ 222,50	\$ 222,50	\$ 222,50	\$ 222,50
<b>Depreciación (Gastos)</b>		\$ 202,38	\$ 202,38	\$ 202,38	\$ 202,38	\$ 202,38
<b>Valor de Salvamento o residual</b>						
<b>Maquinaria</b>						\$ 250,00
<b>Flujo de Efectivo</b>	\$ -24.880,87	\$ 8.117,48	\$ 9.672,17	\$ 11.337,97	\$ 12.924,08	\$ 14.624,90
<b>Valor Actual</b>		\$ 7.463,25	\$ 8.892,64	\$ 10.424,19	\$ 11.882,46	\$ 13.446,20
<b>Valor Actual Neto</b>	\$ 27.227,87					
<b>VAN</b>	\$18.412,60					
<b>TIR</b>	31%					
<b>WACC</b>	8,77%					

#### **4. Conclusiones**

- El estudio de mercado ha permitido identificar una demanda insatisfecha en el mercado local de la ciudad de Ibarra por servicios de guardería de mascotas. El análisis de la oferta existente reveló que no hay suficientes opciones de calidad y confianza para los dueños de mascotas, y la investigación de mercado ha demostrado que existe una alta disposición a pagar un precio razonable por un servicio de cuidado de mascotas confiable y seguro. Esta conclusión respalda la viabilidad de la guardería de mascotas "Colitas Felices" y su capacidad para atraer a una base sólida de clientes potenciales.
- El estudio técnico ha sido fundamental para determinar el tamaño óptimo de la empresa y la ubicación adecuada. La elección de una ubicación estratégica, cercana a áreas entretenidas y comerciales, ofrece una excelente ventaja logística y visibilidad para atraer a clientes locales y visitantes. Además, el análisis técnico ha permitido identificar los recursos necesarios, tanto bienes muebles como inmuebles, y los equipos y maquinarias requeridos para el funcionamiento eficiente de la guardería.
- El estudio financiero y económico ha proporcionado información valiosa sobre las inversiones requeridas para la apertura de la guardería de mascotas. Conocer el flujo de efectivo generado a partir de la investigación ha permitido evaluar la rentabilidad del negocio. Los resultados indican que, con la gestión adecuada de los costos y un enfoque estratégico en el mercado, la guardería tiene potencial para ser un negocio rentable en el mediano y largo plazo.

#### **5. Recomendaciones**

- Potenciar la estrategia de promoción y publicidad: Se sugiere implementar estrategias de marketing más dinámicas para dar mayor visibilidad a la guardería "Colitas Felices". Esto implica aprovechar las redes sociales, lanzar campañas publicitarias en línea y establecer colaboraciones con influencers y negocios locales para aumentar el alcance de la empresa.

- Diversificar la oferta de servicios: Considerar la posibilidad de ampliar la gama de servicios, como ofrecer baños y servicios de grooming, programas de entrenamiento de mascotas o actividades recreativas. Estas opciones pueden atraer a una clientela más variada y generar ingresos adicionales.
- Establecer alianzas estratégicas: Buscar asociaciones con veterinarios locales, tiendas de mascotas u otros negocios afines puede potenciar la captación de clientes y generar sinergias beneficiosas para ambas partes.
- Implementar un programa de fidelización de clientes: Es esencial crear un programa de fidelización que recompense a los clientes habituales con descuentos, promociones especiales u otros incentivos. Esto estimulará la lealtad de los clientes y promoverá la propagación de referencias positivas.
- Capacitación continua del personal: Invertir en la capacitación y actualización constante del personal, especialmente del equipo de cuidadores y el personal de atención al cliente. Un personal bien preparado y motivado garantiza la prestación de un servicio de alta calidad y la satisfacción de los clientes.
- Control estricto de los costos: Mantener un estricto control sobre los costos operativos y administrativos para evitar gastos superfluos y optimizar la rentabilidad del negocio.
- Adaptarse a las tendencias del mercado: Estar atentos a las tendencias del mercado y a las cambiantes demandas de los clientes para adaptar los servicios y mantener la competitividad en el sector de cuidado de mascotas.
- Mantener altos estándares de calidad: Garantizar que la guardería cumpla con altos estándares de calidad en la atención y el cuidado de las mascotas. La reputación y la confianza de los clientes son fundamentales para el éxito a largo plazo del negocio.

- Evaluar el desempeño de manera periódica: Realizar evaluaciones regulares del desempeño financiero y operativo de la guardería. Esto permitirá tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios para asegurar el crecimiento y la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

## 6. Referencias

- Abreu, P., Rodríguez Rodríguez, & Yobanis Piñero Pérez. (2016). *Computación con palabras para el análisis de factibilidad de proyectos de software*. Tecnura.
- Álvarez, S. (2012). *Universidad Técnica Del Norte*. 9 p. Recuperado el 14 de Sep De 2018, de *Universidad Técnica Del Norte*: . Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2884/1/02%20ICA%20784%20TESIS.pdf>
- Baca. (2013). *Evaluación De Proyectos*. (M. G. Hill, Ed.) Mexico D.F.
- Benítez, W. (2013). *Universidad Técnica Del Norte*. 55p. Recuperado el 14 de Nov de 2018, de *Universidad Técnica Del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5192/1/02%20IEF%20110%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf>
- Burmeo, Delgado, & Vérez. (2016). *Estudio de factibilidad en el sistema de dirección por* (Vol. XXX VI). (I. Industrial, Ed.) Machala.
- Cabrera. (2015). *Universidad Técnica Del Norte*. 55p. Recuperado el 14 de Nov de 2018,. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5192/1/02%20IEF%20110%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf>
- Cando, O. (2014). *Universidad Técnica Del Norte*. 59p. 17 p. Recuperado el 25 de Sep de 2018, de *Universidad Técnica Del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2588/1/02%20IME%20094%20TESIS.pdf>
- Cevallos. (2017). ). *Universidad Regional Autónoma De Los Andes*. 15 p. Recuperado el 28 de Sep de 2018, de *Universidad Regional Autónoma De Los Andes*. Obtenido de

- <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7109/1/TUQEXCOMADM015-2017.pdf>
- Chele, M. (2014). *Escuela Superior Politécnica De Chimborazo*. 59 p. Recuperado el 15 de Sep de 2018, de *Escuela Superior Politécnica De Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7233/1/22T0265.pdf>
- Corrillo, F., & Guitiérrez, M. (2016). *Revistas Bolivianas*. 18 p. Recuperado el 23 de oct de. Obtenido de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102016000100005&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102016000100005&script=sci_arttext&tlng=es)
- García. (2015). *Universidad Técnica Del Norte*. 15 p. Recuperado el 23 de Sep de 2018, de *Universidad Técnica Del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4279/2/02%20ICA%20980%20TESIS.pdf>
- Herrera, I. (2015). *La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de Recuperado el 18 de Sep de 2018, de *La Libertad: Universidad Estatal Península de*: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repositorio.upse.edu.e>
- Kloter, & Lane. (2012). *Dirección de Marketing* (DÉCIMO SEGUNDA EDICIÓN ed.).
- Lino. (2015). Obtenido de *Universidad Estatal Península De Santa Elena*. 30 p. Recuperado el 16 de Sep de 2018, de *Universidad Estatal Península De Santa Elena*: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1632/1/LINO%20RODR%C3%8DUEZ%20GREGORIO.pdf>
- Maigua, J. (2016). *Universidad Técnica del Norte*. 62p. 8 p. Recuperado el 29 de sep de 2018, de *Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5580/1/02%20ICO%20529%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Martinez, A. (2015). *Estudio Técnico del proyecto Tomato-Mix*. *Revista Mexicana de Agronegocios*.
- Montecinos, C. (2012). *Universidad técnica del Norte*. 62p. 13 p. Recuperado el 14 de Sep de. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2435/1/02%20ICO%20291%20TESIS.pdf>

- Ramón, C. (2016). *Universidad De Huanuco*. 26 p. Recuperado el 18 de Septiembre de 2018, de *Universidad De Huanuco*:. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/200/RAMON%20GABRIEL%20C%20CAMILO%20LENIN%20%20%20%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, N., León, M., Nariño, H., Rodríguez, C., & Noguiera, M. (2017). *Análisis económico-financiero talón de aquiles de la organización*. Caso de aplicación ingeniería industrial, Ingeniería Industrial.
- Rodríguez A, R. (2013). *Fundamentos de Mercadotecnia Antología*. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso, México. .
- Rosero, M. (2016). *Universidad Técnica Del Norte*. 44p. Recuperado el 18 de Sep de 2018, de *Universidad Técnica Del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5472/1/02%20ICO%20558%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Salazar, J. (2017). *Universidad Técnica Del Norte*.48p. 12 p. Recuperado el 18 de Sep de. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7143/1/02%20ICA%201379%20TR>
- Torres, F. (2006). *Desarrollo de Sistemas*.
- Varela. (s.f.). *Estudio de Factibilidad*.
- Yépez. (2016). *Universidad Tecnica Del Norte*. 12 p. Recuperado el 18 de Sep de 2018, de *Universidad Tecnica Del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5323/1/02%20IME%20159%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf>
- Zurita, D. (2012). *Universidad Técnica Del Norte*. 25 p. Recuperado el 18 de Sep de 2018, de *Universidad Técnica Del Norte*:. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1873/2/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20CREACION%20DE%20UN%20RESTAURANTE%20DE%20COMIDA%20RAPIDA.pdf>

## **7. Anexos**

### **Anexo 1**

#### **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA DE SERVICIOS PARA MASCOTAS.**

El objetivo para la creación de una guardería de servicios para mascotas es identificar los posibles obstáculos y riesgos, evaluar la demanda del mercado, investigar regularizaciones y permisos necesarios para operar con la guardería canina y determinar si el negocio es sostenible a largo plazo. Al final de este estudio, se espera obtener información valiosa para tomar una decisión informada sobre la viabilidad del proyecto.

**¡Gracias por su valioso tiempo!**

**1. ¿Tienes mascotas en casa?**

- Sí
- No

**2. ¿Con qué frecuencia dejas a tu mascota sola en casa?**

- 1 a 2 veces a la semana
- 3 a 4 veces a la semana
- 5 a 7 veces a la semana

**3. ¿Por qué razón dejas a tu mascota sola en casa?**

- Estudio
- Trabajo
- Eventos especiales
- Viajes

**4. Usted ¿estaría dispuesto a enviar a su mascota en una guardería canina?**

- Sí
- No

**5. ¿Por cuál medio, desea usted ser atendido para ofrecerle este servicio?**

- Atención personal
- Atención telefónica
- Atención por redes sociales
- Todas las anteriores

**6. ¿Qué tan bueno le parece la idea de implementar una guardería canina en la ciudad de Ibarra?**

- Bueno
- Regular
- Mala
- No es de mi interés

**7. ¿Cada cuánto estaría dispuesto a llevar a su mascota a la guardería?**

- Un día a la semana
- Dos o tres días a la semana
- Todos los días
- Nunca

**8. ¿De usar el servicio de guardería, cuántas horas le gustaría utilizar el mismo?**

- Horario de la mañana (de 8:00 a 14:00)
- Horario de tarde (de 14:00 a 20:00)
- Día completo (de 8:00 a 20:00)

**9. ¿Qué servicio le gustaría que se incluya en la guardería canina?**

- Alimentación
- Transporte
- Peluquería
- Spa
- Adiestramiento
- Otros

**10. ¿Le gustaría tener el servicio de transporte incluido en el servicio?**

- Sí
- No

**11. ¿En qué lugar te gustaría que sea la ubicación de este servicio?**

- La Victoria
- Los Ceibos
- Pílanqui
- Huertos Familiares

**12. Califique del 1 al 5, ¿Cuál cree usted que es más importante para prestar servicios en la residencia canina?, según estas opciones: 1 (Nada interesante), 2 (Poco interesante), 3 (Neutro), 4 (Interesante), 5 (Muy interesante).**

- Personal calificado para su cuidado y bienestar
- Que el lugar sea amplio y mantenga la limpieza adecuada
- Que el lugar cuente con todas las medidas de seguridad

**13. ¿Cuál método de pago usaría para realizar su cancelación por el servicio?**

- Efectivo
- Transferencia
- Tarjeta de débito o crédito

**14. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio canino?**

- Horario de la mañana (de 8:00 a 14:00); \$20
- Horario de tarde (de 14:00 a 20:00); \$20
- Día completo (de 8:00 a 20:00); \$35

**Anexo 2**

<b>FICHA OBSERVACIONAL</b>				
<b>LUGAR:</b>				
<b>EMPRESA:</b>				
<b>ACTIVIDAD:</b>				
<b>INDICADORES</b>	<b>COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EN PROCESO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>TRANSPORTE</b>				
<b>ADiestRAMIENTO</b>				
<b>ALIMENTACIÓN</b>				
<b>HABITACIÓN</b>				
<b>PELUQUERÍA</b>				
<b>ATENCIÓN VETERINARIA</b>				
<b>ALOJAMIENTO 24 HORAS</b>				
<b>INSTALACIONES</b>				

<b>PÁGINA WEB</b>				
<b>LUGARES FESTIVOS</b>				
<b>OTROS</b>				
<b>CONCLUSIONES:</b>				