



UNIVERSIDAD **DE ATACAMA**

FACULTAD TECNOLÓGICA
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

DISEÑO DE UN MODELO DE NEGOCIO DE UN HOTEL Y GUARDERÍA DE MASCOTAS EN LA COMUNA DE COPIAPÓ

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de
Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas

Profesora Guía: Mónica Padilla Romero

Angélica Andrea Pueyes Jorquera.

Valeria Angélica Valenzuela Muñoz.

Copiapó, Chile 2023

*A mis amados hijos, Cristian y Valentino,
mis amores, mi mayor motivación.*

Angélica Pueyes J.

*A mis fieles compañeros, Kiara y Odín,
por su amor incondicional que ha sido
mi mayor inspiración en esta etapa.*

Valeria Valenzuela M.

Agradecimientos

En primer lugar, agradecer a Dios por haberme privilegiado entregándome los mejores abuelos Jaime Jorquera y Adelia Valdivia, quienes junto a mi tía Luz Jorquera, y mis padres Miguel Pueyes y Silvia Jorquera me han inspirado, aconsejado, guiado y acompañado en cada paso.

También a mi pareja Sergio Vicencio quien es mi complemento y compañero de vida, a nuestros hijos Cristián y Valentino, mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

Agradezco enormemente a mi compañera Valeria Valenzuela por toda la dedicación, confianza y el gran esfuerzo en esta Tesis que, pese a mis dificultades médicas, siempre estuvo sumamente comprometida y atenta.

A los profesores del departamento de tecnologías de Administración y Gestión, quienes al cambiarme de carrera me apoyaron, devolvieron mi confianza, brindándome la oportunidad de seguir desarrollándome para crecer personal y profesionalmente.

Angélica Pueyes J.

Agradezco de corazón a mi familia en general, especialmente en esta última etapa y situación actual que enfrento por mi lesión en el tobillo, y todo lo que conllevó aquello. Su constante apoyo y comprensión han sido mi mayor fortaleza.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Dra. Úrsula Pacheco, médico veterinario, por su disposición y apoyo durante este desafío. Su colaboración ha sido esencial, y aprecio sinceramente su dedicación.

A todos, gracias por estar a mi lado de una u otra forma en este camino.

Con gratitud

Valeria Valenzuela M.

Índice

Índice.....	v
Índice de ilustraciones y cuadros	viii
Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo General	2
1.3 Objetivos Específicos	2
1.4 Planteamiento del problema	3
1.5 Alcances	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Animales: Desde la taxonomía hasta el bienestar	6
2.1.1 ¿Qué son los animales?.....	6
2.1.2 Características de las especies	8
2.1.3 Relación Humano – Animal.	13
2.1.4 Bienestar animal	14
2.2 Etología y comportamiento animal	24
2.2.1 ¿Qué es la etología?	24
2.2.2 ¿Qué es el comportamiento animal?.....	25
2.2.3 Las 4 preguntas de Tinbergen.....	26
2.2.4 Test caracterológicos en animales	27
2.2.5 La educación en los animales	28
2.3 Diseño ecológico en la arquitectura	31

2.3.1 Arquitectura sustentable	31
2.3.2 Beneficios de la arquitectura sustentable.....	32
2.4 Modelo de Negocio	33
2.4.1 Concepto de Modelo de Negocio.....	33
2.4.2 Tipos de Modelo de Negocio.....	34
2.4.3 Innovación en el Modelo de Negocio	35
2.4.4 Modelo de Negocio Canvas.....	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	39
3.1 Diseño de investigación.....	39
3.2 Determinación del tamaño de la muestra	40
3.3 Método de la obtención de la información	42
3.4 Diseño del instrumento de medición	43
3.5 Recopilación de datos.....	43
CAPÍTULO IV: DESARROLLO	46
4.1 Estudio de mercado	46
4.1.1 Segmentación del mercado	46
4.1.2 Análisis de la demanda	49
4.1.3 Análisis de la oferta	87
4.2 Estudio organizacional	93
4.2.1 Fundamentos organizacionales.....	93
4.2.2 Estructura organizacional	94
4.2.3 Recurso humano	95
4.3 Estudio técnico	109
4.3.1 El diseño y la construcción.....	109
4.3.2 Equipamiento y suministros.....	120

4.3.3 Capacidad de atención de mascotas.....	128
4.3.4 Flujograma de atención.....	135
4.3.5 Políticas y protocolos.....	142
4.3.6 Mix del Marketing: Las 4P del marketing.....	152
4.3.7 Identidad de la marca.....	158
4.4 Análisis estratégicos	161
4.4.1 Análisis 5 fuerzas de Porter	161
4.4.2 Análisis PESTEL.....	163
4.4.3 Análisis FODA.	173
4.4.4 Modelo de Negocio Canvas.....	177
CAPÍTULO V: ESTUDIO ECONÓMICO.....	178
5.1 Inversión inicial.....	178
5.2 Depreciación.....	183
5.3 Proyección egresos	185
5.4 Ingresos y su proyección	186
5.5 Flujo caja	189
5.6 Indicadores financieros: VAN, TIR, Payback e IVAN	190
CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN	194
Bibliografía	196
Anexos.....	202

Índice de ilustraciones y cuadros

Tabla 2.1 Clasificación en perros por tamaño según peso corporal.....	9
Tabla 2.2 Tipos de pelaje en perros.	10
Tabla 3.1 Puntuación z, según nivel de confianza deseado	41
Tabla 4.1 Grupos socioeconómicos, Chile.....	48
Tabla 4.2 Género de los encuestados.	49
Tabla 4.3 Rango Etario de los encuestados.....	50
Tabla 4.4 Tenencia de mascotas de los encuestados.....	51
Tabla 4.5 Cantidad de mascota por especie.	52
Tabla 4.6 Distribución de tamaños de perros.....	54
Tabla 4.7 Frecuencia de búsqueda de servicios de cuidado para mascotas.	55
Tabla 4.8 Elección de cuidado en periodos de ausencia para mascotas.....	58
Tabla 4.9 Interés de la comunidad en un hotel y guardería de mascotas en Copiapó.....	59
Tabla 4.10 Preferencia de horarios de atención para la Guardería de mascotas.	60
Tabla 4.11 Preferencia en la elección de un servicio de hotel y guardería de mascotas. .	61
Tabla 4.12 Uso de servicio de hospedaje y cuidado de mascotas en Copiapó.....	64
Tabla 4.13 Proveedores de servicio de hospedaje utilizados por los encuestados.....	65
Tabla 4.14 Experiencia del servicio de hospedaje utilizado por el encuestado.	66
Tabla 4.15 Factor primordial al seleccionar un servicio de hospedaje y cuidado de mascotas según los encuestados.....	68
Tabla 4.16 Preferencia de pago por servicio de Guardería de mascotas por día.	69
Tabla 4.17 Preferencia de pago por servicio de Hotel de mascotas por día.....	70
Tabla 4.18 Interés en servicio de traslado de mascotas.	71
Tabla 4.19 Preferencia de pago por servicio de Traslado de mascotas (ida y vuelta).	72
Tabla 4.20 Preferencia de pago por servicio de Peluquería de mascotas.....	74
Tabla 4.21 Disposición a pagar un costo adicional.....	76
Tabla 4.22 Disposición para trabajar en el cuidado de animales.	78
Tabla 4.23 Ejemplo comparación precios entre farmacias.	88
Tabla 4.24 Comparación precios de servicios de peluquerías de mascotas en Copiapó..	89
Tabla 4.25 Comparación precios servicios veterinarios en clínicas veterinarias de Copiapó.	90

Tabla 4.26 Comparación de hoteles y guardería de mascotas en otras regiones de Chile.	92
Tabla 4.27 Dotación de personal.....	95
Tabla 4.28 Remuneración mensual del personal.....	96
Tabla 4.29 Espacio vital exigido por cada animal albergado en el centro, según peso.	112
Tabla 4.30 Número mínimo de artefactos de servicio higiénico en el lugar de trabajo.	113
Tabla 4.31 Coordenadas geográficas de la ubicación propuesta del hotel y guardería de mascotas.	114
Tabla 4.32 Referencias de áreas de las instalaciones.	117
Tabla 4.33 Agentes desinfectantes a utilizar en superficies o implementos.	148
Tabla 4.34 Precios referenciales de los servicios de hotel, guardería y servicios veterinarios.	154
Tabla 4.35 Precios referenciales servicio de Peluquería Spa para mascotas.	154
Tabla 4.36 Precios referenciales servicio de transporte.	155
Tabla 4.37 Proyecciones de Población.....	166
Tabla 4.38 Razón persona:mascota según zona urbana y rural 2021.	167
Tabla 5.1 Precio terreno, construcción y trámite legales y notariales iniciales.	178
Tabla 5.2 Costos unitarios y totales de equipamiento.....	178
Tabla 5.3 Costos de suministros.....	180
Tabla 5.4 Costos recurso humano.	182
Tabla 5.5 Otros gastos operativos.	182
Tabla 5.6 Resumen inversión inicial.....	183
Tabla 5.7 Depreciación activos.	184
Tabla 5.8 Proyección egresos.....	185
Tabla 5.9 Porcentaje de capacidad para los escenarios a evaluar.	186
Tabla 5.10 Capacidad de atención máxima.....	187
Tabla 5.11 Ingreso mensual y anual por servicio.....	187
Tabla 5.12 Proyección Ingresos: Escenario Capacidad Máxima.	188
Tabla 5.13 Proyección Ingresos: Escenario Capacidad Media.	188
Tabla 5.14 Flujo Caja: Escenario Capacidad Máxima.....	189
Tabla 5.15 Flujo Caja: Escenario Capacidad Media.	189

Tabla 5.16 VAN, TIR, Payback e IVAN: Escenario Capacidad Máxima	192
Tabla 5.17 VAN, TIR, Payback e IVAN: Escenario Capacidad Media.	192
Tabla 7.1 Simbología diagrama de flujos.	213
Tabla 7.2 Depreciación y años vida útil de activos.....	213
Gráfico 4.1 Género de los encuestados.	50
Gráfico 4.2 Rango Etario de los encuestados.....	51
Gráfico 4.3 Tenencia de mascotas de los encuestados.....	52
Gráfico 4.4 Cantidad de mascota por especie.	53
Gráfico 4.5 Distribución de tamaños de perros.....	54
Gráfico 4.6 Frecuencia de búsqueda de servicio de cuidado para mascotas.....	56
Gráfico 4.7 Elección de cuidado en periodos de ausencia para mascotas.	58
Gráfico 4.8 Interés de la comunidad en un hotel y guardería de mascotas en Copiapó.	509
Gráfico 4.9 Preferencia de horarios de atención para la Guardería de mascotas.	60
Gráfico 4.10 Preferencia en la elección de un servicio de hotel y guardería de mascotas.	62
Gráfico 4.11 Uso de servicio de hospedaje y cuidado de mascotas en Copiapó.	65
Gráfico 4.12 Proveedores de servicio de hospedaje utilizados por los encuestados.....	66
Gráfico 4.13 Experiencia del servicio de hospedaje utilizado por el encuestado.	67
Gráfico 4.14 Factor primordial al seleccionar un servicio de hospedaje y cuidado de mascotas según los encuestados.....	68
Gráfico 4.15 Preferencia de pago por servicio de Guardería de mascotas por día.	70
Gráfico 4.16 Preferencia de pago por servicio de Hotel de mascotas por día.	71
Gráfico 4.17 Interés en servicio de traslado de mascotas.	72
Gráfico 4.18 Preferencia de pago por servicio de Traslado de mascotas (ida y vuelta). .	73
Gráfico 4.19 Preferencia de pago por servicio de Peluquería de mascotas.	74
Gráfico 4.20 Disposición a pagar un costo adicional.....	76
Gráfico 4.21 Disposición para trabajar en el cuidado de animales.	79

Ilustración 2.1 Esquema reinos animales y sus características.	7
Ilustración 2.2 Jerarquía de las Necesidades del Perro.	19
Ilustración 2.3 Espectro de visión perros vs humanos.	20
Ilustración 2.4 Plantilla ejemplo modelo negocio Canvas.	38
Ilustración 3.1 Cálculo del tamaño de la muestra.	42
Ilustración 4.1 Límite comunal de Copiapó, región de Atacama, Chile.	47
Ilustración 4.2 Nube de palabras, motivos de búsqueda servicio de cuidados de mascotas.	57
Ilustración 4.3 Nube de palabras, servicios adicionales considerados por los encuestados.	63
Ilustración 4.4 Nube de palabras, comentarios y sugerencias de los encuestados.	77
Ilustración 4.5 Estructura organizacional.	94
Ilustración 4.6 Mapa ubicación propuesta del Hotel y Guardería de Mascotas.	115
Ilustración 4.7 Nivel 1 - Plano del Hotel y Guardería de mascotas "Patitas del Sol". ...	118
Ilustración 4.8 Nivel 2 - Plano del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol"	119
Ilustración 4.9 Plano terreno del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol".	119
Ilustración 4.10 Flujograma de atención Guardería.	136
Ilustración 4.11 Flujograma de atención Hotel.	137
Ilustración 4.12 Flujograma de atención Peluquería Spa.	138
Ilustración 4.13 Flujograma de Atención Básica Veterinaria.	139
Ilustración 4.14 Flujograma de atención Pet Store Presencial.	140
Ilustración 4.15 Flujograma de atención Pet Store Online.	141
Ilustración 4.16 División comuna de Copiapó por zona para el precio del servicio de transporte.	155
Ilustración 4.17 Logo Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol".	159
Ilustración 4.18 Paleta de los colores corporativos.	160
Ilustración 4.19 Una Salud.	171
Ilustración 4.20 Modelo de Negocio Canvas de "Patitas del Sol".	177
Ilustración 7.1 Encuesta aplicada.	202
Ilustración 7.2 Cartilla de vacunación en perros.	211
Ilustración 7.3 Cartilla de vacunación en gatos.	212

Ecuación 3.1 Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra.	40
Ecuación 3.2 Ecuación aplicada para el cálculo del tamaño de la muestra.	41
Ecuación 4.1 Número total de canino en sector de patio.	131
Ecuación 4.2 Número total de atención diaria en servicio de Peluquería Spa.	133
Ecuación 4.3 Número total de atención diaria en servicio de Atención Veterinaria Básica.	134
Ecuación 5.1 VAN	190
Ecuación 5.2 TIR	191
Ecuación 5.3 Payback	191
Ecuación 5.4 IVAN.....	192

Resumen

En respuesta a la creciente conciencia sobre el bienestar animal y la demanda insatisfecha de servicios de calidad, surgió la iniciativa de establecer un Hotel y Guardería de Mascotas en la comuna de Copiapó. Este proyecto busca abordar la necesidad de hospedaje especializado y servicios integrales para mascotas, ofreciendo una experiencia única centrada en el amor, el cuidado y la responsabilidad.

El análisis de mercado reveló una oportunidad estratégica, ya que la oferta actual de alojamiento para mascotas en Copiapó es limitada. La metodología de encuestas, dirigida a la comunidad y entrevistas a profesionales veterinarios, garantiza una comprensión profunda de las expectativas locales.

"Patitas del Sol" se distingue por su infraestructura bien planificada, con espacios estructurales específicos para cada especie, amplios patios y habitaciones acogedoras. El equipo altamente capacitado asegura una atención personalizada y respetuosa. Las políticas y procedimientos estandarizados garantizan un entorno seguro y saludable. Asimismo, el logo, los colores y la identidad visual reflejan el paisaje variado de la zona transmitiendo confianza, calidad y calidez.

Los indicadores económicos clave, como el VAN, la TIR y el Payback, respaldan la viabilidad y rentabilidad económica del proyecto. En ambos escenarios, ya sea a capacidad máxima o media, los resultados indican un retorno sólido de la inversión, confirmando la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

La creación del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol" no solo satisface una demanda actual, sino que establece un estándar para el cuidado y el bienestar animal en Copiapó. Más que un negocio, es una contribución al fortalecimiento del vínculo entre las mascotas y sus dueños, brindando un entorno excepcional donde la responsabilidad y el amor se fusionan.

Palabras Claves:

MODELO DE NEGOCIO - BIENESTAR ANIMAL – HOSPITALIDAD

Abstract

In response to the growing awareness of animal welfare and the unmet demand for quality services, the initiative to establish a Pet Hotel and Daycare in the commune of Copiapó emerged. This project aims to address the need for specialized lodging and comprehensive pet services, offering a unique experience centered around love, care, and responsibility.

Market analysis revealed a strategic opportunity, as the current offering of pet accommodation in Copiapó is limited. The survey methodology, targeting the community, and interviews with veterinary professionals ensure a thorough understanding of local expectations.

"Patitas del Sol" stands out for its well-planned infrastructure, with specific structural spaces for each species, spacious yards, and cozy rooms. The highly trained team ensures personalized and respectful care. Standardized policies and procedures guarantee a safe and healthy environment. Additionally, the logo, colors, and visual identity reflect the varied landscape of the area, conveying trust, quality, and warmth.

Key economic indicators, such as NPV, IRR, and Payback, support the economic viability and profitability of the project. In both scenarios, whether at full or medium capacity, the results indicate a solid return on investment, confirming the long-term sustainability of the business.

The establishment of "Patitas del Sol" Pet Hotel and Daycare not only meets current demand but also sets a standard for animal care and welfare in Copiapó. More than a business, it is a contribution to strengthening the bond between pets and their owners, providing an exceptional environment where responsibility and love merge.

Keywords:

BUSINESS MODEL – ANIMAL WELFARE – HOSPITALITY

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Introducción

En la actualidad, la sociedad experimenta una metamorfosis en su relación con los animales. Los animales, nuestros leales compañeros de cuatro patas, han pasado de ser simples mascotas a ocupar un lugar especial en el corazón de los hogares. En Chile, como reflejo de esta evolución, se ha presenciado cómo los animales se han vuelto protagonistas en deportes, virales en las redes sociales y elementos clave en campañas publicitarias. Esta creciente conciencia ha llevado a un aumento en la demanda de productos y servicios dedicados a proporcionar lo mejor para las mascotas.

En este panorama de cambio, las tiendas de ropa, artículos generales y pequeñas empresas han florecido para satisfacer las necesidades de los dueños de mascotas. Sin embargo, cuando se trata de servicios de hospedaje, la oferta en el mercado es sorprendentemente limitada. Es en este vacío de servicios donde nace la idea de un Hotel y Guardería de Mascotas en la comuna de Copiapó. La demanda insatisfecha es palpable, especialmente considerando el creciente número de personas que trabajan largas horas, o familias en temporadas de vacaciones, que se limitan en viajes, o simplemente quieren brindarle más atención aun cuando no estén en casa.

La creciente conciencia sobre el bienestar animal juega un papel crucial en la formulación de este proyecto. Para comprender a fondo las necesidades y expectativas de la comunidad, se llevó a cabo encuestas tanto a la población en general como también entrevistas a profesionales en el ámbito veterinario.

En las páginas siguientes, se detalla los estudios de mercado, organizacional, técnico, mix de marketing, análisis estratégicos y estudio económico. En cada sección se desglosa y amplía la idea inicial, brindando una visión integral de la viabilidad y rentabilidad de este Hotel y Guardería de Mascotas en la comuna de Copiapó. Este proyecto no solo es un negocio; es una contribución al bienestar de nuestras mascotas y a la construcción de una comunidad que valora y respeta a sus fieles compañeros.

1.2 Objetivo General

Diseñar un modelo de negocio respecto a la creación de un hotel y guardería de mascotas en la comuna de Copiapó con un enfoque integral para el cuidado y bienestar animal, brindando servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades de las mascotas y sus propietarios.

1.3 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado para identificar la demanda de servicios de hospedaje y cuidado de mascotas en la zona de influencia.
- Elaborar un diseño de los servicios a ofrecer, infraestructura y espacios, políticas y procedimientos operativos, recurso humano y mix de marketing acorde a las normativas vigentes.
- Realizar un análisis económico para determinar la viabilidad y rentabilidad económica del proyecto.

1.4 Planteamiento del problema

En la actualidad, la relación entre las personas y sus mascotas ha evolucionado significativamente, transformándose en un vínculo cercano y enriquecedor. Las mascotas son consideradas mayoritariamente miembros de la familia, lo que ha dado lugar a una creciente demanda de servicios especializados para satisfacer sus necesidades. En este contexto, la falta de opciones de hospedaje y cuidado adecuado para las mascotas en la comuna de Copiapó se ha convertido en un problema que requiere atención.

A pesar del aumento en el número de hogares con mascotas y la creciente conciencia sobre su bienestar, la oferta de servicios como hoteles y guarderías especializadas en el cuidado de animales es limitada en la localidad a estudiar. Muchos propietarios de mascotas se enfrentan a dificultades al buscar lugares donde puedan dejar a sus mascotas durante viajes, vacaciones o situaciones imprevistas que requieren su ausencia. Las alternativas existentes en la ciudad, como dejar a las mascotas en manos de amigos o familiares, o utilizar servicios de cuidadores no especializados, pueden resultar insatisfactorias debido a la falta de experiencia, capacitación y medidas de seguridad adecuadas. Esto puede generar preocupaciones en los dueños de mascotas, quienes desean garantizar el bienestar, seguridad y comodidad de sus mascotas.

Además, la falta de instalaciones que ofrezcan servicios integrales, como alojamiento cómodo, alimentación adecuada, atención médica y espacios de recreación supervisados, crea un vacío en el mercado local. Esta situación no solo afecta a los dueños de mascotas, sino también a los propios animales, que merecen recibir una atención especializada y un trato digno durante la ausencia de sus dueños.

Por lo tanto, es evidente que existe una necesidad latente en la comuna de establecer un hotel y guardería de mascotas que brinde servicios de alta calidad, seguridad y comodidad para las mascotas, al tiempo que ofrece a los propietarios la tranquilidad de saber que sus compañeros peludos están en manos expertas y cuidadosas. La creación de un establecimiento de este tipo no solo resolvería un problema actual, sino que también contribuiría a mejorar la calidad de vida de las mascotas y sus dueños, fortaleciendo así el vínculo especial entre ambos.

1.5 Alcances

El presente diseño de modelo de negocio se limita en operar en la comuna de Copiapó, región de Atacama, Chile. El servicio de hospedaje y guardería estará dirigido a personas mayores de edad, identificadas generalmente como “pet lovers¹” que dispongan de los recursos monetarios necesarios para pagar por el servicio ofrecido.

En cuanto a la atención de animales se enfocará en mascotas y animales de compañía, categorizados como “animales menores” – perros y gatos - incluyendo a “animales exóticos” de tamaño pequeño, es decir; hámsteres, ardillas, conejos, aves, reptiles, entre otros animales. No se contempla la prestación de servicios para animales categorizados como “animales mayores”, como caballo o animales de granja, ni la atención de animales considerados como salvajes o silvestres según la legislación vigente.

Los servicios por ofrecer incluirán:

- Hospedaje: Se brindará un espacio seguro y cómodo para que las mascotas se alojen durante períodos determinados, ya sea para estadías cortas o prolongadas. Se contará con áreas apropiadas para cada tipo de mascota, asegurando su bienestar y comodidad.
- Guardería diaria: Se ofrecerá un servicio de cuidado diurno para las mascotas, donde los propietarios podrán dejar a sus mascotas durante el día mientras están ocupados o ausentes. Se proporcionará un ambiente enriquecedor con actividades adecuadas para su entretenimiento y socialización.
- Peluquería Spa: Se brindarán servicios de cuidado y estética para las mascotas, como baños, cortes de pelo, cepillado y corte de uñas. Se contará con personal capacitado y productos adecuados para asegurar la salud y apariencia de las mascotas.
- Transporte: Se ofrecerá un servicio de transporte seguro y cómodo para las mascotas, tanto para su llegada al hotel y guardería como para su regreso a casa.

¹ “Pet Lover”, son aquellas personas que aman a los animales. Tienen un cariño incondicional por su mascota y destinan recursos para regalinearlos, complacerlos y sobre todo cuidarlos.

Se contará con vehículos adaptados y personal capacitado para garantizar la comodidad y seguridad durante el traslado.

→ Pet Store: Se dispondrá de una tienda interna donde los propietarios podrán adquirir productos y accesorios para sus mascotas, como alimentos, juguetes, camas y otros elementos esenciales. Se brindará asesoramiento para ayudar a los propietarios a elegir los productos más adecuados para sus mascotas.

→ Servicio Veterinario Básico: Se ofrecerán servicios veterinarios básicos para garantizar la salud y el bienestar de las mascotas: inoculación de vacunas, desparasitación interna y externa, e implantación de microchip para las mascotas perros y gatos.

Por otro lado, se desarrollarán políticas y procedimientos específicos para garantizar el cuidado adecuado de cada tipo de mascota, respetando sus necesidades individuales y ofreciendo servicios personalizados para asegurar el bienestar de la mascota durante su estancia en el establecimiento.

Se abordará también, el diseño de instalaciones adecuadas para albergar a las mascotas, la dotación del personal con sus correspondientes perfiles de cargo y la implementación de sistemas de seguridad y emergencia para garantizar la protección y cuidado de las mascotas, del personal, así como también la satisfacción de los propietarios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Animales: Desde la taxonomía hasta el bienestar

2.1.1 ¿Qué son los animales?

El término "animal" proviene del latín "animalis," y como lo define la Enciclopedia Concepto², se traduce como "ser dotado de aliento" o, en otras palabras, "criatura que respira." La ciencia dedicada al estudio de los animales se conoce como zoología, una rama de la biología que se encarga en la clasificación y el análisis de los animales, teniendo en cuenta diversos aspectos, como su anatomía, comportamiento y su relación con los seres humanos.

De acuerdo con la información respaldada por OVACEN³, la definición de la palabra "animal" se emplea para describir a los seres vivos que pertenecen al reino animal, uno de los reinos fundamentales en la clasificación biológica. Según los datos proporcionados por esta asociación, los animales son organismos multicelulares que se destacan por ser heterótrofos, lo que significa que obtienen su nutrición a partir de otras fuentes, incluyendo plantas, otros animales o ambos. Además, de tener la capacidad de desplazarse de forma autónoma en algún punto de su ciclo de vida.

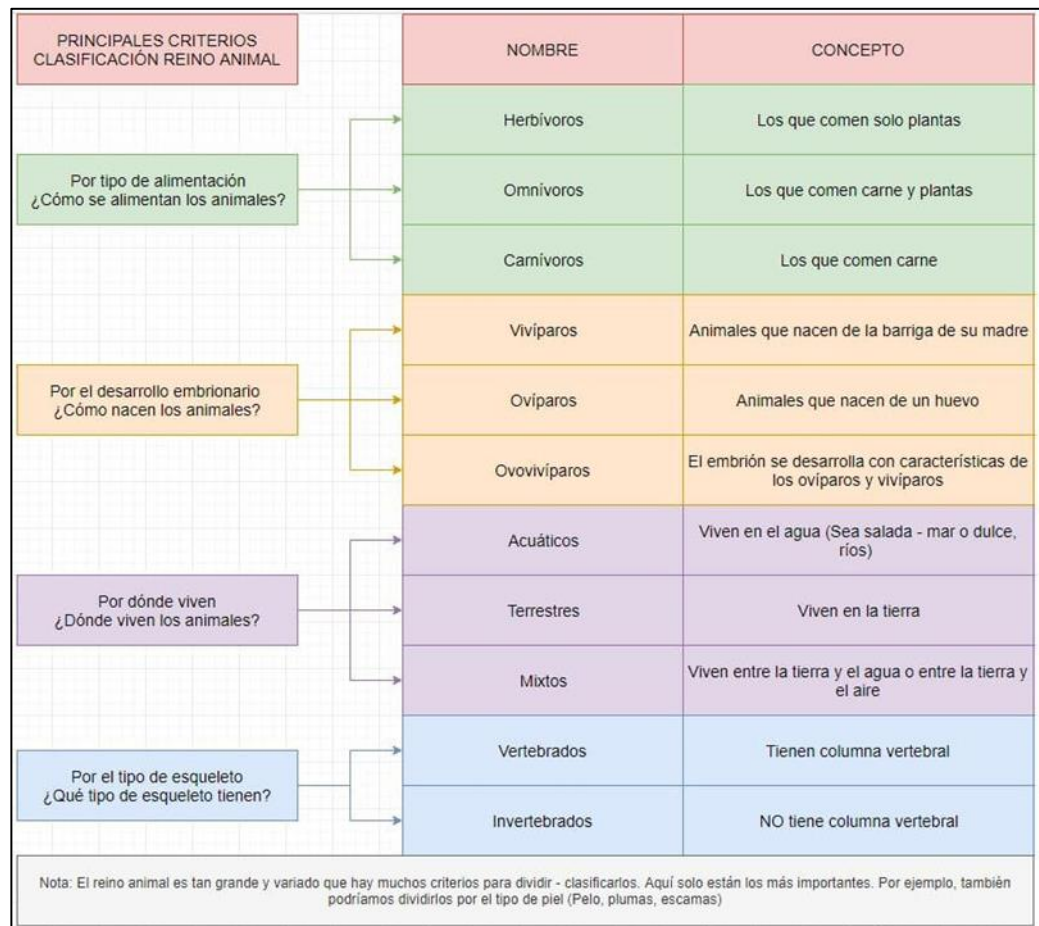
Asimismo, dentro del reino animal, nos encontramos con una gran variedad de especies, cada una de las cuales está formada por grupos de individuos que comparten similitudes y tienen la capacidad de reproducirse entre sí. La clasificación de estas especies se basa en una serie de factores, incluyendo su estructura corporal, características físicas, hábitos

² La "Enciclopedia Concepto" es un proyecto de Editorial Etecé que proporciona información completa y confiable sobre diversos temas de interés. Su objetivo es ofrecer enciclopedias gratuitas para impulsar el aprendizaje y la curiosidad de los usuarios. Desde su lanzamiento en 2013, se esfuerzan por brindar investigaciones claras y adaptadas a las tendencias digitales.

³ OVACEN es un periódico digital con sede en Valencia, España, especializado en arquitectura, construcción, eficiencia energética y sostenibilidad. Surgió como un despacho de arquitectura y evolucionó hacia lo digital. Ofrece información actualizada y artículos desde una perspectiva sostenible. Además, se dedica a difundir educación sobre biodiversidad, la naturaleza y los ecosistemas de la Tierra.

de vida y relaciones evolutivas. Estos grupos taxonómicos, se encuentran los mamíferos, aves, reptiles, anfibios, peces, insectos, arácnidos, entre otros.

Ilustración 2.1 Esquema reinos animales y sus características.



Fuente: OVACEN. (2019). Reino animal o animalia: Qué es, clasificación, nutrición y ejemplos [Imagen]. <https://ecosistemas.ovacen.com/seres-vivos/reino-animal/>.

Cada especie animal desarrolla adaptaciones específicas que le permiten sobrevivir en su entorno, ya sean adaptaciones morfológicas, comportamentales o inclusive fisiológicas. Estas adaptaciones resultan esenciales para la obtención de alimentos, la reproducción y la protección contra posibles depredadores.

2.1.2 Características de las especies

"Cada especie es única, la cual ha evolucionado en sus características física y biológicas (...) Además es evidente la evolución del vínculo con los animales, donde los consideramos mascotas y/o animales de compañía", menciona la Dra. Viviana Valenzuela, directora de la Comisión Nacional de Tenencia Responsable de Mascotas del Colegio Médico Veterinario de Chile (Colmevet) en un artículo publicado en página de Colmevet en Julio, 2023. En este contexto, el reino animal se presenta como un tapiz diverso de formas de vida, cada una con características únicas, que ha evolucionado y estrechado su relación con los seres humanos, inclusive considerándolos mascotas. La exploración de especies familiares como perros, gatos, aves, roedores y reptiles se basará en información recopilada por la Enciclopedia Concepto:

✓ **Perros (*Canis lupus familiaris*):**

- Dieta: Son omnívoros, lo que significa que su dieta incluye tanto carne como alimentos vegetales.
- Madurez sexual: La madurez sexual de los perros generalmente ocurre alrededor de los 6-12 meses de edad.
- Desarrollo embrionario: Los perros son vivíparos, lo que significa que dan a luz a crías vivas en lugar de poner huevos.
- Esperanza de vida: La esperanza de vida de los perros varía según la raza y el tamaño, generalmente entre 10 y 15 años, pero puede variar significativamente.
- Sociabilidad: Los perros son conocidos por ser animales extremadamente sociables y afectuosos. Son conocidos como "mejores amigos del hombre" debido a su fuerte vínculo con los humanos y su tendencia a vivir en grupos sociales.

Además, a los perros podemos clasificarlo por su tamaño según su peso corporal, y por su tipo de pelaje. A continuación, se presentan las clasificaciones generales, según médicos veterinarios a nivel global:

- Tamaño (peso corporal):

Los perros se pueden clasificar en diferentes categorías como por su tamaño según su peso corporal. Aunque las categorías específicas pueden variar en cada perro:

- Perros de Tamaño Miniatura: Peso de aproximadamente 1 a 5 kilogramos. Ejemplos: Chihuahua, Yorkshire Terrier.
- Perros de Tamaño Pequeño: Peso de aproximadamente 5 a 14 kilogramos. Ejemplos incluyen Poodle y Teckel.
- Perros de Tamaño Mediano: Peso de aproximadamente 14 a 25 kilogramos. Ejemplos incluyen Bulldog Francés y Beagle.
- Perros de Tamaño Grande: Peso de aproximadamente 25 a 50 kilogramos. Ejemplos incluyen Golden Retriever y el Pastor Alemán.
- Perros de Tamaño Gigante: Peso de más de 50 kilogramos. Ejemplos incluyen San Bernardo y Gran Danés.

Tabla 2.1 Clasificación en perros por tamaño según peso corporal.

CLASIFICACIÓN EN PERROS POR TAMAÑO SEGÚN PESO CORPORAL					
Tamaño					
	Miniatura	Pequeño	Mediano	Grande	Gigante
Peso Corporal	- 5 kg	5 – 14 kg	14 – 25 kg	25 – 50 kg	+ 50 kg

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de Universo Mascotas. (s.f.). Tabla de pesos ideales para perros según razas y tamaños. Universo Mascotas.

<https://www.universomascotas.co/universo-para-perros/nutricion-en-perros/tabla-de-pesos-ideales-para-perros-segun-razas-y-tamanos/>.

- Tipos de Pelaje:

Los perros también se pueden clasificar según su tipo de pelaje, que puede variar en longitud, textura y color. Algunos tipos de pelaje comunes son:

- Pelaje Corto: pelaje muy corto y pegado al cuerpo.
- Pelaje Largo: pelaje largo y a menudo sedoso.
- Pelaje Rizado o Lanudo: pelaje rizado y denso.
- Pelaje Duro o de Alambre: pelaje áspero y duro al tacto.

Tabla 2.2 Tipos de pelaje en perros.

TIPOS DE PELAJE EN PERROS			
PELO CORTO	PELO LARGO	PELO RIZADO O LANUDO	PELO DURO O DE ALAMBRE
			
Dálmata	Yorkshire	Poodle	Schnauzer

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: MDS Animal Health. (2021, 2 de marzo). *TIPOS DE PELAJE DE PERROS*. No lo dejes al azar. <https://www.nolodejesalazar.es/tipos-de-pelaje-perros/#:~:text=Existen%20cuatro%20tipos%20de%20pelaje,sus%20propias%20características%20y%20cuidados.>

✓ **Gatos (*Felis catus*):**

- Dieta: Son carnívoros estrictos, dependiendo casi exclusivamente de proteínas animales en su dieta.
- Madurez sexual: La madurez sexual de los gatos generalmente ocurre alrededor de los 6-9 meses de edad.
- Desarrollo embrionario: Los gatos son vivíparos y dan a luz a crías vivas.
- Esperanza de vida: La esperanza de vida de los gatos es de 12 a 15 años en promedio, pero algunos gatos pueden vivir más tiempo.
- Sociabilidad: Los gatos tienen una variedad de personalidades, y algunos pueden ser muy sociables y cariñosos, mientras que otros son más independientes. En

general, los gatos pueden formar fuertes lazos con sus dueños, pero también disfrutan de su tiempo a solas.

✓ **Aves:**

- Dieta: La dieta de las aves puede variar ampliamente, pueden ser herbívoras o carnívoras, es decir, desde insectos y semillas hasta peces y carroña.
- Madurez sexual: La madurez sexual de las aves depende de la especie, pero generalmente ocurre cuando alcanzan la madurez física, que puede ser en meses o años.
- Desarrollo embrionario: Las aves son ovíparas, ponen huevos que incuban para criar a sus crías.
- Esperanza de vida: La esperanza de vida de las aves varía según la especie, algunas viven solo unos pocos años, mientras que otras pueden vivir varias décadas.
- Sociabilidad: La sociabilidad de las aves puede variar según la especie. Algunas aves, como los loros, son altamente sociables y pueden desarrollar vínculos cercanos con sus dueños. Otras aves pueden ser más independientes y no necesariamente buscan la interacción humana constante.

✓ **Roedores:**

- Dieta: La dieta de los roedores varía según la especie, pero muchas son herbívoras, algunas son omnívoras y otras son insectívoras.
- Madurez sexual: La madurez sexual de los roedores varía según la especie, pero generalmente ocurre a una edad temprana, alrededor de las 4-6 semanas en muchos casos.
- Desarrollo embrionario: Los roedores son principalmente vivíparos, aunque existen algunas excepciones ovíparas. La mayoría de los roedores dan a luz a crías vivas.
- Esperanza de vida: La esperanza de vida de los roedores es relativamente corta, generalmente de 1 a 3 años, aunque algunas especies pueden vivir más tiempo.

- Sociabilidad: La sociabilidad de los roedores también varía según la especie. Algunos, como los ratones y las ratas, son conocidos por ser sociales y disfrutan de la compañía de otros de su especie y de los humanos. Sin embargo, otros roedores, como los hámsters, tienden a ser más solitarios y pueden no tolerar la compañía de otros de su especie.

✓ **Reptiles:**

- Dieta: Las dietas de los reptiles varían ampliamente, desde carnívoros como serpientes y cocodrilos hasta herbívoros como tortugas.
- Madurez sexual: La madurez sexual de los reptiles depende de la especie, pero generalmente ocurre cuando alcanzan la madurez física, que puede ser en meses o años.
- Desarrollo embrionario: Los reptiles son principalmente ovíparos, lo que significa que ponen huevos. Algunas especies tienen fertilización interna antes de poner los huevos.
- Esperanza de vida: La esperanza de vida de los reptiles también varía según la especie, desde unos pocos años hasta varias décadas en algunos casos.
- Sociabilidad: La mayoría de los reptiles son animales solitarios por naturaleza. No tienden a formar vínculos afectuosos con los humanos ni buscan la interacción social. Sin embargo, algunas especies de reptiles, como las tortugas acuáticas, pueden ser más tolerantes a la presencia humana.

Sin importar la naturaleza social de una especie en particular, cada animal individual es único en su personalidad, temperamento y necesidades. Cada uno tiene su propio carácter y responden de manera individual a su entorno y cuidados. Por lo tanto, comprender y adaptarse a las particularidades de cada animal es esencial para garantizar su bienestar y establecer una relación armoniosa.

2.1.3 Relación Humano – Animal.

Como señala James Serpell (2000), un destacado antrozoólogo, la relación entre los seres humanos y los animales es una parte fundamental de la experiencia humana. Los animales han estado presentes en la vida de las personas desde tiempos ancestrales, desempeñando una variedad de roles en la sociedad y en la naturaleza. Esta relación ha evolucionado con el tiempo y ha dado lugar a diversas formas de interacción

Asimismo, Serpell destaca que los seres humanos han domesticado animales para diversas finalidades, como la obtención de alimentos, la compañía, el transporte, el trabajo agrícola y muchas otras actividades cotidianas. Estos animales domesticados han llegado a ocupar un lugar central en la vida de las personas, convirtiéndose en parte integral de la cultura y la sociedad.

Por otro lado, existe una amplia gama de animales que continúan viviendo en su estado natural, sin una intervención significativa por parte de los seres humanos. Estos animales silvestres desempeñan un papel crucial en los ecosistemas y son vitales para el equilibrio de la biodiversidad.

Dentro de este contexto de relación entre humanos y animales, se puede clasificar a los animales en dos categorías principales, como lo respalda la Enciclopedia Concepto, donde depende de si el animal ha sido domesticado o no, lo que implica si han adaptado su convivencia con los seres humanos o si permanece en su entorno natural. Estas categorías son:

- Animal silvestre: Son aquellos que viven y se reproducen en su hábitat natural sin una intervención humana significativa. Estos animales no han sido domesticados y son parte integral de la fauna silvestre.
- Animal doméstico: Por otro lado, los animales domésticos son aquellos que han sido criados y adaptados para vivir en estrecha relación con los seres humanos. A lo largo de generaciones, han sido domesticados y se crían y mantienen en entornos controlados por los humanos.

Dentro de estas dos categorías principales, es posible realizar subdivisiones adicionales para entender mejor la diversidad de la vida animal y la interacción con los seres humanos. A continuación, se presenta una tercera categoría:

- Animales exóticos: Estos animales son aquellos que no son nativos de una región específica y generalmente se mantienen como mascotas o en zoológicos debido a su rareza, singularidad o características únicas. Los animales exóticos a menudo provienen de otras partes del mundo y, a veces, pueden requerir cuidados especiales debido a sus necesidades específicas.

Además de estas categorías generales, también se pueden considerar los conceptos de "animales menores" y "animales mayores" para referirse al tamaño o al impacto que tienen en la sociedad, según Colmevet Chile. Estas categorías pueden variar según el contexto cultural y geográfico, y a menudo se utilizan para describir animales de granja y/o mascotas como "animales menores" que incluyen a aves de compañía o roedores, y "animales mayores" que podrían referirse a caballos, vacas o animales de granja más grandes.

En resumen, la clasificación de los animales se basa en una serie de factores, incluyendo su relación con los seres humanos, su origen y su tamaño. Esta clasificación nos ayuda a comprender mejor la diversidad de la vida animal y cómo interactuamos con ella en diferentes contextos.

2.1.4 Bienestar animal

Si bien es un tanto complejo definir cerradamente el concepto de bienestar la Asociación Chilena de Bienestar Animal en su página web cita a la Asociación Americana de Medicina Veterinaria⁴ (AVMA por sus siglas en inglés) que plantea que *"todos los aspectos de bienestar animal incluyen el alojamiento apropiado, el manejo, la alimentación, el tratamiento y la prevención de enfermedades, el cuidado responsable, la manipulación*

⁴ La Asociación Americana de Medicina Veterinaria (AVMA), fundada en 1863, es una entidad que agrupa y respalda a los profesionales de la medicina veterinaria en los Estados Unidos, promoviendo estándares de excelencia en el cuidado de la salud animal y la protección de la salud pública.

humanitaria y, cuando sea necesaria, la eutanasia humanitaria". Por otro lado, Donald Broom (1986), profesor emérito de bienestar animal de la Universidad de Cambridge, lo definió como: “El bienestar animal es el estado físico y psicológico de un animal con respecto a su capacidad para enfrentar su medio ambiente”.

El bienestar de los animales es un tema de gran complejidad que abarca diversas dimensiones, incluyendo aspectos científicos, éticos, económicos, culturales, sociales, religiosos y políticos. Es un tema que ha despertado un creciente interés en la sociedad y se ha convertido en una de las principales preocupaciones de la Organización Mundial de Sanidad Animal⁵ (OMSA). Lo cual, indica que el “*bienestar animal designa el estado físico y mental de un animal en relación con las condiciones en las que vive y muere*”. (OMSA, 2019).

Sin embargo, cualquiera sea la definición, los expertos en el área concuerdan que debe contener tres aspectos fundamentales:

- Funcionamiento biológico: sobre el estado físico o condición del animal, así como alteraciones del comportamiento o de fisiología.
- Estado mental: engloba las experiencias subjetivas de los animales, incluyendo sus sentimientos y emociones. En este contexto, se busca reducir los sentimientos negativos, como el sufrimiento y el dolor, al mismo tiempo que se promueven los sentimientos positivos, como el confort y el placer.
- Naturalidad: hace referencia a la posibilidad de expresar (algunas) conductas normales propias de la especie.

La relación entre la salud de los animales y su bienestar es de vital importancia. En este sentido, existen enfoques fundamentales que guían la atención y cuidado de los animales:

⁵ La Organización Mundial de Sanidad Animal (OMSA), fundada en 1924 como Oficina Internacional de Epizootias (OIE) es una entidad internacional que se enfoca en prevenir y controlar enfermedades animales, promoviendo la seguridad alimentaria y la salud pública a nivel global.

- 5 libertades:

Para asegurar que los animales vivan vidas saludables y felices, se han establecido las "5 libertades", que surgieron del comité de Brambell liderado por el profesor Roger Brambell en 1965. Estas cinco libertades son:

1. Libertad de hambre, sed y malnutrición: Los animales deben tener acceso a alimentos y agua adecuados para satisfacer sus necesidades nutricionales.
2. Libertad de incomodidad: Los animales deben vivir en entornos que les proporcionen protección contra las inclemencias del clima y condiciones incómodas.
3. Libertad de dolor, traumas o enfermedad: Los animales deben recibir atención médica y cuidados necesarios para prevenir y tratar enfermedades, así como evitar el dolor y el sufrimiento.
4. Libertad de miedo y aflicción: Los animales no deben ser sometidos a situaciones que les causen miedo, estrés o angustia innecesaria.
5. Libertad de expresar un comportamiento normal: Los animales deben tener espacio y oportunidades para llevar a cabo comportamientos naturales y normales de su especie.

Estas libertades no son simples conceptos abstractos, sino directrices fundamentales que deben entenderse y aplicarse en el manejo y cuidado de los animales. Su propósito es garantizar el bienestar de los animales y servir como pauta para orientar las acciones y responsabilidades de quienes cuidan de ellos en todo el mundo.

- 4 principios fundamentales para el cuidado de los animales:

Por otro lado, el Proyecto Welfare Quality⁶ formuló los cuatro principios fundamentales para el cuidado de los animales de manera inclusiva, sin importar la especie animal, su

⁶ El Proyecto Welfare Quality fue una iniciativa de investigación de la Unión Europea (2004-2009) que se enfocó en evaluar el bienestar animal en la industria agropecuaria. Propuso cuatro principios básicos para el bienestar animal, que se puede aplicar a diversas especies y sistemas de producción, proporcionando una guía para mejorar las condiciones de vida de los animales de granja, como también a animales en otros contextos.

método de crianza o su propósito de uso. Estos principios están diseñados para abordar de manera integral cuatro aspectos clave, ofreciendo así una orientación universal para evaluar y mejorar el bienestar de los animales en una variedad de contextos.

1. Buena Alimentación: implica proporcionar a los animales agua y alimentos en cantidad suficiente y con la calidad nutricional adecuada. Los alimentos deben satisfacer sus requerimientos biológicos y fisiológicos, teniendo en cuenta su edad, estado nutricional, etapa productiva y condición fisiológica de salud.
2. Ambiente Adecuado: es esencial crear un entorno que proporcione confort físico y social a los animales. Esto significa asegurarse de que no estén expuestos a estímulos o factores de estrés, como el malestar térmico o físico. Además, es importante respetar el espacio mínimo necesario para cada animal, de acuerdo con su especie y tipo de producción.
3. Buena Salud: la salud de los animales es crucial para su bienestar. Esto se logra a través de medidas de sanidad preventiva adecuadas y, cuando sea necesario, tratamientos veterinarios para eliminar el dolor, las lesiones y las enfermedades que puedan surgir.
4. Entorno Social: un entorno que fomente el comportamiento natural es esencial para el bienestar animal. Esto significa proporcionar a los animales la oportunidad de expresar comportamientos propios de su especie sin desarrollar alteraciones de conducta debido a la falta de bienestar en alguno de los tres principios anteriores.

- La Jerarquía de las Necesidades del Perro

Por otro lado, la Dra. Katrina Ward, veterinaria y presidenta de Grupo Australiano de Interés en el Comportamiento Veterinario⁷, dio a conocer la Jerarquía de las Necesidades del Perro (the Hierarchy of Dog Needs, por sus siglas en inglés HDN), creada por Linda

⁷ El Australian Veterinary Behavior Interest Group (AVBIG), es una organización o grupo en Australia que se dedica al estudio y promoción del comportamiento animal en el ámbito veterinario.

Michaels⁸, en su presentación ante la Asociación Veterinaria Australiana⁹ poco después de su publicación en noviembre de 2015.

La Jerarquía de las Necesidades del Perro es un modelo innovador para comprender y satisfacer las necesidades de los perros, centrándose en el bienestar y la modificación de comportamiento “libre de fuerza”. Este enfoque se basa en la adaptación de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, originalmente desarrollada para las necesidades humanas, a las necesidades de los perros.

La HDN establece una jerarquía de necesidades para los perros, como se muestra en la Ilustración 2.2, comenzando con las necesidades biológicas, emocionales y sociales más fundamentales. Una vez satisfechas estas necesidades básicas, se describe cómo los entrenadores y cuidadores pueden utilizar métodos libres de fuerza para modificar el comportamiento de los perros. Estos métodos incluyen la gestión, la modificación de antecedentes, el refuerzo positivo y diferencial, el contra-condicionamiento, la desensibilización, el principio de Premack y el aprendizaje social.

⁸ Linda Michaels es una entrenadora de perros y especialista en comportamiento canino, y ha trabajado en el campo del entrenamiento de perros y la modificación de conducta canina.

⁹ La Asociación Veterinaria Australiana (Australian Veterinary Association (AVA), en inglés), es una organización que representa a los veterinarios en Australia y promueve la excelencia en la profesión veterinaria, así como la salud y el bienestar de los animales.

Ilustración 2.2 Jerarquía de las Necesidades del Perro.



Fuente: Do No Harm Dog Training. (s.f.). The Hierarchy of Dog Needs [Imagen].

<https://www.donoharmdogtraining.com/hierarchy-of-dog-needs-presentation>.

Este enfoque se basa en la premisa de que, al satisfacer las necesidades fundamentales de los perros y utilizar métodos de modificación de comportamiento libres de fuerza, se puede mejorar significativamente su bienestar y su comportamiento. Es especialmente valioso para profesionales del área, como veterinarios y entrenadores, que desean garantizar la salud y la felicidad de los animales de manera ética.

- Enriquecimiento Ambiental (EA).

La Organización Mundial de Sanidad Animal (OMSA) define el enriquecimiento ambiental como “la designación en el incremento de la complejidad del entorno de un animal en cautiverio para incentivar la expresión de los comportamientos típicos de su especie, reducir comportamientos anormales y estimular sus funciones cognitivas”. Es decir, el enriquecimiento ambiental se refiere a la práctica de modificar el entorno de un animal para mejorar su bienestar al proporcionar estimulación física, mental y emocional.

El objetivo del enriquecimiento ambiental es mejorar o mantener la salud física y mental del animal, buscando enriquecer la vida de un animal al estimular su comportamiento natural, promoviendo la actividad, la exploración, y ayudando inclusive a prevenir el aburrimiento y el estrés. Actualmente, por expertos en el área, se acepta y acuerda que existen seis tipos de EA:

1. Ocupacional: proporciona tareas y desafíos que requieren que el animal trabaje física o mentalmente para obtener recompensas, como rompecabezas de comida o juguetes interactivos.
2. Social: implica la interacción con otros animales o, en el caso de los perros, con otros perros o personas a través del juego y el tiempo de calidad juntos.
3. Nutricional: implica diversificar la forma en que se entrega la comida, como usar juguetes dispensadores de comida u ocultar comida para que el animal la busque.
4. Sensorial: busca incorporar estímulos visuales, auditivos, olfatorios, táctiles y de gustación en el entorno del animal. Esto puede incluir la exposición a nuevos olores, sonidos, texturas y sabores. Por ejemplo, los perros, ven el mundo de manera diferente a los humanos. Su visión tiende a ser dicromática, lo que significa que perciben los colores en una escala limitada de azules y amarillos, como se presenta en la Ilustración 2.3.

Ilustración 2.3 Espectro de visión perros vs humanos.



Fuente: Imagen extraído de IVO Oftalmología Veterinaria. (2023). ¿Los animales son capaces de distinguir los colores? [Imagen]. <https://ivoft.com/blog/los-animales-son-capaces-de-distinguir-los-colores/>.

5. Físico: proporciona oportunidades para la actividad física y el ejercicio, como el acceso a espacios para correr, jugar y trepar.
6. Cognitivo: implica desafiar la mente del animal a través de la resolución de problemas y la toma de decisiones, como enseñar trucos o comandos, o la introducción de nuevos juguetes y rompecabezas.

Hay muchas formas creativas de implementar el enriquecimiento ambiental para garantizar que nuestras mascotas disfruten de una vida saludable y feliz. Estos seis tipos de EA son esenciales para atender las necesidades físicas y mentales de las mascotas, al tiempo que promueven su bienestar general.

En resumen, los conceptos previamente mencionados proporcionan una guía integral para promover vidas saludables y felices para los animales, ya sea como mascotas o animales de compañía, así como en otros contextos. El cumplimiento de estos principios es esencial para una gestión responsable de los animales y el respeto por su bienestar.

2.1.5 Beneficios de tener una mascota

Según la teoría de la biofilia, que fue desarrollada por el biólogo estadounidense Edward O. Wilson, los seres humanos tienen una tendencia innata a sentir afinidad por todos los seres vivos. Además, señala que existen indicadores fisiológicos que respaldan los efectos positivos del contacto entre personas y animales.

Tener una mascota o animal de compañía en el hogar puede tener beneficios, así lo asegura el National Institutes of Health¹⁰ (NIH). A continuación, se presentan algunos de ellos:

- Beneficios emocionales: contribuyen a enfrentar la depresión y la sensación de soledad, ya que su mera presencia promueve la interacción física y la comunicación.
- Beneficios antiestrés: contribuyen a la gestión del estrés de manera efectiva. Por ejemplo, las personas que comparten su vida con perros suelen aumentar su nivel de actividad física al sacar a pasear a sus compañeros peludos. Por otro lado, la naturaleza tranquila de los gatos puede atenuar la ansiedad. Además, se ha observado que el ronroneo de los gatos genera una vibración que se considera relajante.
- Beneficios educativos: para los jóvenes, asumir la responsabilidad de cuidar de una mascota es una experiencia altamente enriquecedora desde el punto de vista educativo. Les proporciona lecciones valiosas sobre la importancia de cuidar y ser responsables de otro ser vivo. A través de la realización de tareas y la creación de rutinas, los niños desarrollan habilidades de disciplina y aprenden valores fundamentales como la empatía y el respeto hacia otros seres. Adicionalmente, es importante destacar que la convivencia con mascotas también brinda oportunidades continuas de aprendizaje, ya sea a través del cuidado especial que requieren, la exploración de nuevos estudios relacionados con su bienestar, entre otros aspectos.
- Beneficios sociales: *"Los animales pueden transformarse en una forma de construir un puente para esas interacciones sociales"*, dice el Dr. James Griffin, experto en desarrollo infantil de NIH. Por ejemplo, la compañía de un perro no solo abre la puerta a la actividad física al aire libre, sino que también fomenta la interacción social con otros dueños de mascotas. Los paseos y las visitas al parque brindan oportunidades para conocer a otras personas y fortalecer vínculos a través de la pasión compartida por los animales. Por otro lado, las personas mayores, que

¹⁰ El NIH (Institutos Nacionales de la Salud) es una agencia del gobierno de EE. UU. dedicada a la investigación médica y biomédica. Financia y realiza investigaciones para mejorar la salud pública. Se ha pronunciado sobre los beneficios para la salud mental de tener mascotas, respaldando la idea de que la interacción con animales puede reducir el estrés y la ansiedad.

a menudo enfrentan la soledad, tener una mascota puede ser especialmente beneficioso, ya que facilita el establecimiento de conexiones significativas con otros individuos. La presencia de una mascota se convierte en un punto de conversación y una forma de romper el aislamiento al entablar relaciones con otros amantes de los animales.

"No hay una sola respuesta acerca de cómo una mascota puede ayudar a alguien con una condición específica (...) ¿Su objetivo es aumentar la actividad física? Entonces, podría beneficiarse si tiene un perro. Tendrá que pasear a su perro varias veces al día y, así, aumentará la actividad física. Si su objetivo es reducir el estrés, a veces observar a los peces nadando puede brindar una sensación de calma. Entonces, no hay un solo tipo que sirva para todos" explica la Dra. Layla Esposito, quien supervisa el Programa de Investigación en Interacción humano-animal de NIH.

Además de los beneficios macros de tener una mascota, podemos detallar algunos beneficios de tener como mascota a un perro y/o gato. La elección entre tener un perro o un gato como mascota puede influir de manera significativa en nuestra salud y bienestar. Por ejemplo, un estudio realizado por el Centers for Disease Control and Prevention¹¹ (CDC) en Estados Unidos reveló que convivir con un perro puede aumentar los niveles de endorfinas, neurotransmisores que generan una sensación de bienestar. Además, se ha observado que esta convivencia puede reducir el ritmo cardíaco y la presión arterial al disminuir los niveles de triglicéridos en la sangre. Por otro lado, en 2008, el Instituto Stroke de la Universidad de Minnesota¹² llevó a cabo un estudio para investigar la relación entre el estrés y los problemas cardiovasculares. Los hallazgos de esta investigación mostraron que las personas dueñas de gatos experimentaron una reducción del 30% de riesgo de muerte por ataques al corazón debido a bajo niveles de estrés.

¹¹ Los Centers for Disease Control and Prevention (CDC) o los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades, en español, de los Estados Unidos son una agencia federal que se dedica a prevenir y controlar enfermedades, lesiones y amenazas a la salud pública en el país.

¹² El Stroke Institute of Minnesota, es una organización sin fines de lucro, que se estableció para realizar investigaciones de alta calidad relacionadas con diversos aspectos de la enfermedad cerebrovascular.

Además de estos beneficios específicos, la terapia asistida con animales ha demostrado ser una práctica efectiva que aprovecha la conexión especial entre humanos y animales. La Intervención Asistida con Animales de Compañía (IAA) se ha convertido en una iniciativa global en hospitales y centros de tratamiento, con el objetivo directo de mejorar las funciones físicas, sociales, emocionales y cognitivas de los pacientes mediante la inclusión de un animal en su tratamiento.

“Al crear lazos afectivos especiales con nuestros compañeros, se crea un sentimiento de responsabilidad por su bienestar y cuidado, por lo tanto, nos ayuda a centrar la mente en ellos y despejar la cabeza de los problemas. La euforia que los perros o gatos expresan disminuye el sentimiento de soledad y evita el aislamiento voluntario de las personas deprimidas al impulsarlos a salir a pasear o jugar con ellos”. (Walter Comas, 2022).

Tener una mascota no solo implica amor y compañía, sino que también abre las puertas a un mundo de beneficios emocionales, físicos, educativos y sociales. Su presencia en nuestro hogar y nuestras vidas contribuye de manera significativa a nuestro bienestar general, expandiendo nuestra comprensión del mundo animal y enriqueciendo nuestra experiencia vital.

2.2 Etología y comportamiento animal

2.2.1 ¿Qué es la etología?

La etología (del griego “ἦθος” ethos, costumbre, rasgo, hábitos, y “λόγος” logos, razonamiento, estudio, ciencia) es la rama de la Biología y de la Psicología experimental que estudia el comportamiento de los animales en sus medios naturales, en situación de libertad o en condiciones de laboratorio, como lo define el Diccionario Etimológico Castellano.

Uno de los influyentes precursores de la Etología fue Charles Darwin¹³, cuya "Teoría de la Evolución" proporciona la base fundamental para los estudios del comportamiento animal. Asimismo, la etología tiene como objetivo principal investigar cómo los animales interactúan con su entorno, centrándose en aspectos como el apareamiento, la agresividad, la socialización y la evolución de su comportamiento a lo largo del tiempo. En esencia, busca determinar si el comportamiento de los animales se origina principalmente debido a factores internos, posiblemente de origen genético, o si es el resultado de aprendizajes adquiridos a través de la interacción con su entorno. En algunos casos, también se considera la posibilidad de que exista una combinación de ambas variables que influyan en su conducta.

2.2.2 ¿Qué es el comportamiento animal?

En términos generales, el comportamiento animal incluye todas las maneras en que los animales interactúan con otros miembros de su especie, con organismos de otras especies y con su ambiente.

Cuando tratamos de entender cómo se desarrolla un comportamiento y cómo surgió evolutivamente, una pregunta importante es si el comportamiento está genéticamente preprogramado o si se adquiere por la experiencia. Por un lado, está el comportamiento innato; que es aquel que está preprogramado genéticamente y un organismo lo hereda de sus padres. Y, por otro lado, el comportamiento aprendido, que no se hereda, sino que se desarrolla durante la vida de un organismo como resultado de la experiencia y la influencia ambiental. Esta distinción ha sido discutida por varios investigadores en el campo de la biología del comportamiento, como se destaca en estudios revisados por pares. Por ejemplo, Guillermo O. Martín (h) en su publicación "Etología y Comportamiento Animal" (2016), en la Facultad de Agronomía y Zootecnia de la Universidad Nacional de Tucumán, Argentina.

¹³ Charles Darwin fue un naturalista inglés, reconocido por ser el científico más influyente de los que plantearon la idea de la evolución biológica a través de la selección natural.

2.2.3 Las 4 preguntas de Tinbergen

El etólogo Nikolaas Tinbergen propuso cuatro preguntas fundamentales para comprender el comportamiento animal publicado en el artículo “On aims and methods of ethology” (Sobre los objetivos y métodos en etología, 1963). Estas cuatro preguntas engloban otros conceptos, los cuales son:

1. Causalidad (Mecanismo): ¿Cuál es la causa o el mecanismo subyacente que desencadena el comportamiento? Esta pregunta se centra en los aspectos fisiológicos y neurológicos que explican cómo se produce el comportamiento.
2. Adaptación (Función): ¿Cuál es la función o el propósito del comportamiento en términos de supervivencia y reproducción? Esta pregunta busca comprender cómo el comportamiento beneficia a la supervivencia y la reproducción del organismo.
3. Ontogenia (Desarrollo): ¿Cómo se desarrolla y se manifiesta el comportamiento a lo largo del ciclo de vida del individuo? Esta pregunta se enfoca en el desarrollo del comportamiento a nivel individual, desde su inicio hasta su expresión completa.
4. Filogenia (Evolución): ¿Cómo ha evolucionado este comportamiento a lo largo del tiempo en la historia de la especie? Esta pregunta se refiere a la evolución del comportamiento a través de generaciones y cómo ha sido moldeado por la selección natural.

En conjunto, estas cuatro preguntas de Tinbergen ayudan a investigar y comprender el comportamiento animal desde múltiples perspectivas. Al abordar estas preguntas, los científicos pueden obtener una comprensión más completa y profunda del comportamiento, desde sus causas inmediatas hasta su significado evolutivo y su desarrollo a lo largo de la vida del individuo. Esto, se considera crucial para avanzar en el campo de la etología y contribuir al conocimiento sobre la vida y el comportamiento de los animales.

2.2.4 Test caracterológicos en animales

Los tests caracterológicos en animales son herramientas utilizadas en la etología para evaluar y comprender la personalidad, el temperamento o el comportamiento individual de los animales. Estos tests pueden proporcionar información valiosa sobre cómo un animal responde a diferentes situaciones, cómo se relaciona con su entorno y con otros individuos de su especie, y cómo puede influir en su bienestar y su capacidad para llevar a cabo tareas específicas. Algunos de los tests de carácter comunes en animales incluyen área de evaluación de:

- reactividad emocional
- agresión
- sociabilidad
- exploración y curiosidad
- respuesta a estímulos cognitivos
- comportamiento alimentario
- entre otros aspectos.

En donde, algunos tests son:

- Test del Imprinting: Desarrollado por exponentes ilustres de la cinofilia; Sr. y Sra Menzel, 1935. Mejoras realizadas por Piero Scanziani, 1952, y Piero Alquati, 1992. Estudio sobre psicología canina en el que utilizaban test de comportamiento. El Imprinting se entiende como un proceso mental complejo que genera que el cachorro a los treinta – cuarenta días de edad aproximadamente considere al humano como un congénere y, por lo tanto, desee contacto con él. Por lo general dicho test se aplica en criaderos.
- Test de Cambell: Desarrollado por el psicólogo William Campbell, especialista en conducta canina. Consiste en una serie de pruebas a las que se somete a un cachorro canino (7 semanas de edad), en donde se valoran varios aspectos de su personalidad.

Según expertos en el campo, es importante destacar que los tests de carácter en animales deben ser diseñados y realizados con cuidado para garantizar resultados precisos y éticos. Además, la interpretación de los resultados debe considerar el contexto y la historia de vida del animal, ya que el comportamiento puede variar en diferentes situaciones y a lo largo del tiempo.

2.2.5 La educación en los animales

La educación en los animales, también conocida como entrenamiento animal, se entiende como el proceso de enseñar a los animales comportamientos y habilidades, generalmente con un propósito específico. Este proceso puede ser aplicado a una amplia variedad de animales, desde mascotas como perros y gatos hasta animales de granja, caballos, animales exóticos y animales entrenados para realizar tareas específicas en entornos de trabajo.

El sistema de entrenamiento, como lo expresa el AVMA en diferentes artículos, se basa en que el animal asocie una conducta específica con las consecuencias que se derivan de llevarla a cabo. En este contexto, entramos en el ámbito del aprendizaje asociativo, que es aquel obtenido a partir de la asociación entre un estímulo neutro y un estímulo significativo para el animal, y dentro de él, el condicionamiento operante, que es cuando el animal aprende a realizar algún comportamiento ya sea con menor o mayor frecuencia por medio de recompensas o castigos. Pero ¿qué tipos de estímulos? Dentro de este proceso, se utilizan dos tipos de estímulos: los estímulos positivos y los estímulos negativos o aversivos.

En el ámbito del comportamiento animal, los estímulos positivos se refieren a experiencias agradables para el animal, como las caricias, la comida o los juguetes, entre otros. Por otro lado, los estímulos negativos corresponden a experiencias desagradables, como golpes, confinamiento, sonidos fuertes, etc.

Para comprender mejor los conceptos de refuerzo y castigo, es importante destacar lo siguiente:

- Refuerzo: se refiere a cualquier cosa que aumenta la probabilidad de que un comportamiento se repita.
- Castigo: se refiere a cualquier cosa que hace que un comportamiento deje de ocurrir.

Tanto el refuerzo como el castigo pueden ser categorizados como positivos o negativos:

- Refuerzo positivo: implica agregar algo positivo como consecuencia de un comportamiento, lo que aumenta la probabilidad de que ese comportamiento se repita.
- Refuerzo negativo: implica eliminar o evitar algo negativo como resultado de un comportamiento, lo que también aumenta la probabilidad de que el comportamiento se repita.
- Castigo positivo: implica agregar algo negativo como consecuencia de un comportamiento, lo que lleva a que ese comportamiento disminuya o deje de ocurrir.
- Castigo negativo: implica eliminar algo positivo como consecuencia de un comportamiento, lo que también reduce la probabilidad de que el comportamiento se repita.

Estos conceptos son fundamentales en la comprensión del condicionamiento y el aprendizaje en el mundo animal.

Por otro lado, la Jerarquía de las Necesidades del Perro (HDN) de Linda Michaels, como se mencionó anteriormente, se caracteriza por su enfoque ético y por promover prácticas de entrenamiento y cuidado de animales libres de métodos negativos o aversivos. La HDN se adhiere a un paradigma de adiestramiento canino y cuidado de animales que excluye el uso de herramientas o dispositivos dañinos y desaconseja prácticas como el castigo positivo, el refuerzo negativo, el castigo negativo y la extinción. Este enfoque ético y basado en el bienestar busca garantizar que el adiestramiento y el cuidado de los perros se realicen de manera segura, libre de miedo, dolor y castigo, y se centra en satisfacer las necesidades fundamentales de los perros de una manera positiva y respetuosa. Al adoptar este enfoque, se considera que herramientas y técnicas que pueden causar daño o sufrimiento quedan obsoletas en la práctica del entrenamiento y el cuidado de los perros.

“Jamás puede justificarse usar dolor, el miedo o la dominancia con nuestros perros”. (Linda Michaels, Máster en Psicología).

Para la elección del método de entrenamiento, es esencial tener en cuenta el bienestar del animal. El Grupo de Especialidad de Etología Clínica de AVEPA¹⁴ (2023) recomienda que *“los métodos utilizados en la educación o entrenamiento de los animales estén basados mayormente en técnicas de refuerzo positivo, que es el aprendizaje por el cual, tras realizar una acción, el animal recibe algo agradable del ambiente que aumenta la probabilidad de que repita esa acción”*. Se enfatiza que el **refuerzo positivo** debería ser la principal técnica utilizada en el entrenamiento, dada que respeta el bienestar del animal y fomenta un vínculo sólido entre el entrenador y el animal. Además, se reconocen las ventajas inherentes al uso del refuerzo positivo en los animales:

- Se obtienen mejores resultados en el entrenamiento.
- Los animales son más estables emocionalmente.
- Los animales se vuelven más receptivos al aprendizaje, ya que no tienen temor a consecuencias negativas.
- Los animales mejoran sus habilidades sociales y su relación con los entrenadores.

Este enfoque, basado en el respeto y la relación positiva con los animales, es fundamental para lograr una educación efectiva y ética en el mundo animal. *“Los perros como nosotros, necesitan sentirse seguros, en paz y queridos. Dependen de nosotros y es nuestra obligación cubrir esas necesidades”*. (Dr. Marc Bekoff, Doctor en comportamiento animal).

¹⁴ AVEPA, la Asociación de Veterinarios Españoles Especialistas en Pequeños Animales, fue fundada en 1964 por un grupo pionero en la clínica de pequeños animales. Con 5.600 socios, busca la excelencia profesional y contribuye al bienestar animal mediante formación científica.

2.3 Diseño ecológico en la arquitectura

2.3.1 Arquitectura sustentable

El diseño de espacios amigables con el medio ambiente, también conocido como diseño sostenible, sustentable o ecológico, busca minimizar el impacto ambiental de un espacio mientras maximiza la eficiencia y la comodidad para sus usuarios. En el contexto de la arquitectura, esta filosofía se traduce en diseñar creación de edificios y estructuras que abrazan principios similares de responsabilidad ambiental y bienestar humano.

El concepto de arquitectura se define como *“la disciplina que proporciona los conocimientos, habilidades del pensamiento y destrezas psicomotrices para resolver correctamente cualquier problema de diseño arquitectónico.”* (Barrios, 2010). Mientras que, *arquitectura sustentable* proviene de *desarrollo sostenible* donde la primer ministro noruega, Harlem Brundtland incorporó en el informe “Nuestro futuro común” presentado en la 42a sesión de las Naciones Unidas en 1987 como *“(…) las vías de desarrollo que respondan a las necesidades del presente sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras”* (Schvartz, 1993).

Por otro lado, los recursos naturales se definen como elementos proporcionados por la naturaleza sin la intervención del ser humano y que pueden ser utilizados para satisfacer sus necesidades. En este contexto, los expertos en el campo están de acuerdo con que la arquitectura sustentable se concentra en la planificación y construcción de edificios con un uso más eficiente de estos recursos naturales, tales como agua, energía y materiales, mientras se minimiza el impacto ambiental. Este enfoque implica la adopción de tecnologías y materiales innovadores que sean respetuosos con el medio ambiente y la implementación de prácticas de diseño orientadas a maximizar la iluminación natural, la ventilación adecuada y la utilización de fuentes de energía renovable.

“(…) la arquitectura ecológica, como arquitectura sostenible, ha de consistir en proyectar con la naturaleza de una manera ambientalmente responsable, al tiempo que ha de suponer una contribución positiva. Conseguir simultáneamente esos dos objetivos

mediante el proyecto es, probablemente, el mayor reto que pueda afrontar el proyectista ecológico de hoy.” (Ken, 2001).

2.3.2 Beneficios de la arquitectura sustentable

El objetivo de la arquitectura sustentable es ofrecer una construcción que reduzca el impacto medioambiental, como lo contempla el Consejo Internacional de Arquitectos¹⁵ (UIA), y algunos de los beneficios son:

- Ahorro eficiente de energía: La implementación de tecnologías y estrategias pasivas, como el diseño de orientación solar y la eficiencia energética en la construcción, reduce significativamente el consumo de energía. Esto no solo disminuye los costos de energía a largo plazo, sino que también reduce la huella de carbono.
- Energías renovables: La incorporación de fuentes de energía renovable, permite que los edificios generen su propia energía. Esto reduce la dependencia de combustibles fósiles y disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo a combatir el cambio climático.
- Eficiencia hídrica: La arquitectura sustentable también aborda la gestión del agua, utilizando sistemas de recolección de agua de lluvia, tecnologías de bajo consumo de agua y sistemas de tratamiento de aguas residuales para reducir el desperdicio y la contaminación del agua.
- Confort y habitabilidad: A menudo, los edificios sustentables están diseñados para maximizar la luz natural, la ventilación adecuada y la comodidad térmica. Esto crea un ambiente interior saludable y agradable para los ocupantes.

¹⁵ La Unión Internacional de Arquitectos (UIA) es una organización fundada en 1948 para unir a arquitectos de todo el mundo a través de sus organizaciones nacionales. Con más de 100 países miembros y aproximadamente 1.3 millones de arquitectos, la UIA busca la cooperación global, promoción de la excelencia arquitectónica y defensa de los intereses de la profesión. Reconocida por la UNESCO como el único sindicato de arquitectos que opera a nivel internacional.

La arquitectura sustentable no solo es beneficiosa para el medio ambiente, sino que también proporciona un entorno habitable y cómodo para las personas, reduce los costos a largo plazo y contribuye a la conservación de recursos naturales clave. Estos beneficios son cada vez más reconocidos y valorados en todo el mundo, impulsando la adopción de prácticas de construcción más sostenibles. *"El arquitecto del futuro se basará en la imitación de la naturaleza, porque es la forma más racional, duradera y económica de todos los métodos."* (Antonio Gaudí, s.f.).

2.4 Modelo de Negocio

2.4.1 Concepto de Modelo de Negocio

Un Modelo de Negocio es una herramienta de importancia empresarial que nos permite tener claridad en la modalidad por la cual se brinda una solución a una necesidad del mercado.

Por medio de la Enciclopedia Concepto, la definición de “modelo” en términos generales, como la representación de sistemas, objetos, procesos, pretende simplificar lo que representa y lograr aproximarse a la realidad. Por otra parte, “negocio” debe su etimología al latín *negotium*, es decir, una negación del ocio: la ocupación que realizan las personas con fines lucrativos. Refiere a toda actividad económica puede ser mediante la venta, prestación de servicios que busca generar utilidades.

Dentro de los puntos clave este se utiliza para planificar con claridad que va a pasar con el negocio que se pretende materializar, se emplea para describir, clasificar negocios emprendedores y el contexto de la empresa. En otras palabras, *“un modelo de negocio es la manera que una empresa o persona crea, entrega y captura valor para el cliente”* (Alex Osterwalder, s.f.).

2.4.2 Tipos de Modelo de Negocio

De acuerdo con la Economipedia, “Enciclopedia económica en español”, existen 9 tipos de modelos de negocio:

- **Fabricante / Fabricación:** se caracteriza por la producción de varios productos, mismos que se venden a mayoristas, quienes se encargan de comercializarlos
- **Distribuidor / Distribución:** son los encargados de comprar dichos productos a los fabricantes para venderlos y entregarlos al consumidor final.
- **Retailer / Retail:** son las empresas encargadas de vender dichos productos al público en general.
- **E-commerce:** conocidos como el comercio en línea, está directamente relacionado con el retail, pues a través de la venta online, se comercializa cualquier tipo de producto.
- **Suscriptor / Suscripción:** se caracteriza por la obtención de ingresos a través de las cuotas mensuales que pagan los usuarios.
- **Contratación pública:** son aquellas empresas que venden servicios y productos directamente a la administración pública. No están limitados únicamente a ellos, pues pueden también tener clientes privados.
- **Publicidad:** este modelo de negocio establece como fuente de ingreso principal la publicidad, en el caso de muchas páginas web.
- **Patentes:** la investigación y el desarrollo de productos exclusivos que puedan ser patentados son la fuente de ingresos de determinadas empresas.
- **Franquicia:** hay empresas con marcas de renombre que deciden conceder ciertas licencias a otros empresarios para que trabajen bajo su marca. En este caso, el franquiciado debe cumplir con una serie de requisitos para poder vender bajo una marca que no le pertenece.

2.4.3 Innovación en el Modelo de Negocio

Es aceptado globalmente que para lograr innovar es necesario que el modelo de negocio se pueda representar, comprendiendo su valor, siendo indispensable poder medir el modelo de negocio, para luego poder evaluar y lograr un mínimo de viabilidad. Las empresas deben buscar formas novedosas para crear valor para sus clientes, ya que enfrentan competencia creciente y altamente demandante, a su vez no necesariamente esta relacionando con descubrir nuevas tecnologías, crear nuevos productos o servicios, también se puede relacionar a como se entrega un servicio o producto ya existente, o complementar con un servicio que se entregaba por separado, siendo clave ingresar, comprender el mercado, sostenerse y perfeccionarse, dado que la formulación apunta a la consignación de recursos que deben ser recuperados aplicando nuevos conocimientos que agreguen valor a la propuesta, sin olvidar al cliente. *“Los clientes son el centro de cualquier modelo de negocio, ya que ninguna empresa puede sobrevivir durante mucho tiempo si no tiene clientes”* (Alex Osterwalder, s.f.).

La elaboración de un modelo de negocio es más un arte que una ciencia y relacionado con esto se presenta la dificultad de innovar en el mismo, es por esto que el modelo de negocio de Hotel y Guardería de mascotas en la comuna de Copiapó, consiste en la prestación de servicios, más precisamente del cuidado de las distintas mascotas que requieran según necesidades: cuidados, hospedaje, tratamientos, atención veterinaria primaria, traslados, productos de alimentación, higiene y cuidado, etc. Brindando un servicio profesional, complementario e innovador, para mantener las ventajas competitivas, considerando que los entornos son cada vez más cambiantes y competitivos.

2.4.4 Modelo de Negocio Canvas

El Business Model Canvas es la plantilla de modelo de negocio más popular del mundo. Sus creadores Alexander Osterwalder e Yves Pigneur, publicaron el libro "Business Model Generation" en 2010 que dio nombre a este lienzo de modelo de negocio.

Es una herramienta que tiene distintos apartados que se encargan de cubrir todos los aspectos básicos de un negocio, desde los segmentos de clientes hasta incluso los socios claves y la estructura de costes. En general, sigue la definición de modelo de negocio y busca plasmar en un solo lugar como se crea, entrega y captura ese valor de tu start up.

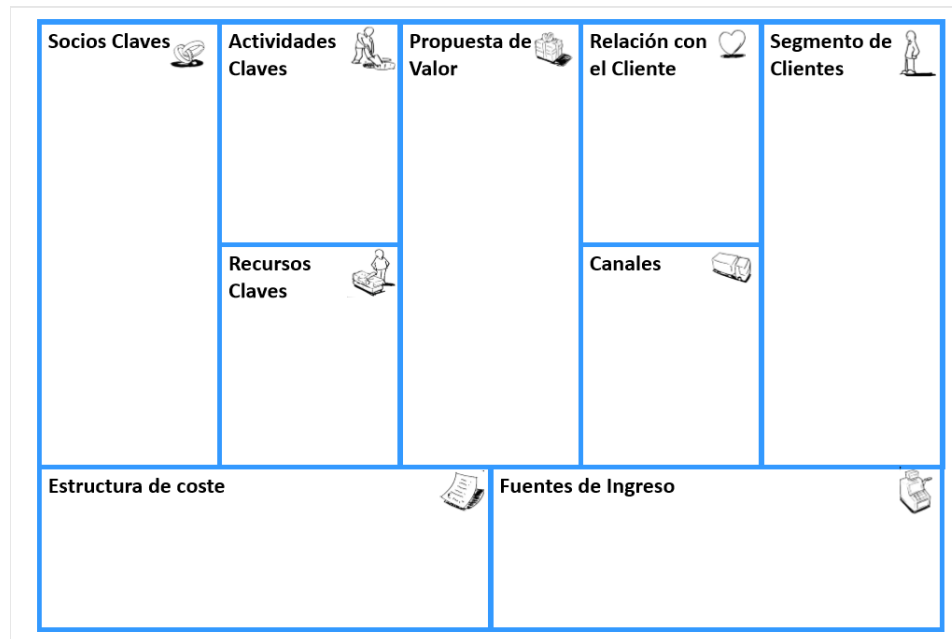
Los nueve bloques de construcción:

- **Segmento de clientes:** segmentación de mercado o grupo de personas a los que se venderá el servicio o producto. (público objetivo).
- **Propuesta de valor:** características y beneficios que se encargan de crear valor para cada uno de los segmentos.
- **Canales:** medios a través de los que se comunica y se hará llegar la propuesta de valor al cliente.
- **Relación con el cliente:** tipo de relación entre la start up y el cliente, puede ser asistencia personal o automatizado.
- **Fuente de ingresos:** es importante tener diversas fuentes de ingresos para garantizar la viabilidad económica del proyecto. Algunos modelos de fuente de ingreso podrían ser la venta directa en un único pago, el pago por uso o la suscripción.
- **Recursos claves:** los recursos más importantes para que todo lo anterior funcione: físicos (instalaciones, vehículos, etc.), intelectuales (nombre de la marca, patentes, derecho de autor, entre otros) y humanos.

- **Actividades claves:** son las actividades necesarias para el normal funcionamiento del modelo de negocio. Si hay recursos claves, también tiene que haber actividades claves, estas acciones repercuten en la venta exitosa de la propuesta de valor, abarcando los segmentos del mercado seleccionado, mediante canales de comunicación, distribución y venta; logrando una eficaz relación con los clientes y fluidez en las fuentes de ingresos.
- **Socios claves:** colaboradores y personas que son claves para que el negocio de inicio y funcione, buscando optimizar recursos, reducir riesgos con alianzas estratégicas y adquirir recursos y actividades que son importantes para el desarrollo del mismo.
- **Estructura de costes:** desglose de los gastos que va tener el modelo de negocio. Se incluyen los costos fijos, variables, las economías de escala para reducir costes y todo lo relacionado con el gasto.

Para la elaboración del Canvas de modelo de negocio, se puede utilizar plantillas prediseñadas, como se muestra en la Ilustración 2.4. Existen varias aplicaciones web que permiten acceder a ellas y ofrecer bibliotecas de más recursos relacionados con esta temática. Al lograr rellenar todos estos apartados, se logrará una idea muy clara del proyecto empresarial.

Ilustración 2.4 Plantilla ejemplo modelo negocio Canvas.



Fuente: Osterwalder, A., & Pigneur, Y. Business Model Generation. Recuperado de https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2020/11/Generacion-de-Modelos-de-Negocio-2010.en_.es_.pdf.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

En el presente proyecto de creación de un hotel y guardería de mascotas en la comuna de Copiapó, el diseño de investigación se fundamenta en un enfoque mixto que combina elementos cuantitativos y cualitativos. El objetivo principal es comprender las necesidades, preferencias y expectativas de los dueños de mascotas en la región de estudio, así como analizar las tendencias y demandas del mercado local de cuidado de mascotas.

Por el cual, se llevó a cabo una investigación exploratoria que involucró tanto la recopilación de datos primarios como la revisión de datos secundarios. Esta fase exploratoria permitió identificar las características clave que los dueños de mascotas valoran en un servicio de hotel y guardería, así como también comprender las preocupaciones relacionadas con el cuidado de sus animales.

En la fase cuantitativa, se realizó encuestas estructuradas a una muestra diversificada de dueños de mascotas en la región de estudio. Estas encuestas se diseñaron cuidadosamente para recopilar información relevante, para entender las preferencias de servicios, las necesidades específicas de cuidado y las expectativas de los potenciales clientes. La información cuantitativa nos brindó datos tangibles que fueron esenciales para la toma de decisiones en el desarrollo del proyecto.

En cuanto a la fase cualitativa, se llevó a cabo entrevistas en profundidad con médicos veterinarios y trabajadores con experiencia en el área veterinaria y del cuidado de mascotas. Estas entrevistas permitieron obtener información cualitativa enriquecedora y contextual sobre las prácticas actuales, las expectativas de los profesionales y las posibles áreas de mejora en el sector. La perspectiva de los médicos veterinarios y los trabajadores del área es esencial para garantizar la calidad de los servicios y la atención prestada a las mascotas.

Respecto a la encuesta, para asegurar la representatividad de la muestra, se optó por el enfoque de Muestreo Aleatorio Simple (MAS). Este método nos permitió seleccionar aleatoriamente a los dueños de mascotas en Copiapó, lo que garantizó que cada individuo tenga la misma probabilidad de ser incluido en la muestra. Esto nos proporcionó una visión equilibrada y no sesgada de la población, lo que es esencial para lograr resultados generalizables y confiables.

Este diseño de investigación integral permitió abordar tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos de la investigación y garantizar que el hotel y guardería de mascotas sea diseñado y operado de manera efectiva para satisfacer las necesidades de los dueños de mascotas en la comuna de Copiapó, respaldado por el conocimiento de expertos en el campo de la salud animal.

3.2 Determinación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es una fracción significativa de la población que cumple con las características de la investigación, el cual, el universo corresponde al total de residentes de la comuna de Copiapó - tanto hombres como mujeres -, el cual, es de un total de 175.240, según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) con la proyección al año 2023 en base al CENSO 2017. Considerando un margen de error de un 5%, con un 95% de Nivel de Confianza, dando como resultado el tamaño de la muestra buscado.

Ecuación 3.1 Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra.

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

Fuente: Surveymonkey, 2023. Extraído de es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/.

- n = tamaño de la muestra.
- N = tamaño de la población.
- e = margen de error (porcentaje expresado con decimales).
- p = probabilidad de éxito. ($p \notin R$).
- z = puntuación z .

La puntuación z es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. A continuación, se muestra la Tabla 3.1 que muestra la puntuación z según el nivel de confianza que se desea:

Tabla 3.1 Puntuación z , según nivel de confianza deseado.

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80%	1,28
85%	1,44
90%	1,65
95%	1,96
99%	2,58

Fuente: Surveymonkey, 2023. Extraído de es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/.

Teniendo en consideración lo anterior, con un nivel de confianza deseado de 95%, el cálculo del tamaño de la muestra por medio de la siguiente ecuación:

Ecuación 3.2 Ecuación aplicada para el cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{\frac{1,96^2 * p(1 - p)}{0,05^2}}{1 + \left(\frac{1,96^2 * p(1 - p)}{0,05^2 * 175.240}\right)}$$

Fuente: Elaboración propia.

Por medio de la ecuación anterior, y corroboración por una calculadora computarizada, el tamaño de la muestra es de 384, es decir, se debe recolectar dicha cantidad de encuestas aplicadas a la población objetivo para que sea representativo.

Ilustración 3.1 Cálculo del tamaño de la muestra.

Calcula el tamaño de tu muestra

Tamaño de la población ⓘ	Nivel de confianza (%) ⓘ	Margen de error (%) ⓘ
175240	95 ▼	5

Tamaño de la muestra

384

Fuente: Elaboración propia, por medio de la página web de SurveyMonkey. Extraído de es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/.

3.3 Método de la obtención de la información

La fuente de la información primaria, son encuestas realizadas vía online a través de la herramienta de Google Formulario, mediante un cuestionario por el cual se recopilaban los datos necesarios para el posterior análisis de la propuesta. Respecto a las entrevistas, se realizaron de forma presencial y también por videollamada con los profesionales y trabajadores, en el cual, se grabó el audio y se tomaron notas.

Por otro lado, las fuentes secundarias para este análisis se componen de datos y estudios previamente recopilados, como informes en línea, estadísticas sectoriales, documentos técnicos, páginas en línea. Estos recursos se utilizaron para complementar y respaldar la información obtenida a través de las fuentes primarias. La combinación de fuentes primarias y secundarias garantiza un análisis completo y fundamentado para la propuesta.

3.4 Diseño del instrumento de medición

El diseño del instrumento de medición reviste una importancia fundamental en el proceso de investigación, ya que es la base sobre la cual se recopilan los datos necesarios para el estudio. En este contexto, se ha desarrollado una encuesta en línea utilizando Google Formulario, que consta de un total de 24 preguntas, todas de carácter obligatorio para responder (Ver Anexo 1). Estas preguntas incluyen tanto opciones de selección múltiple como preguntas de respuesta abierta, lo que permite obtener una visión completa y detallada de las opiniones y preferencias de los encuestados. La obligatoriedad de responder todas las preguntas se implementó con el objetivo de asegurar respuestas completas y proporcionar datos más precisos para el análisis del estudio.

La encuesta se estructura en diversas secciones temáticas, que abarcan aspectos como información demográfica, preferencias de servicio, experiencias y expectativas, consideraciones sobre costos y tarifas, así como una sección final para comentarios adicionales. Es importante destacar que la encuesta se ha diseñado para que las personas la respondan bajo el anonimato y con fines exclusivamente académicos en el contexto de este estudio.

Además de la encuesta, se realizaron entrevistas a profesionales del área veterinaria, como médico y técnico veterinarios, durante las cuales se abordaron temas relacionados con el cuidado de las mascotas y aspectos generales relacionadas con la operación y gestión de un hotel y guardería de mascotas. (Ver Anexo 2).

3.5 Recopilación de datos

La encuesta se difundió desde el 2 de octubre de 2023 a las 18:00 horas y se mantuvo abierta hasta el 13 de noviembre del mismo año, a las 23:00 horas. Durante este periodo, se obtuvieron un total de 391 respuestas, lo que constituye una muestra representativa para el análisis de la demanda y las preferencias del mercado. La encuesta se llevó a cabo a través de Google Formulario, lo que permitió la recopilación de datos de manera eficiente

y la posibilidad de presentar los resultados en forma de gráficos, facilitando la visualización y comprensión de los hallazgos.

Por otro lado, se llevaron a cabo entrevistas con profesionales del área veterinaria. Las entrevistas con médicos veterinarios se realizaron en las dependencias de las oficinas administrativas de la Unidad de Higiene Ambiental de la Ilustre Municipalidad de Copiapó, ubicada en calle Atacama sin número, el día 11 de octubre del 2023, a las 15:30 hrs. Estas entrevistas abordaron temas de salud pública, el calendario sanitario básico de las mascotas, sobre la convivencia entre especies y consideraciones generales relacionadas con el cuidado de los animales, y se extrajeron insights relevantes relacionados con la gestión de un hotel y guardería de mascotas, así como con otros aspectos relevantes para el estudio.

Asimismo, se llevó a cabo una entrevista con una técnico veterinario en una junta por videoconferencia, por medio de Google Meet, el día jueves 12 de octubre del 2023, a las 18:45 hrs. Durante esta reunión, se discutieron temas similares, incluyendo temas con relación a la alimentación de las mascotas, así como otras consideraciones fundamentales.

Es importante reconocer que, a pesar de los esfuerzos para obtener datos representativos, la encuesta y las entrevistas pueden estar sujetas a sesgos de selección. Además, la encuesta se llevó a cabo de manera anónima, lo que limita la capacidad de verificar la precisión de la información proporcionada por los encuestados. Esto se debió a que no se restringió el acceso a la encuesta mediante la verificación de correo electrónico, ya que se consideró que esta restricción podría excluir a aquellos participantes que no están familiarizados con el uso de correos electrónicos o que podrían tener dificultades para acceder a la encuesta de esta manera. El enfoque de la encuesta anónima se implementó con el propósito de promover una participación más inclusiva y accesible.

Además, las entrevistas se realizaron en un entorno específico y con un número limitado de profesionales del área veterinaria, lo que podría influir en la generalización de los resultados.

A pesar de estas limitaciones, los datos recopilados proporcionan una visión valiosa de las preferencias y necesidades del mercado local en lo que respecta a los servicios de hotel y

guardería para mascotas, así como otros aspectos relacionados con el cuidado de los animales.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO

4.1 Estudio de mercado

4.1.1 Segmentación del mercado

La segmentación de mercado es el proceso de dividir un mercado amplio y diverso en grupos más pequeños y homogéneos, en este caso de consumidores que comparten características, necesidades y/o comportamientos similares. Estos grupos, conocidos como segmentos de mercado, se crean con el propósito de permitir a las empresas adaptar sus para satisfacer de manera más efectiva las demandas y preferencias de estos.

En el proceso de segmentación de mercado para el producto/servicio a ofrecer, se ha identificado varios criterios clave para definir al público objetivo:

- Segmentación geográfica

La principal área de enfoque es en la comuna de Copiapó, ubicada en la región de Atacama, Chile, permitiendo dirigirse de manera específica a los residentes de esta área.

Ilustración 4.1 Límite comunal de Copiapó, región de Atacama, Chile.



Fuente: Imagen extraída de CIREN - Centro de Información de Recursos Naturales. (2021). Características demográficas y socioeconómicas comuna de Copiapó.

- Segmentación demográfica

En el proceso de segmentación demográfica, se ha puesto un énfasis especial en la identificación de individuos con un alto poder adquisitivo, pero, además, se ha considerado la población que tiene la capacidad de invertir en el bienestar de sus mascotas. Esto abarca desde el Grupo AB hasta el C2 e incluso se puede considerar hasta el Grupo D. La inclusión de estos segmentos amplía el alcance y permite adaptar las estrategias para conectar con una audiencia más amplia que comparte el deseo de proporcionar a sus mascotas productos y servicios de alta calidad.

Tabla 4.1 Grupos socioeconómicos, Chile.

GRUPO	DESCRIPCIÓN
Grupo AB	Hogares de mayor poder adquisitivo, con sostenedores con nivel de estudios universitarios o superiores completo y empleados en cargos directivos y profesionales de alto nivel.
Grupo C1a	Hogares con altos ingresos y sostenedores con nivel de estudios universitarios o superiores completo, la mayoría en cargos directivos y profesionales de alto nivel.
Grupo C1b	Hogares con altos ingresos, con una mezcla de sostenedores en cargos directivos y profesionales de alto nivel, con nivel de educación universitaria o superior completo, así como un menor porcentaje con un nivel de estudio son técnicos y profesionales de nivel medio.
Grupo C2	Hogares con ingresos moderados y una diversidad en niveles de educación, con una proporción considerable de vendedores, agricultores y trabajadores calificados.
Grupo C3	Hogares con ingresos más bajos y una amplia variedad en niveles de educación, donde una parte significativa son vendedores, agricultores y trabajadores calificados.
Grupo D	Hogares con ingresos más bajos, donde la mayoría tiene educación media completa o inferior y gran parte son vendedores, agricultores y trabajadores calificados.
Grupo E	Hogares con ingresos aún más bajos, con la mayoría teniendo educación media completa o inferior y la mayoría trabajando como trabajadores no calificados o vendedores.

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de GSE - AIM Chile. (s.f.). AIM Chile.

<https://aimchile.cl/gse-chile/>.

- Segmentación psicográfica

La segmentación psicográfica desempeña un papel crucial en este estudio, ya que se busca llegar a un grupo de personas que se caracterizan por su profunda pasión y dedicación hacia las mascotas, y que se autoidentifican como "Pet Lovers". Este grupo demográfico no solo comparte un vínculo especial con sus animales de compañía, sino que también muestran un compromiso con el bienestar animal en general y una creciente conciencia ambiental.

Al segmentar el mercado e identificarlo, es más fácil reconocer los grupos que tienen más probabilidades de responder positivamente a las ofertas. Esto, a su vez, ayuda a mejorar

la efectividad de las estrategias de marketing, aumentar la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

4.1.2 Análisis de la demanda

En el proceso de análisis de la demanda para el proyecto, se ha llevado a cabo encuestas y entrevistas a profesionales del área de veterinaria como una fuente primaria de información.

➤ Encuesta

La encuesta aplicada es una herramienta esencial para comprender de manera detallada las preferencias y necesidades del público objetivo. A continuación, se presenta el análisis los resultados de la encuesta:

- Sección 1: Información demográfica**

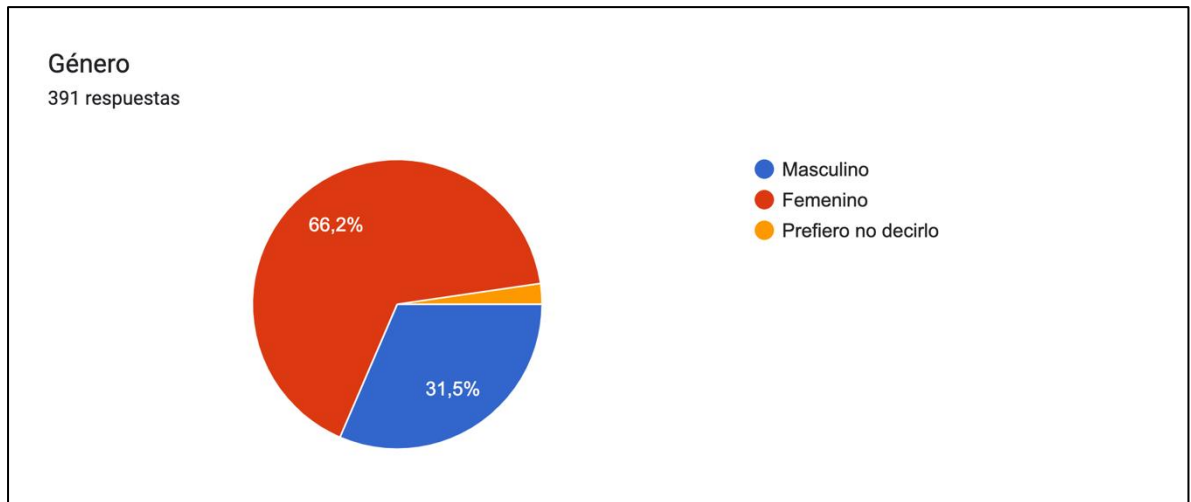
➤ Pregunta 1: Género

Tabla 4.2 Género de los encuestados.

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Masculino	123	31,5%
Femenino	259	66,2%
Prefiero no decirlo	9	2,3%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.1 Género de los encuestados.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.2 y el Gráfico 4.1, se puede observar que el 66,2 % de los encuestados son de sexo “Femenino”, y el 31,5 % se identifica como “Masculino”, mientras el 2,3 % restante prefiere no decirlo.

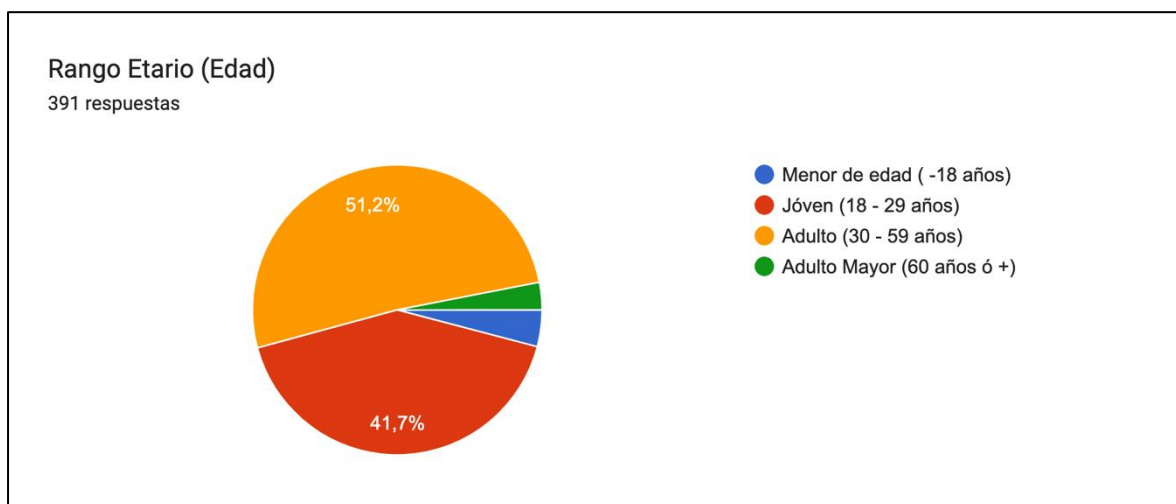
➤ **Pregunta 2: Rango Etario**

Tabla 4.3 Rango Etario de los encuestados.

RANGO ETARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Menor de edad (-18 años)	16	4,1%
Joven (18 -29 años)	163	41,7%
Adulto (30 - 59 años)	200	51,2%
Adulto Mayor (60 años o +)	12	3%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.2 Rango Etario de los encuestados.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.3 y el Gráfico 4.2, se observa que de los encuestados el 51,2 % pertenece al rango etario “Adulto”, seguido del 41,7% que son “Jóvenes”, el 4,1% son “Menores de edad” y el 3% son “Adulto Mayor”.

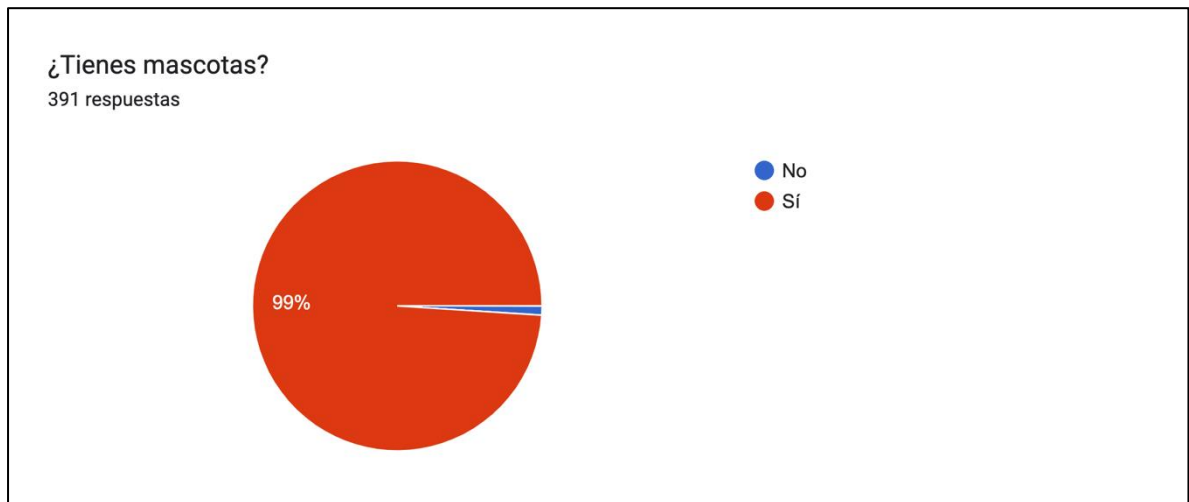
➤ Pregunta 3: ¿Tienes mascotas?

Tabla 4.4 Tenencia de mascotas de los encuestados.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
No	4	1%
Si	387	99%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.3 Tenencia de mascotas de los encuestados.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.4 y el Gráfico 4.3, se puede observar que la mayoría de los encuestados si tiene mascotas con un 99 %, mientras que sólo el 1% no tiene mascotas.

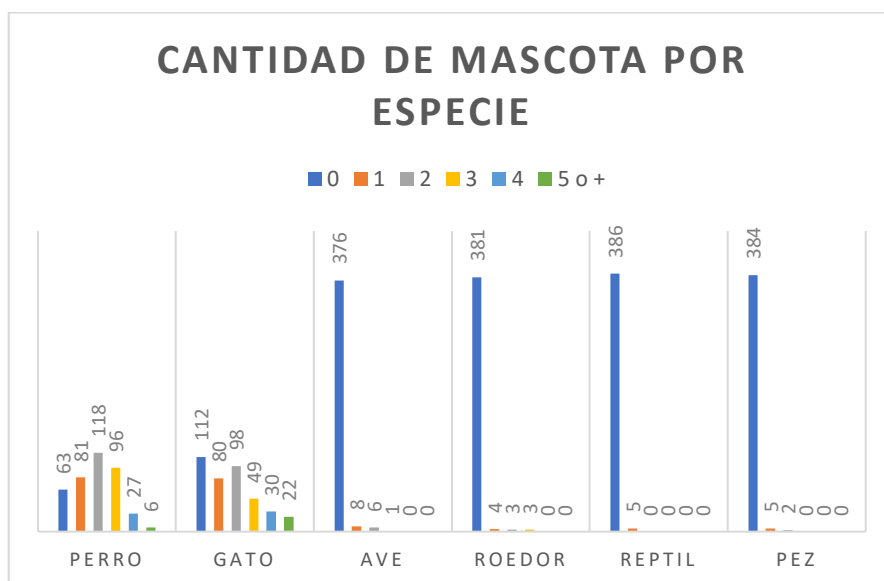
- **Pregunta 4:** De tus mascotas ¿Cuántas de ellas pertenecen a cada de las siguientes especies?

Tabla 4.5 Cantidad de mascota por especie.

ESPECIE / CANTIDAD	0	1	2	3	4	5 o +	TOTAL RESPUESTAS
Perro	63	81	118	96	27	6	391
Gato	112	80	98	49	30	22	391
Ave	376	8	6	1	0	0	391
Roedor	381	4	3	3	0	0	391
Reptil	386	5	0	0	0	0	391
Pez	384	5	2	0	0	0	391

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.4 Cantidad de mascota por especie.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Interpretación

En la muestra de 391 encuestas realizadas, se observa en la Tabla 4.5 y Gráfico 4.4 una distribución variada en cuanto a la tenencia de mascotas, clasificadas por especie. A continuación, se detallan los resultados:

- Perros: Un total de 63 encuestados tienen 0 perros, 81 con 1 perro, 118 con 2 perros, 96 con 3 perros, 27 con 4 perros y 6 encuestados con 5 o más perros.
- Gatos: Entre los encuestados, 112 no tienen gatos, 80 tienen 1 gato, 98 tienen 2 gatos, 49 tienen 3 gatos, 30 tienen 4 gatos y 22 tienen 5 o más gatos.
- Aves: 376 de los encuestados no tienen aves, 8 tienen 1 ave, 6 tienen 2 aves, 1 tiene 3 aves y no hay encuestados con 4 o más aves.
- Roedores: La distribución incluye a 381 encuestados sin roedores, 4 con 1 roedor, 3 con 2 roedores y 3 encuestados con 3 roedores.
- Reptiles: 386 de los encuestados no tienen reptiles, 5 tienen 1 reptil, y no hay encuestados con 2 o más reptiles.

- Peces: La distribución incluye a 384 encuestados sin peces, 5 con 1 pez, 2 con 2 peces, y no hay encuestados con 3 o más peces.

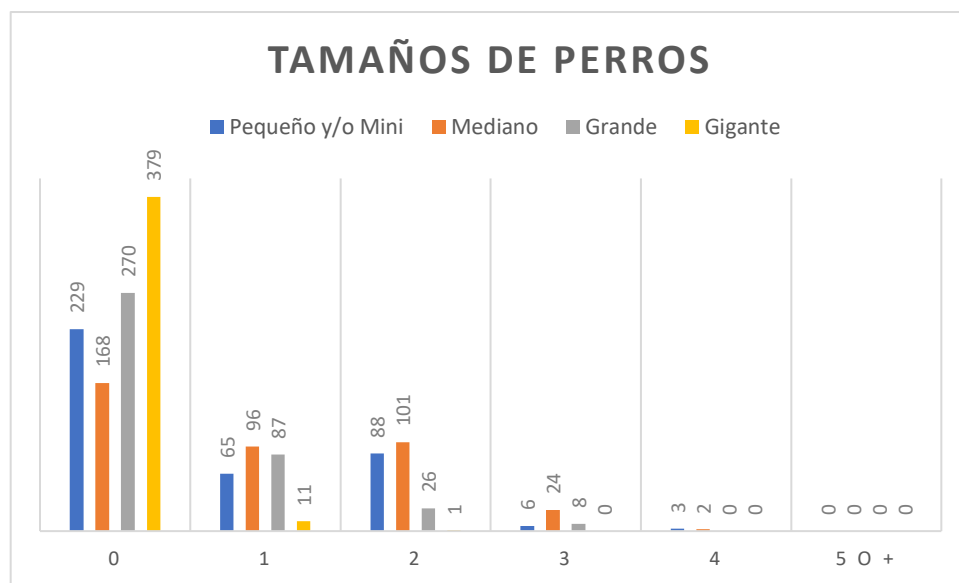
- **Pregunta 5:** Si tienes PERROS como mascotas, ¿Cuál es el tamaño aproximado de ellos?

Tabla 4.6 Distribución de tamaños de perros.

TAMAÑO / CANTIDAD	0	1	2	3	4	5 o +	TOTAL RESPUESTAS
Pequeño y/o Mini	229	65	88	6	3	0	391
Mediano	168	96	101	24	2	0	391
Grande	270	87	26	8	0	0	391
Gigante	379	11	1	0	0	0	391

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.5 Distribución de tamaños de perros.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Interpretación

En la Tabla 4.6 y Gráfico 4.5, se evidencia una diversidad en la tenencia de mascotas, específicamente en relación con el tamaño de los perros. Los resultados se desglosan de la siguiente manera:

- Pequeño y/o Mini: De los encuestados 229 responden que no tienen mascotas de este tamaño, 65 con 1 mascota, 88 con 2 mascotas, 6 con 3 mascotas, y 3 encuestados con 4 mascotas correspondiente al tamaño pequeño y/o mini.
- Mediano: En este segmento, 168 de los encuestados no tienen perros del tamaño mediano, 96 tienen 1 mascota, 101 tienen 2 mascotas, 24 tienen 3 mascotas, y 2 encuestados tienen 4 perros.
- Grande: 270 de los encuestados no tienen perros grandes, 87 tienen 1 mascota, 26 tienen 2 mascotas, y 8 encuestados tienen 3 perros grandes.
- Gigante: Entre los encuestados 379 indican que no tienen perros consideradas del tamaño gigante, 11 tienen 1 mascota gigante, 1 encuestado tiene 2 perros gigantes, y no hay encuestados con 3 o más perros del tamaño gigante.

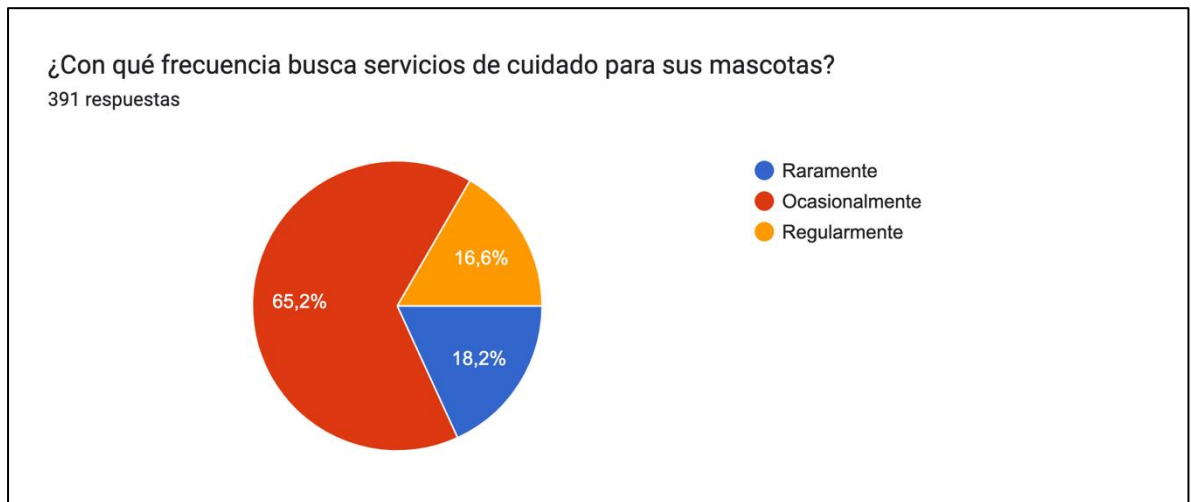
- **Pregunta 6:** ¿Con qué frecuencia busca servicios de cuidado para sus mascotas?

Tabla 4.7 Frecuencia de búsqueda de servicios de cuidado para mascotas.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Raramente	71	18,2%
Ocasionalmente	255	65,2%
Regularmente	65	16,6%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.6 Frecuencia de búsqueda de servicios de cuidado para mascotas.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

Como se muestra en la Tabla 4.7 y el Gráfico 4.6, el 65,2 % de los encuestados Ocasionalmente busca servicios de cuidados para sus mascotas, mientras que el 18,2 % respondió “Raramente” y el 16,6 % “Regularmente”.

- **Pregunta 7:** Respecto a la respuesta anterior ¿Por qué?

Ilustración 4.2 Nube de palabras, motivos de búsqueda servicio de cuidados de mascotas.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario. Nube de palabras generada en www.nubedepalabras.es.

Interpretación

La Ilustración 4.2, es una nube de palabras generada a partir de las respuestas de la encuesta, revela diversas razones por las cuales los participantes han buscado servicio de cuidados de mascotas respecto a un hotel y guardería de mascotas. Entre las razones más destacadas se encuentran las necesidades relacionadas con los viajes, ya sea por motivos laborales o vacacionales. Muchos expresan la búsqueda de espacios adecuados y de confianza para dejar a sus mascotas, especialmente cuando se ausentan debido a compromisos laborales, cambios en los horarios o incluso por la falta de movilidad física. Además, algunos participantes señalan la importancia de brindar a sus animales la

oportunidad de socializar, cambiar de ambiente y disfrutar de cuidados diferentes. En general, la nube de palabras refleja la diversidad de situaciones y necesidades que los dueños de mascotas consideran al buscar servicios de hotel y guardería para sus mascotas.

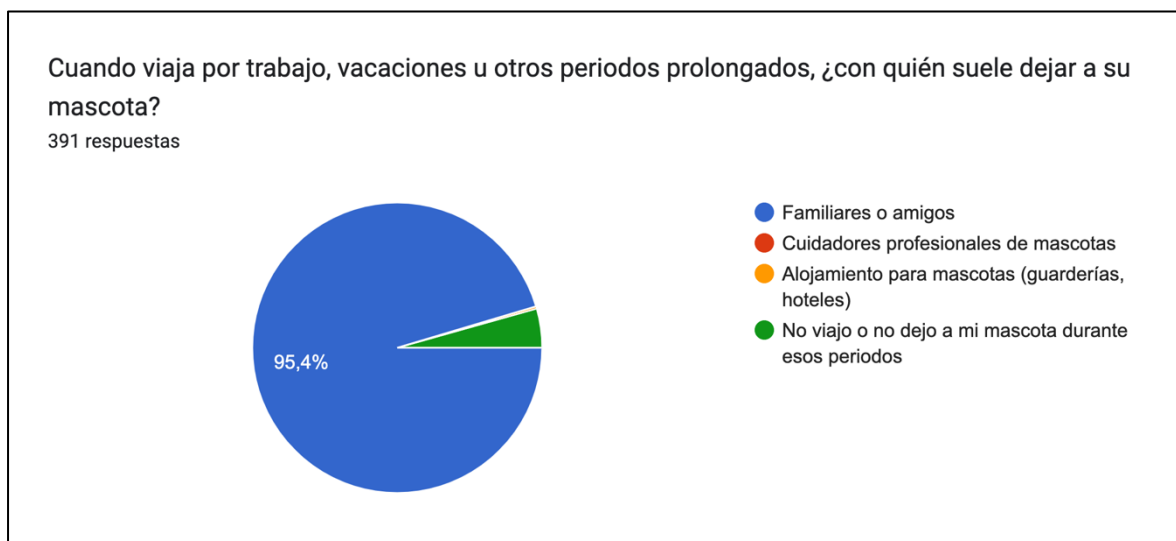
- **Sección 2: Preferencias de servicio**
- **Pregunta 8:** ¿Cuándo viaja por trabajo, vacaciones u otros periodos prolongados, ¿Con quién suele dejar a su mascota?

Tabla 4.8 Elección de cuidado en periodos de ausencia para mascotas.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Familiares o amigos	373	95,4%
Cuidadores	0	0%
Alojamiento para mascotas	0	0%
No viaje o no dejo a mi mascota	18	4,6%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.7 Elección de cuidado en periodos de ausencia para mascotas.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.8 y el Gráfico 4.7, se observa que, por trabajo, vacaciones u otro periodo prolongado el 95,4 % de los encuestados suele dejar a sus mascotas con “Familiares o amigos”, y el 4,6 % “No viaja o no deja a su mascota”. No se observa elección para las opciones de “Cuidadores profesionales de mascotas” o en “Alojamiento para mascotas (guarderías u hotel)”.

- **Pregunta 9:** ¿Estaría interesado/a en un Hotel y Guardería de mascotas en Copiapó?

Tabla 4.9 Interés de la comunidad en un hotel y guardería de mascotas en Copiapó.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	375	95,9%
No	4	1%
Tal vez	12	3,1%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.8 Interés de la comunidad en un hotel y guardería de mascotas en Copiapó.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

Como se muestra en la Tabla 4.9 y el Gráfico 4.8, la mayoría de los encuestados si estaría interesado en un Hotel y Guardería de mascotas en Copiapó, con un 95,9 %, seguido del 3,1 % que respondió “Tal vez” y sólo el 1 % no estaría interesado.

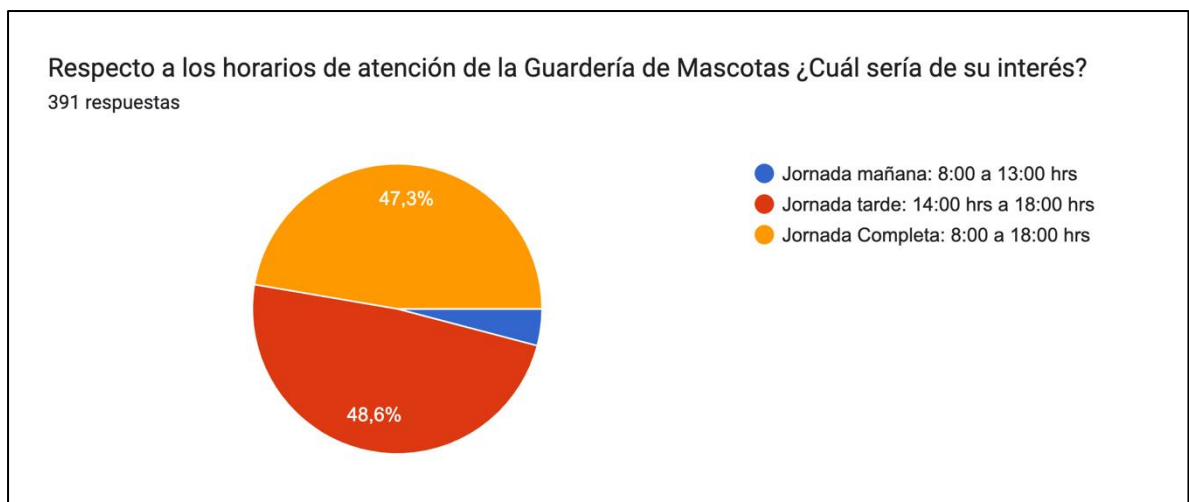
- **Pregunta 10:** Respecto a los horarios de atención de la Guardería de Mascotas ¿Cuál sería de su interés?

Tabla 4.10 Preferencia de horarios de atención para la Guardería de mascotas.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Jornada mañana	16	4,1%
Jornada tarde	190	48,6%
Jornada completa	185	47,3%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.9 Preferencia de atención para la Guardería de mascotas.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.10 y el Gráfico 4.9, respecto a los horarios de atención de la Guardería de mascotas, estarían interesados el 48,6 % en la “Jornada de la tarde: 14:00 a 18:00 hrs”, mientras que el 47,3% prefiere “Jornada completa” y finalmente el 4,1 % “Jornada mañana”.

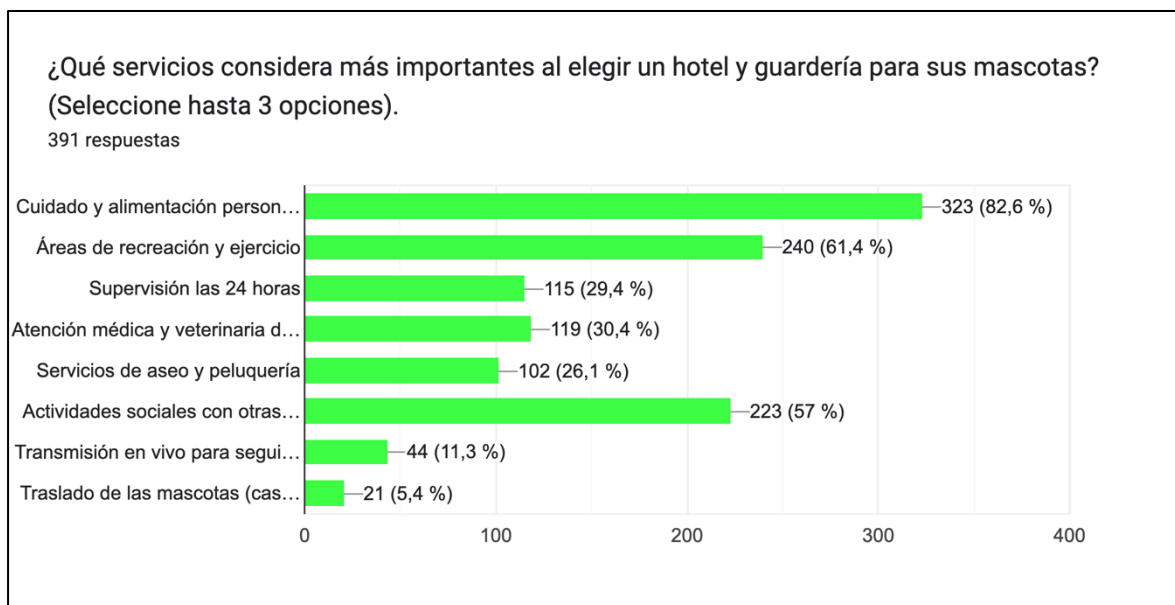
- **Pregunta 11:** ¿Qué servicios considera más importantes al elegir un Hotel y guardería para sus mascotas? (Seleccione hasta 3 opciones).

Tabla 4.11 Preferencia en la elección de un servicio de hotel y guardería de mascotas.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (% de 391 respuestas)
Cuidado y alimentación personalizada	323	82,6%
Área de recreación y ejercicio	240	61,4%
Supervisión las 24 horas	115	29,4%
Atención médica veterinaria disponible	119	30,4%
Servicios de aseo y peluquería	102	26,1%
Actividades sociales con otras mascotas	223	57%
Transmisión en vivo para seguimiento	44	11,3%
Traslado de las mascotas (casa – hotel/guardería)	21	5,4%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.10 Preferencia en la elección de un servicio de hotel y guardería de mascotas.



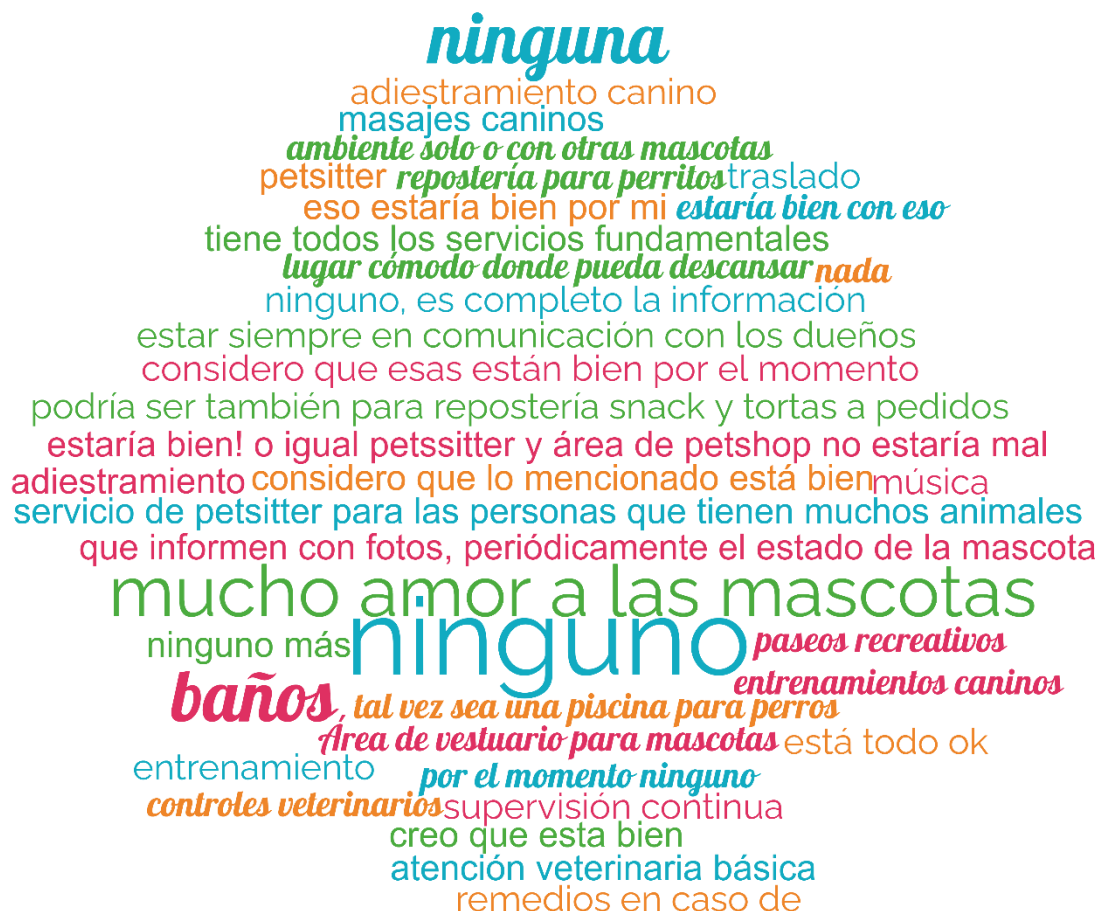
Fuente: Google Formulario.

Interpretación

La Tabla 4.11 y el Gráfico 4.10 muestran las preferencias de los encuestados con respecto a los servicios más relevantes al seleccionar un Hotel y Guardería para sus mascotas. Con un destacado 82,6%, la opción de "Cuidado y alimentación personalizada" lidera las preferencias de los 391 encuestados. En segundo lugar, con un 61,4%, se encuentra la preferencia por un "Área de recreación y ejercicio", seguido de cerca por "Actividades sociales con otras mascotas", con un 57%, y se muestra una menor preferencias a los otros servicios.

- **Pregunta 12:** Además de los servicios mencionados anteriormente ¿Qué otros servicios considera relevante tener en consideración?

Ilustración 4.3 Nube de palabras, servicios adicionales considerados por los encuestados.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario. Nube de palabras generada en www.nubedepalabras.es.

Interpretación

Los resultados recopilados de la sección de servicios adicionales deseados revelan una diversidad de preferencias y expectativas entre los encuestados respecto a un hotel y guardería de mascotas. Como se muestra en la Ilustración 4.3, la gran mayoría de los encuestados consideran que el conjunto actual de servicio está bien, es completo y

satisfactorio. Por otro lado, ciertos encuestados manifestaron un interés común en mantener una comunicación constante con el personal para recibir actualizaciones sobre el bienestar de las mascotas. Algunos dueños prefieren un entorno individual para sus mascotas, mientras que otros valoran la compañía de otros animales. La solicitud de recibir fotos periódicas para seguir el estado y las actividades de las mascotas es una preferencia compartida. Además, se destaca la importancia de contar con servicios adicionales, como música ambiental, venta de productos para mascotas, áreas específicas como vestuarios y repostería para las mascotas. Incluyendo la posibilidad de servicios de atención veterinaria, cuidadores a domicilio y actividades recreativas, como paseos, masajes caninos y entrenamiento.

- **Sección 3: Experiencia y Expectativas**

- **Pregunta 13:** En la comuna de Copiapó ¿Ha utilizado servicios de hospedaje y cuidado de mascotas?

Tabla 4.12 Uso de servicio de hospedaje y cuidado de mascotas en Copiapó.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
No	389	99,5%
Si	2	0,5%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.11 Uso de servicio de hospedaje y cuidado de mascotas en Copiapó.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

Como se muestra en la Tabla 4.12 y el Gráfico 4.11, se observa que en la comuna de Copiapó el 99,5% de los encuestados respondió “No” a si ha utilizado servicios de Hospedaje y cuidado de mascotas y sólo el 0,5% si ha utilizado.

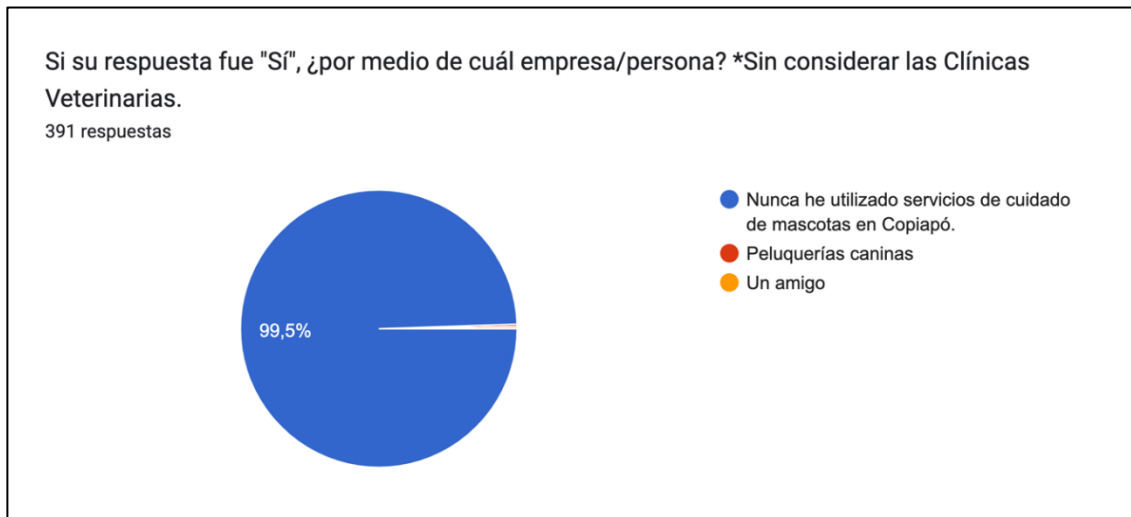
- **Pregunta 14:** Si su respuesta fue “SI”, ¿Por medio de cuál empresa/persona?
*Sin considerar las Clínicas Veterinarias.

Tabla 4.13 Proveedores de servicio de hospedaje utilizados por los encuestados.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Nuca he utilizado	389	99,5%
Peluquería canina	1	0,25%
Un amigo	1	0,25%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.12 Proveedores de servicio de hospedaje utilizados por los encuestados.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.13 y el Gráfico 4.12, se puede observar que, confirmado la respuesta anterior, el 99,5 % respondió “Nunca he utilizado servicios de cuidado de mascotas en Copiapó”, y el 0,5 % a requerido el cuidado de un amigo o de “peluquerías caninas”.

- **Pregunta 15:** Si ha utilizado servicios de hospedaje y cuidado de mascotas antes, ¿Cuál ha sido su experiencia?

Tabla 4.14 Experiencia del servicio de hospedaje utilizado por el encuestado.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy Buena	1	0,26%
Buena	1	0,26%
Neutral	1	0,26%
Mala	0	0%
Pésimo	0	0%
Nunca he utilizado	388	99,2%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.13 Experiencia del servicio de hospedaje utilizado por el encuestado.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

La Tabla 4.14 y el Gráfico 4.13 revelan que, en cuanto a la percepción de los servicios de hospedaje y cuidado de mascotas en Copiapó, el 99,2% de los encuestados indicó que "Nunca he utilizado servicios de cuidado de mascotas". Además, se registraron respuestas minoritarias, donde un 0,26% consideró la calidad como "Muy Buena", otro 0,26% la calificó como "Buena" y otro 0,26% la evaluó como "Neutral". No se recibieron respuestas negativas (Mala o Pésimo) en esta categoría.

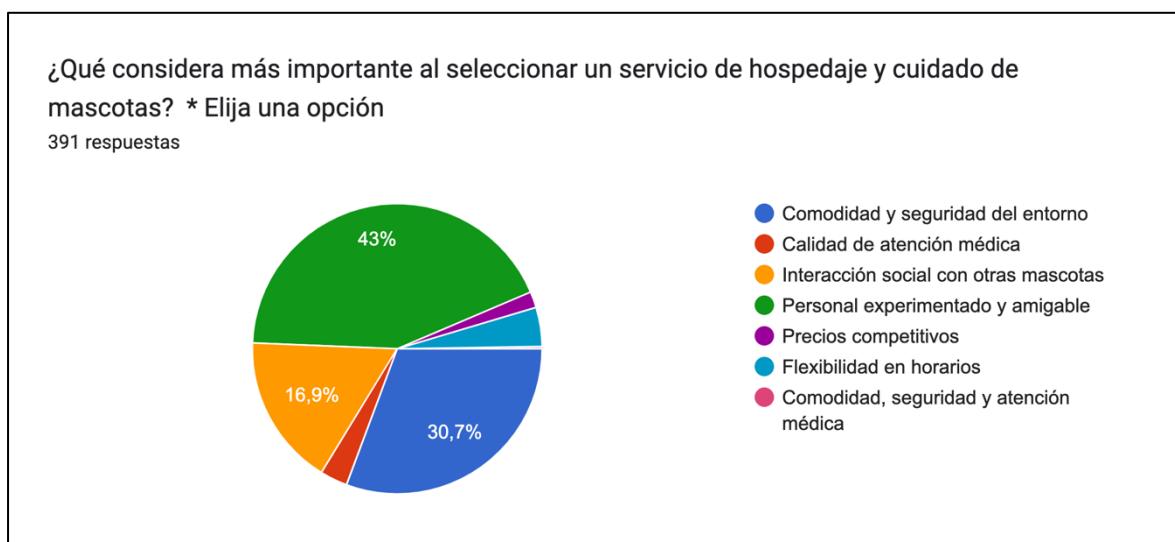
- **Pregunta 16:** ¿Qué considera más importante al seleccionar un servicio de hospedaje y cuidado de mascotas? * Elija una opción

Tabla 4.15 Factor primordial al seleccionar un servicio de hospedaje y cuidado de mascotas según los encuestados.

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Comodidad y seguridad del entorno	120	30,7%
Calidad de atención médica	12	3,1%
Interacción social con otras mascotas	66	16,9%
Personal experimentado y amigable	168	43%
Precios competitivos	7	1,8%
Flexibilidad en horarios	17	4,3%
Otro (comodidad, seguridad y atención médica)	1	0,2%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.14 Factor primordial al seleccionar un servicio de hospedaje y cuidado de mascotas según los encuestados.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.15 y el Gráfico 4.14, se observa que con un significativo 43%, se destaca la prioridad dada al "Personal experimentado y amigable". Asimismo, el 30,7% considera primordial la "Comodidad y seguridad del entorno", mientras que el 16,9% valora la "Interacción social con otras mascotas". Otros factores, como la "Flexibilidad en horarios" y la "Calidad de atención médica", también son tenidos en cuenta por una parte de los encuestados, aunque en menor medida. No se observa mayor significancia hacia los otros factores por parte de los encuestados.

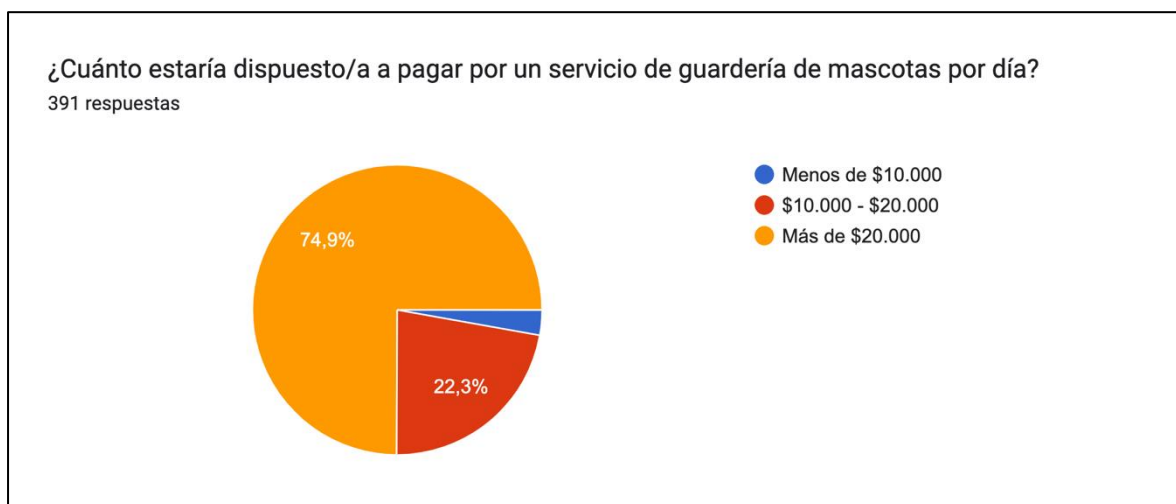
- **Sección 4: Costos y Tarifas**
- **Pregunta 17:** ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de GUARDERIA de mascotas por día?

Tabla 4.16 Preferencia de pago por servicio de Guardería de mascotas por día.

ITEMS "GUARDERÍA "	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Menos de \$10.000	11	2,8%
\$10.000 - \$20.000	87	22,3%
Más de \$20.000	293	74,9%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.15 Preferencia de pago por servicio de Guardería de mascotas por día.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.16 y el Gráfico 4.15, respecto de cuanto pagaría por un servicio de Guardería para mascotas por día, los encuestados con un 74,9 % estaría dispuesto a pagar “Más de \$20.000”, y el 22,3 % entre “\$10.000 - \$20.000” y finalmente el 2,8 % “Menos de \$10.000”.

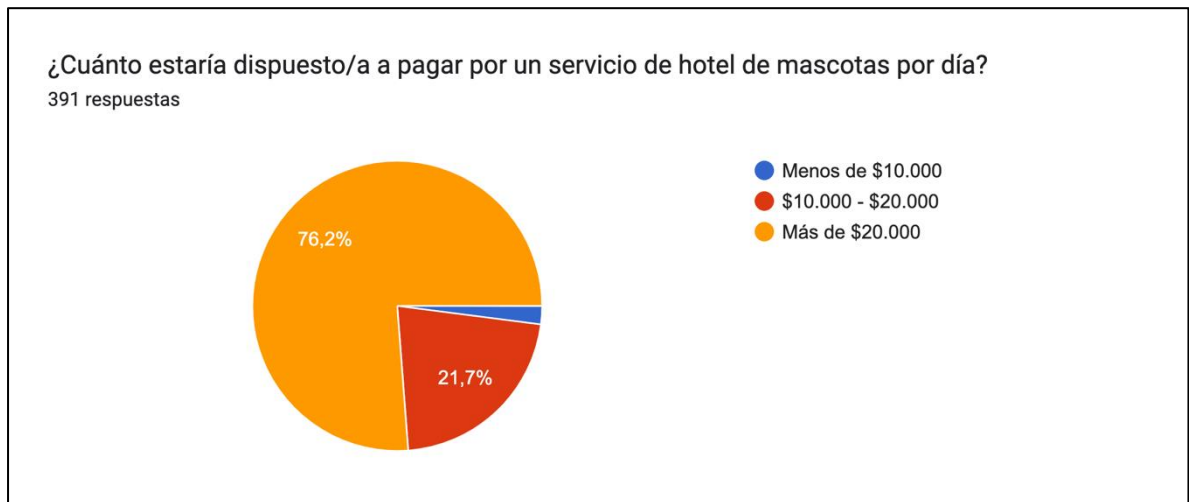
- **Pregunta 18:** ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de HOTEL de mascotas por día?

Tabla 4.17 Preferencia de pago por servicio de Hotel de mascotas por día.

ITEMS "HOTEL "	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Menos de \$10.000	8	2,1%
\$10.000 - \$20.000	85	21,7%
Más de \$20.000	298	76,2%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.16 Preferencia de pago por servicio de Hotel de mascotas por día.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

La Tabla 4.17 y el Gráfico 4.16 reflejan las preferencias de pago de los encuestados por el servicio de hotel para mascotas por día. Es notable que el 76,2% de los participantes estaría dispuesto a pagar más de \$20.000 diarios por este servicio. Por otro lado, el 21,7% optaría por tarifas en el rango de \$10.000 a \$20.000, mientras que sólo un 2,1% consideraría opciones por debajo de los \$10.000.

- **Pregunta 19:** ¿Estaría interesado en un servicio de TRASLADO de mascotas desde y hacia el Hotel/Guardería?

Tabla 4.18 Interés en servicio de traslado de mascotas.

ITEMS "TRASLADO"	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	357	91,3%
No	8	2,1%
Tal vez	26	6,6%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.17 Interés en servicio de traslado de mascotas.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.18 y el Gráfico 4.17, se puede observar que de los encuestados un 91,3 % estaría interesado en un servicio de traslado para mascotas desde y hacia el Hotel/Guardería, mientras que el 6,6 % respondió “Tal vez” y sólo el 2% no estaría interesado.

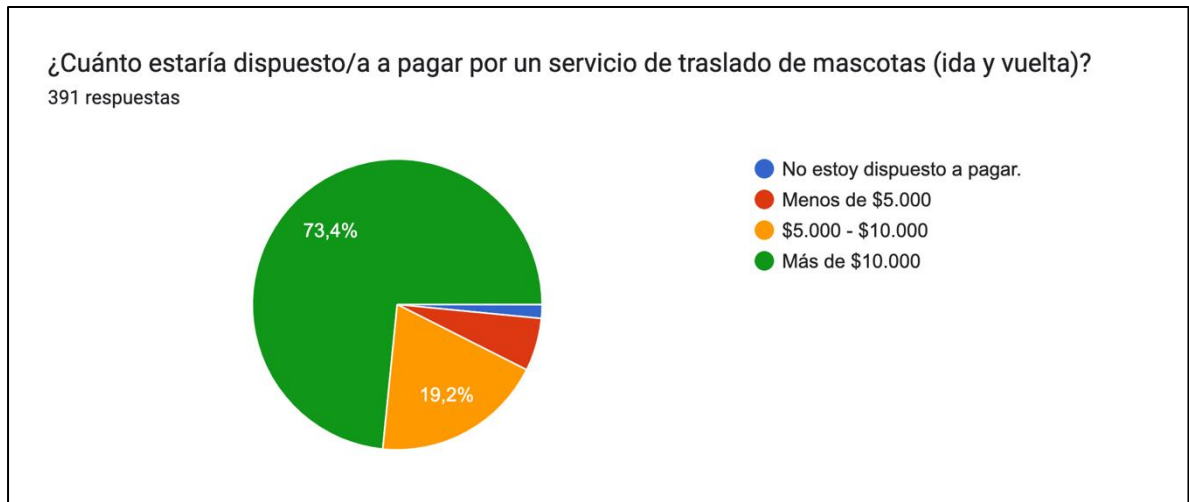
- **Pregunta 20:** ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de TRASLADO DE MASCOTAS (ida y vuelta)?

Tabla 4.19 Preferencia de pago por servicio de Traslado de mascotas (ida y vuelta).

ITEMS "PAGO TRASLADO"	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
No estoy dispuesto a pagar	6	1,5%
Menos de \$ 5.000	23	5,9%
\$5.000 - \$10.000	75	19,2%
Más de \$10.000	287	73,4%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.18 Preferencia de pago por servicio de Traslado de mascotas (ida y vuelta).



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.19 y el Gráfico 4.18, respecto de cuanto pagaría por un servicio de traslado de mascotas (ida y vuelta), los encuestados con un 73,4 % expresó su disposición a pagar “Más de \$10.000”. Por otro lado, un 19,2% optaría por montos entre \$5.000 y \$10.000, y un pequeño porcentaje, 5,9%, consideraría montos menores, entre \$1.000 y \$5.000, mientras que 1,5% indicó no estar dispuesto a pagar por este servicio.

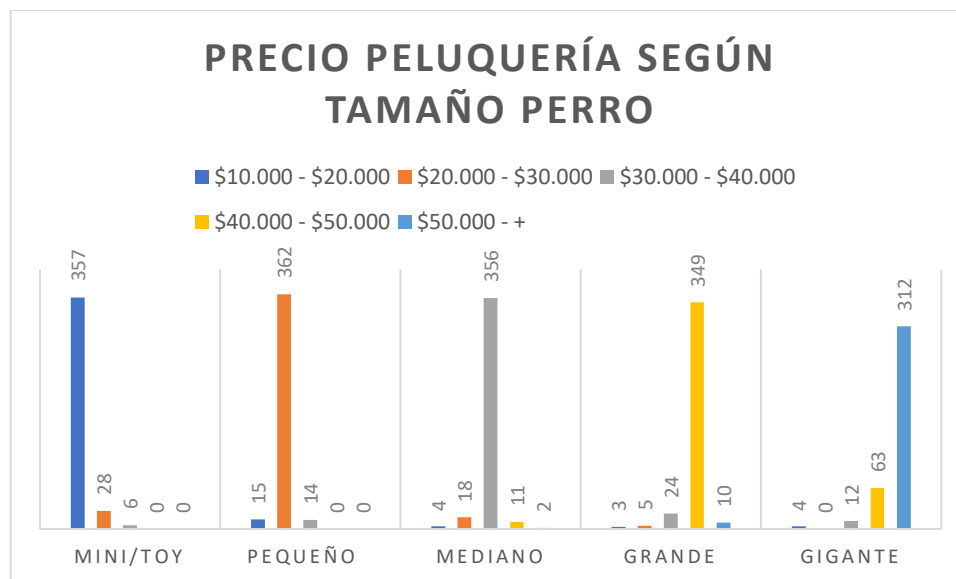
- **Pregunta 21:** ¿Cuánto estaría dispuesto/a a pagar por un servicio de peluquería spa de mascotas?

Tabla 4.20 Preferencia de pago por servicio de Peluquería de mascotas.

TAMAÑO / PRECIO	\$10.000 - \$20.000	\$20.000 - \$30.000	\$30.000 - \$40.000	\$40.000 - \$50.000	\$50.000 - +	TOTAL RESPUESTAS
Mini/Toy	357	28	6	0	0	391
Pequeño	15	362	14	0	0	391
Mediano	4	18	356	11	2	391
Grande	3	5	24	349	10	391
Gigante	4	0	12	63	312	391

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.19 Preferencia de pago por servicio de Peluquería de mascotas.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Interpretación

En la muestra de 391 encuestas, la Tabla 4.20 y el Gráfico 4.19 presentan una visión de las preferencias y disposición de los encuestados hacia los diferentes rangos de precios para servicios de peluquería spa, según el tamaño de sus mascotas. A continuación, se describen los resultados:

- Mini/Toy: La mayoría de los encuestados (357) en la categoría Mini/Toy estaría dispuesta a pagar entre \$10.000 y \$20.000 por servicios de peluquería spa para sus mascotas, mientras que un pequeño grupo de 28 encuestados consideraría un rango de \$20.000 a \$30.000, y sólo 6 personas seleccionaron un rango de \$30.000 a \$40.000. No se observaron respuestas para los rangos de precios superiores.
- Pequeño: En la categoría de mascotas Pequeñas, la mayoría (362) expresó su disposición a pagar entre \$20.000 y \$30.000 por servicios de peluquería spa. 15 de los encuestados consideraría el rango de \$10.000 a \$20.000, y 14 de los encuestados optó por el rango de \$30.000 a \$40.000. No se observaron respuestas para los rangos de precios superiores.
- Mediano: Para las mascotas de tamaño Mediano, la preferencia principal (356 de los encuestados) fue el rango de \$30.000 a \$40.000. Se observó disposición a pagar en otros rangos, aunque en proporciones menores.
- Grande: En la categoría de tamaño Grande, la mayoría (349 de las respuestas) seleccionó el rango de \$40.000 a \$50.000 para servicios de peluquería spa de las mascotas. Otras opciones de precios también fueron consideradas, pero con participación minoritaria.
- Gigante: Los propietarios de mascotas Gigantes mostraron una preferencia clara (312 respuestas) por el rango de “\$50.000 o más”. Otros rangos de precios también fueron considerados, pero con proporciones menores.

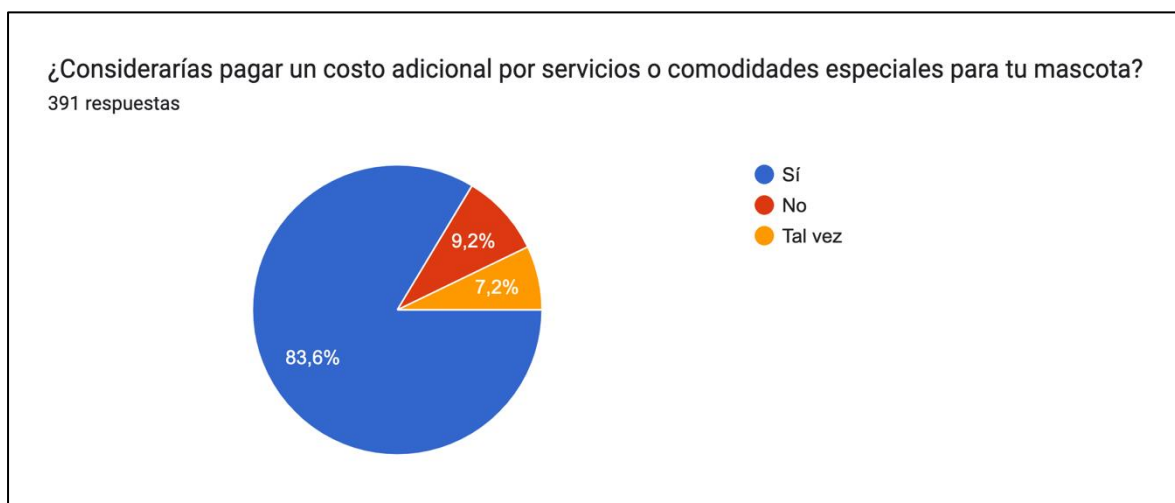
- **Pregunta 22:** ¿Considerarías pagar un costo adicional por servicios o comodidades especiales para tu mascota?

Tabla 4.21 Disposición a pagar un costo adicional.

ITEMS "COSTO ADICIONAL "	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	327	83,6%
No	36	9,2%
Tal vez	28	7,2%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.20 Disposición a pagar un costo adicional.



Fuente: Google Formulario.

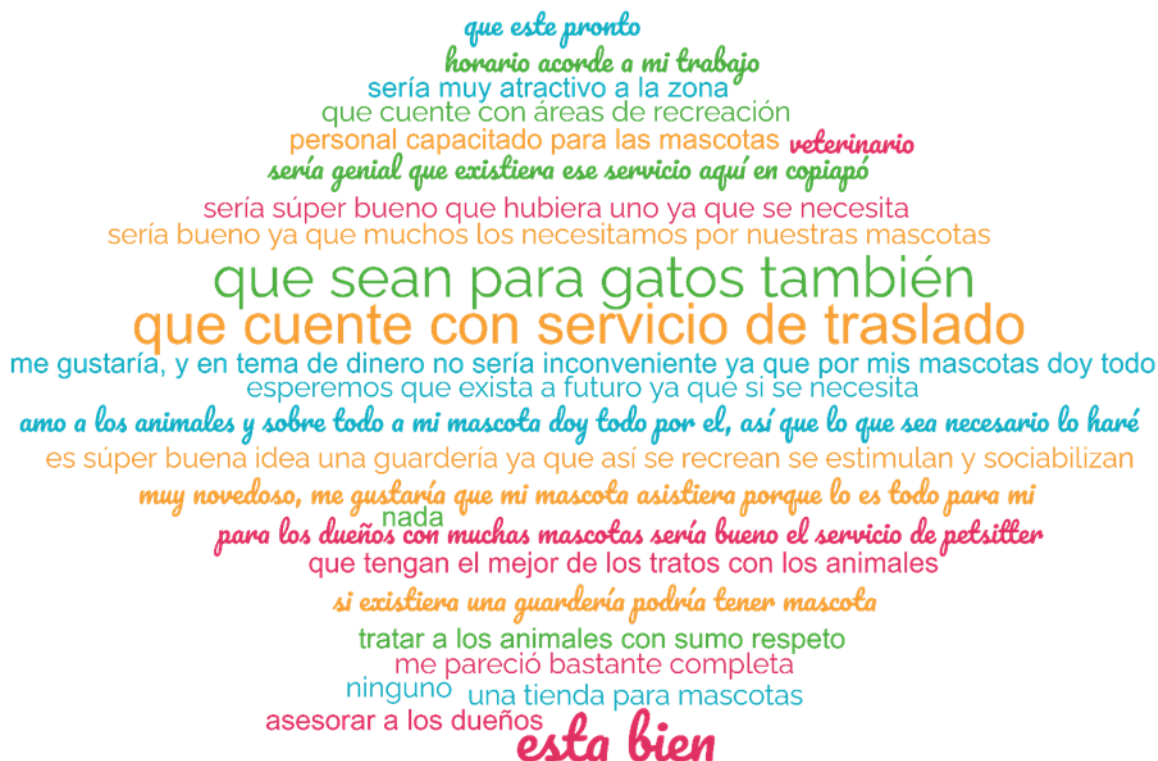
Interpretación

De la Tabla 4.21 y el Gráfico 4.20, se puede observar que de los encuestados un 83,6 % consideraría pagar un costo adicional por servicios o comodidades especiales para su mascota, mientras que el 9,2 % respondió que “No” estaría interesado y el 7,2 % “Tal vez”.

- **Sección 5: Comentarios Adicionales**

- **Pregunta 23:** ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia para un Hotel y guardería de mascotas en Copiapó?

Ilustración 4.4 Nube de palabras, comentarios y sugerencias de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario. Nube de palabras generada en www.nubedepalabras.es.

Interpretación

Como se muestra en la nube de palabras, Ilustración 4.4, en términos generales, la mayoría de los encuestados expresaron su satisfacción con la propuesta del servicio, destacando aspectos como la amplitud de las áreas de recreación y la necesidad de que exista a futuro. Algunos participantes señalaron la importancia de que las instalaciones cuenten con espacio para las mascotas que son gatos. También se evidencia la expectativa de contar con personal capacitado para las mascotas, incluyendo servicio de traslado. Aunque algunos encuestados no expresaron necesidades específicas, la mayoría consideró que la

propuesta aborda de manera integral los factores relevantes al elegir un servicio de cuidado para mascotas. Además, hubo comentarios positivos sobre la posibilidad de contar con servicios de adiestramiento y cuidadores a domicilio, lo cual se percibe como una opción para mejorar la sociabilidad y el comportamiento de las mascotas. También se destaca que la propuesta se considera novedosa y atractiva para la zona, con la particularidad de que los encuestados no ve el aspecto económico como un inconveniente. La fuerte conexión emocional con las mascotas es evidente, y se destaca un comentario revelador donde un participante menciona que, de existir un servicio de guardería y hotel para mascotas, consideraría la posibilidad de ser dueño de una mascota. Esto resalta la importancia de ofrecer servicios que no solo satisfagan necesidades prácticas, sino que también generen un impacto emocional positivo en los dueños de mascotas.

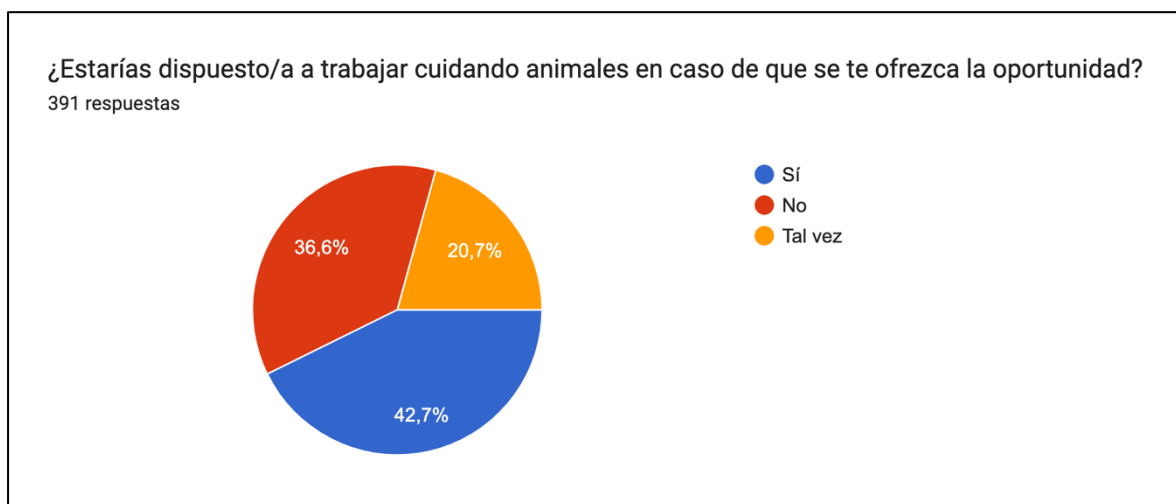
- **Pregunta 24:** ¿Estaría dispuesto a trabajar cuidando animales en caso de que se te ofrezca la oportunidad?

Tabla 4.22 Disposición para trabajar en el cuidado de animales.

ITEMS "OPORTUNIDAD LABORAL "	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	167	42,7%
No	143	36,6%
Tal vez	81	20,7%
TOTAL RESPUESTAS	391	100%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la encuesta en línea por medio de Google Formulario.

Gráfico 4.21 Disposición para trabajar en el cuidado de animales.



Fuente: Google Formulario.

Interpretación

De la Tabla 4.22 y el Gráfico 4.21, se puede observar que de los encuestados un 42,7% estaría dispuesto a trabajar cuidando animales en caso de que se ofrezca la oportunidad, mientras que el 36,6% respondió que “No” estaría interesado y el 20,7% “Tal vez”.

➤ Entrevistas

Las entrevistas aplicadas han sido una herramienta esencial para comprender de manera detallada las consideraciones de operación y gestión de un hotel y guardería macotas, como también de los otros servicios, ayudando inclusive a comprender las preferencias y necesidades del público objetivo. Para revisar las preguntas realizadas, se pueden consultar en el Anexo 2. A continuación, se presenta el reporte de las entrevistas realizadas:

- **Reporte de Entrevista – Médico Veterinario: Úrsula Pacheco F.**

Entrevista con la Dra. Úrsula Pacheco, médico veterinario y encargada de la Unidad de Higiene Ambiental de la Ilustre Municipalidad de Copiapó, más conocida como la Clínica

Veterinaria Municipal en conjunto con el Canil Municipal. Con más de 10 años de experiencia, lidera programas de tenencia responsable de animales y proyectos relacionados con el cuidado de mascotas en la comuna de Copiapó en conjunto con el gobierno.

- Principales consideraciones antes de adoptar: La Dra. Pacheco enfatiza la necesidad de una evaluación exhaustiva antes de adoptar mascotas. Factores como tiempo, energía, espacio, recursos económicos, educación, paciencia, atención, cariño y compromiso a largo plazo son esenciales, reconociendo a los animales como seres sintientes y que las mascotas no deben ser consideradas como elementos descuidados en el hogar (“un mueble más”). En cuanto a la responsabilidad, enfatiza que el propietario debe ser una persona adulta bajo la mirada legal. La decisión de adoptar debe ser tomada en familia, con cada miembro comprometido en los cuidados y responsabilidades. Además, la Dra. Pacheco menciona que, al adoptar mascotas de otras especies como exóticas, se deben tener en cuenta cuidados más específicos. También es crucial considerar la salud de todos los miembros de la familia al adoptar una mascota, especialmente para aquellos con sistemas inmunológicos comprometidos (alergias), asegurando así una convivencia saludable. En términos generales, destaca la importancia de investigar los requerimientos básicos de cada mascota para tomar decisiones informadas. Estas consideraciones son fundamentales para asegurar una convivencia armoniosa y responsable con las mascotas. En palabras de la Dra. Pacheco, *"Las mascotas necesitan cuidados para toda su vida, no solo cuando son cachorros. Deben ser parte de las decisiones familiares, considerando mudanzas, viajes y asegurándose de contar con los recursos necesarios para proporcionarles cuidado, tiempo, cariño y un espacio adecuado"*.
- Cuidados básicos fundamentales: Los cuidados fundamentales que los dueños deben brindar a sus mascotas abarcan diversas áreas. En el ámbito médico, es esencial realizar controles preventivos, como desparasitaciones y vacunaciones, para garantizar la salud a lo largo del tiempo. La alimentación adecuada juega un papel crucial, requiriendo una investigación sobre las opciones disponibles en el

mercado y adaptándola según las necesidades específicas de la mascota. Los paseos diarios, la limpieza del área de alimentación, el cepillado regular (especialmente para mascotas de pelo largo), y los baños con productos apropiados son prácticas necesarias. Además, proporcionar estímulos cognitivos positivos, enriquecer el entorno para prevenir el aburrimiento, y dedicar tiempo de calidad contribuyen significativamente al bienestar general de la mascota. Estos cuidados, tanto médicos como cotidianos, son esenciales para asegurar una convivencia saludable y feliz con las mascotas, en donde la Dra. Úrsula Pacheco recomienda una visita oportuna con un médico veterinario para que los asesore y oriente respecto a los cuidados de la mascota.

- Zoonosis y relevancia en la tenencia de mascotas: La Dra. Pacheco destaca la significancia de controlar las zoonosis, enfermedades que pueden transmitirse entre animales y humanos. Subraya la necesidad de prácticas de higiene básicas, como lavarse las manos después del contacto con las mascotas, y el control veterinario preventivo (desparasitación y vacunas) para reducir el riesgo de transmisión. Además, enfatiza la importancia de estas medidas no solo para la salud individual sino también para prevenir la propagación de posibles virus emergentes y minimizar el riesgo de epidemias o incluso pandemias, dado que muchas enfermedades tienen su origen en la interacción entre animales y humanos. En este contexto, la Dra. Úrsula Pacheco subraya que *"la prevención es clave para evitar escenarios donde las enfermedades puedan propagarse y mutar, potencialmente dando lugar a nuevas amenazas para la salud pública"*.
- Convivencia armoniosa entre especies: Para asegurar una convivencia armoniosa entre especies en entornos como hoteles y guarderías, la Dra. Pacheco recomienda zonificar claramente áreas para diferentes tipos de mascotas, como en el caso para perros y gatos. Resalta la necesidad de evaluar el grado de sociabilidad de cada animal y destaca la presencia crucial de profesionales como médicos veterinarios o etólogos para brindar asesoramiento. Asimismo, sugiere contar con espacios diferenciados para animales sociables y áreas de cuidado aislado o especial, asegurando una experiencia segura y placentera para todas las mascotas. La

ambientación del lugar, que incluye colores, olores, música y feromonas, contribuye a reducir los niveles de estrés, creando un entorno amigable y positivo.

- Refuerzo positivo en el entrenamiento: La Dra. Pacheco respalda el uso del refuerzo positivo como una práctica destacada en el entrenamiento de mascotas. Este método, centrado en recompensas, se distingue por su efectividad y su enfoque amigable con el bienestar animal, en contraste con las técnicas de castigo consideradas desactualizadas por muchos profesionales. La estrategia busca fortalecer conductas deseadas en las mascotas, facilitando la adopción de nuevos hábitos y la eliminación de comportamientos no deseados. La aplicación del refuerzo positivo puede variar en complejidad, adaptándose a las necesidades específicas de cada animal.
- Recomendación en caso de fallecimiento de un animal: La Dra. Pacheco aconseja la prevención de situaciones que puedan llevar al fallecimiento de una mascota. Propone un protocolo de acción en caso de emergencia, con notificación oportuna al dueño y medidas para abordar la situación con sensibilidad. La Dra. Pacheco destaca la importancia de prevenir situaciones que puedan llevar al fallecimiento de una mascota, ya sea por enfermedad o agresión. A pesar de las medidas preventivas como evaluaciones veterinarias previo ingreso, la supervisión constante y una infraestructura segura, existen casos imprevisibles. Ante un deceso, se sugiere seguir un protocolo establecido, incluyendo el aislamiento del animal, evaluación de la situación, notificación inmediata al dueño y, en caso necesario, traslado a una clínica veterinaria de urgencia.
- Aspectos Claves en la Gestión de Hotel y Guardería: Ambientación amigable, áreas supervisadas de juego, sociabilización de mascotas y protocolos generalizados en la gestión del establecimiento como para evitar situaciones estresantes son elementos esenciales en la gestión de hoteles y guarderías. La Dra. Pacheco destaca la importancia de crear un entorno seguro y cómodo para las mascotas durante su estancia.

- **Reporte de Entrevista – Médico Veterinario: Adriana Alarcón V.**

Adriana Alarcón, médico veterinario de la Unidad de Higiene Ambiental de la Ilustre Municipalidad de Copiapó, conocimiento y experiencia en la atención general y manejo de mascotas.

- Calendario de Vacunas y Desparasitación: La Dra. Adriana, menciona que una atención médica adecuada de las mascotas es fundamental para salvaguardar su salud y bienestar, así como para prevenir enfermedades. En este sentido, el calendario de vacunas y desparasitación es esencial desde la etapa de cachorros y durante toda la vida del animal. Aunque las dosificaciones pueden variar según la orientación específica de cada profesional médico veterinario, el enfoque general abarca todas las etapas de crecimiento y desarrollo del animal, tanto en perros como en gatos. Este cuidado preventivo contribuye no solo a la salud individual del animal sino también a la seguridad y bienestar de la comunidad en su conjunto. (Ver Anexo 3).
- Baños en mascotas: En cuanto a los baños, la frecuencia depende de la naturaleza y el contexto donde habite el animal. En general, la Dra. Alarcón recomienda bañar a los perros aproximadamente una vez al mes. Para los perros de pelo largo, puede ser necesario realizar cortes de pelo para evitar enredos, la generación de “motas”, entre otros problemas. Además, aconseja visitar una peluquería canina al menos una vez cada seis meses para una limpieza más completa y sanitaria, que incluya la limpieza de oídos y de las glándulas anales. También enfatiza realizar cepillados diarios para mantener la higiene del pelaje de las mascotas. En el caso de los gatos, también es posible realizarle baños, aunque puede ser más complicado debido a su conducta natural. Recomienda hacerlo con cuidado y utilizando protección adecuada. En caso de mascotas con alergias en la piel o con problemas dermatológicos, existen baños como tratamiento con productos específicos, los cuales deben ser recetados por un médico veterinario.

- Tiempo de Atención Veterinaria: En relación con el tiempo destinado a las consultas y servicios de peluquería para mascotas, se busca proporcionar una atención tranquila y completa. *“En general, el tiempo de atención veterinaria es de 15 minutos, pero que sea entre 15 a 30 minutos, está bien, dependiendo de la naturaleza de la consulta”*, mencionó la Dra. Alarcón. Asimismo, recomienda que sea un tiempo que permita una exploración completa y que se pueda abordar las consultas de manera integral. En el caso de los servicios de peluquería, la agenda se planifica con anticipación, considerando los requerimientos y el estado de cada mascota. Aunque en ocasiones las condiciones reales de la mascota pueden diferir de la descripción inicial del propietario, se estima que un período de 1 a 2 horas por paciente es suficiente para llevar a cabo los procedimientos necesarios con cuidado y dedicación.

- Aspectos para la Gestión del Hotel y Guardería: La Dra. Alarcón, recomienda que, para garantizar un funcionamiento óptimo en la gestión de un hotel y guardería de mascotas, es esencial priorizar la seguridad tanto de los animales como del personal. Además, se sugiere que las atenciones sean "cat friendly", lo que implica proporcionar un ambiente amigable y adaptado a las necesidades específicas de los gatos. Este enfoque considera la naturaleza particular de los felinos y busca proporcionarles un espacio cómodo y estimulante. Por otro lado, destaca la importancia de mantener al día la información médica de los animales hospedados, asegurándose de tener detalles precisos sobre vacunas, tratamientos y cualquier condición de salud relevante. Asimismo, recomienda evitar juntar animales sanos con aquellos que puedan estar infectados para prevenir la propagación de enfermedades. Además, enfatiza la importancia de mantener un estricto control de parásitos y llevar a cabo procedimientos de sanitización de manera regular para garantizar un entorno limpio y saludable. Estas medidas contribuirán a proporcionar un servicio integral y de calidad en el cuidado de mascotas.

- **Reporte de Entrevista – Técnico Veterinario: Catherine González G.**

Catherine González, técnico veterinario y supervisora de ventas en casa matriz de la farmacia veterinaria Los Mancos, con destacada experiencia en el cuidado y atención de animales.

- Alimentación: Catherine destaca en primer lugar, que es fundamental proporcionar a los animales un alimento de alta calidad que se ajuste a sus necesidades nutricionales, considerando factores como raza, peso y etapa de vida. Es crucial evitar cambios bruscos en la dieta, ya que esto puede provocar resentimiento en el sistema digestivo del animal. En el contexto de un hotel y guardería para mascotas, se recomienda que los propietarios suministren el alimento correspondiente durante la estancia. No obstante, se podría considerar la opción de contar con un alimento genérico. Este alimento genérico debería tener una base proteica común y ser utilizado únicamente con autorización expresa del propietario ya que algunos animales pueden tener alergias, sensibilidades estomacales o no ser de sus preferencias específicas en gusto. La disponibilidad de un alimento genérico es complicada, especialmente en casos donde la variedad de razas y etapas de vida de los huéspedes sea extensa. Por ejemplo, se podría ofrecer un alimento como *Naturals Breeder*, que es adecuado para diversas edades y razas, aunque se debe tener precaución con el tamaño del pellet para animales más pequeños, ya que podría representar un desafío para su digestión y ser potencialmente riesgoso.
- Snacks: En cuanto a snacks, Catherine sugiere opciones a base de avena, que no contengan sal, también se les puede proporcionar mantequilla de maní, además de frutas como frutillas, manzanas y arándanos, verduras como lechuga y zanahoria. En cuanto a los snacks comerciales, recomienda elegir marcas que no se encuentren en supermercados, como las marcas *Brit*, *Tributo*, *Churu*, entre otras. La cantidad de snacks a ofrecer dependerá del tamaño del perro, su estado de salud y la dosificación indicada por el producto.

- Juguetes: Recomienda seleccionar juguetes interactivos que proporcionen desafíos y contribuyan al desarrollo cognitivo de las mascotas, como los puzzles de la marca *Kong*, además de opciones clásicas como pelotas y peluches. Es esencial tener en cuenta las preferencias individuales de cada animal; algunos disfrutan mordiendo objetos en juegos de tira y afloja, peluches o texturas variadas, mientras que otros se inclinan por juguetes con sonido. Para gatos, se aconseja ofrecer una amplia variedad de juguetes debido a sus preferencias más marcadas. La inclusión de hierba gatera puede estimular la actividad y mejorar la interacción. Complementar los juguetes con snacks puede proporcionar una experiencia más completa. En el caso de animales exóticos, enriquecer el entorno con túneles, juguetes para roedores, alimentos que fomenten el desgaste natural de sus dientes y juguetes que trabajen con su conducta natural es fundamental. Independientemente de la especie, fortalecer el ejercicio físico y cognitivo es esencial para la salud y bienestar general de las mascotas.
- Aspectos para la Gestión del Hotel y Guardería: Catherine destaca la constancia en la dieta y medicación de animales con condiciones médicas, y ser organizados con ello. Sugiere el uso de productos con feromonas para reducir el estrés y prevenir conflictos entre animales. Además, enfatiza la importancia de la organización meticulosa y la comunicación efectiva con los propietarios de las mascotas. También, recomienda que el dueño proporcione el alimento para la estancia de la mascota, como también alguna frazada o cama y juguetes, ya que son reconocibles para la mascota por su olor en específico y tenga una agradable estadía. Asimismo, destaca contar con un médico veterinario a disposición en caso de emergencia o alguna eventualidad.

El análisis de la demanda sobre el presente proyecto, realizado a través de encuestas aplicadas a la población de la zona de influencia y entrevistas con profesionales del ámbito veterinario, revela una serie de consideraciones fundamentales para la operación exitosa de un hotel y guardería para mascotas. La adopción responsable emerge como un tema

central, subrayando la importancia de evaluar aspectos como tiempo, espacio, recursos en general y compromiso a largo plazo antes de decidir incorporar una mascota al hogar. Las entrevistas con médicos veterinarios resaltan la necesidad de cuidados médicos y cotidianos, haciendo énfasis en la prevención de zoonosis y una alimentación adecuada adaptada a las necesidades individuales de cada mascota. La gestión eficaz de hoteles y guarderías se destaca por la creación de ambientes amigables y áreas supervisadas, así como la consideración de la incorporación por una atención "cat friendly". La adaptabilidad a las necesidades específicas de cada mascota, la constancia en la dieta y medicación, y la comunicación efectiva con los propietarios son elementos clave para proporcionar un servicio integral y de calidad. Además, la encuesta aplicada confirma una demanda insatisfecha en Copiapó, donde la oferta de hoteles y guarderías para mascotas o de servicios de hospedaje en general para las mascotas es muy escasa, casi nula, revelando una oportunidad de mercado. En resumen, el presente análisis refleja una creciente conciencia sobre la responsabilidad en la tenencia de mascotas, enfocándose en la prevención, adaptabilidad y bienestar general para garantizar un entorno positivo y saludable para las mascotas y sus propietarios.

4.1.3 Análisis de la oferta

En el contexto del mercado de cuidado y atención de mascotas en la comuna de Copiapó, es esencial comprender a fondo el entorno competitivo en el que se opera. Una variedad de competidores se destacan en este mercado, cada uno ofreciendo servicios y productos especializados para satisfacer las diversas necesidades de los dueños de mascotas. En este análisis, se examinará a los competidores clave:

- Tiendas “Pet Store”:

Las tiendas “Pet Store” se especializan en la venta de artículos y accesorios para mascotas. Ofrecen una amplia variedad de productos que van desde juguetes y ropa hasta productos

de higiene y cuidado. Estas tiendas son ideales para aquellos que buscan mimar a sus mascotas con una variedad de opciones de productos y accesorios para mantenerlos felices. Por lo que hablando de precios es muy variable. Ejemplos de tiendas Pet Store en la zona: Ciudad Mascota, Trini La Fox, Pymes y MiPymes, entre otros.

- Farmacias Veterinarias:

Las farmacias veterinarias son establecimientos especializados que ofrecen una extensa variedad de productos para mascotas, abarcando alimentos, medicamentos y artículos de cuidado. Más allá de ser una fuente confiable de suministros para animales de compañía, estas farmacias también brindan asesoramiento sobre productos y su correcto uso. Un ejemplo destacado en este ámbito es la farmacia veterinaria Los Mancos, reconocida por su gran catálogo de alimentos que va desde opciones clínicas hasta premium, así como, medicamentos y una diversidad de productos para el cuidado de mascotas.

En contraste, algunas farmacias de uso humano también comercializan ciertos productos de uso veterinario. A continuación, en la Tabla 4.23 se presenta una comparación entre los precios de productos en farmacias de uso humano y las farmacias veterinarias, en este ejemplo se compara los precios de una marca de antiparasitario en específico:

Tabla 4.23 Ejemplo comparación precios entre farmacias.

PRODUCTO EJEMPLO	FARMACIA	PRECIO MERCADO
 NexGard® es un antiparasitario de administración oral para perro. Formato tableta masticable blanda para 10,1 – 25 kg.	 Farmacias Salcobran	\$14.999
	 Farmacia Veterinaria Los Mancos	\$11.900

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de
<https://www.farmavetlosmancos.com/product/nexgard-10-25kg> y
https://salcobrand.cl/products/antiparasitario-masticable-68-mg-de-4-kg-a-10-kg?default_sku=579631&queryID=0bcd6f06f49181b684bc1f290847bbff (2023).

- Peluquería para Mascotas:

Las peluquerías de mascotas son establecimientos especializados en el cuidado y aseo estético de animales domésticos, comúnmente para perros. Estos lugares brindan una variedad de servicios para mantener a las mascotas con un aspecto limpio, saludable y bien arreglado. Algunos de los servicios que ofrecen las peluquerías de mascotas incluyen: baños, baños sanitarios, corte de uñas, corte de pelo, tratamientos de belleza, entre otras cosas para mantener a las mascotas con un aspecto impecable. Podemos encontrar a: Isacura Spa, Happycolitas, Fashion Pets Style, algunas clínicas veterinarias brindan este servicio dentro de sus dependencias, entre otros.

Tabla 4.24 Comparación precios de servicios de peluquerías de mascotas en Copiapó.

ASPECTO	Estética Canina Copiapó	Isacura Spa Canino
Peluquería Caninos Consiste: - Baño - Corte de pelo - Corte de uñas - Limpieza oídos - Vaciado glándulas anales	Hasta 5 kg: \$20.000 Desde 5 kg: \$25.000 Desde 10 kg: \$30.000 Desde 20 kg: \$40.000 Desde 30 kg: \$50.000 Desde 40 kg: \$60.000 Desde 50kg: \$80.000	Hasta 7 kg: \$21.000 Desde 7 kg: \$24.000 Desde 14 kg: \$33.000 Desde 20 kg: \$39.000 Desde 30 kg: \$45.000
Peluquería Felinos Consiste: - Baño - Corte de uñas - Full cepillado - Limpieza oídos	\$25.000 -\$30.000	*Sin servicio

*Los precios pueden sufrir variación por las condiciones que esté el animal, lo que realmente necesite el animal, por políticas internas (ej: llegar tarde a la hora), entre otros aspectos.

Fuente: Elaboración propia, con datos extraídos de

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100062344193391> y

https://www.facebook.com/isacuraSpa/?locale=es_LA.

- Clínicas Veterinarias:

En la comuna de Copiapó, se encuentran varias clínicas veterinarias que ofrecen una amplia gama de servicios para el cuidado de mascotas. Estos servicios incluyen vacunación, desparasitación, implantación de microchip, además de atenciones más complejas que van desde tratamientos médicos hasta cirugías. Algunas de estas clínicas veterinarias son: Inca Vet, Pagaroma Pet, Huellitas, Los Pimientos, Atacama Pets, entre otras. Así como también, existen médicos veterinarios que ofrecen sus servicios a domicilio. Por otro lado, también se encuentra la Veterinaria Municipal, que ofrece servicios gratuitos para animales menores. Sin embargo, en el primer semestre del año 2020 sufrió un incendio, perdiendo los insumos e infraestructura, y hasta la fecha no se ha reabierto los servicios veterinarios al público en general. Actualmente, sólo atiende en casos sociales específicos y durante campañas de terreno.

Tabla 4.25 Comparación precios servicios veterinarios en clínicas veterinarias de Copiapó.

ASPECTO	Clínica Veterinaria Los Pimientos	Hospital Clínico Veterinario INCAVET Copiapó	Médico Veterinario particular a Domicilio
CONSULTA	\$10.000	\$10.000	\$20.000 + traslado
VACUNAS	\$17.000	\$15.000	\$10.000 + traslado
DESPARASITACIÓN INTERNA	\$2.000	\$2.000	\$5.000 + producto + traslado

DESPARASITACIÓN EXTERNA	*Según producto	*Según producto	\$5.000 + producto + traslado
MICROCHIP	\$8.000	\$15.000	\$30.000 + traslado

Fuente: Elaboración propia, con datos extraídos de

<https://link.dev/ClinicaVeterinariaLosPimientos, incavet.cl>, y consulta a médico veterinario que realiza servicio a domicilio (2023).

- Hotel y guardería para mascotas:

En el mercado de cuidado de mascotas en la comuna de Copiapó, es importante destacar que hasta la fecha no existen hoteles ni guarderías para mascotas formalmente establecidos que ofrezcan servicios de cuidado de mascotas en la zona.

A pesar de la existencia de una competencia diversa en el ámbito de servicios veterinarios, productos, artículos y accesorios para mascotas, es crucial destacar que en la comuna de Copiapó se presenta una notable carencia en cuanto a instalaciones dedicadas al hospedaje y cuidado de mascotas. Esta carencia representa una oportunidad significativa y sin explotar en el mercado local. No obstante, es relevante mencionar que en otras regiones de Chile existen establecimientos similares que han tenido éxito en la prestación de servicios de cuidado de mascotas.

Para proporcionar una visión más clara de esta situación, a continuación, se presenta la Tabla 4.26 donde se realiza una comparación entre dos hoteles y guarderías de mascotas seleccionados al azar en diferentes regiones de Chile, destacando sus precios y servicios:

Tabla 4.26 Comparación de hoteles y guardería de mascotas en otras regiones de Chile.

ASPECTO	PELUDITOS	MASCOTEL
UBICACIÓN	Región Metropolitana • Sucursal: Santiago Centro • Sucursal: Peñalolén	Quilpué, V región.
SERVICIOS	• Hotel: perros y gatos • Guardería: perros • Peluquería: perros • Transporte: perros	• Hotel: perros y gatos • Guardería: perros y gatos • Transporte: perros
PRECIOS	• Hotel perro: \$15.000 • Hotel gato: \$13.000 • Guardería: \$8.000 • Peluquería: *según servicio • Transporte: *según ubicación	• Hotel perro: \$10.000 • Hotel gato: \$8.000 • Guardería: \$10.000 • Transporte: \$8.000 mín. *según ubicación.

Fuente: Elaboración propia, con datos extraídos de www.peluditos.cl y www.mascotel.cl.

Es importante destacar que, si bien estos precios son de establecimientos ubicados en otras regiones de Chile y pueden reflejar una realidad diferente a la de Copiapó, son una referencia valiosa al momento de establecer y fijar los propios precios del proyecto. Esta comparación nos permite comprender la posición de precios en el mercado y determinar una estrategia competitiva sólida.

El énfasis en el servicio principal, es decir, el hotel y guardería para mascotas, es una característica distintiva del proyecto. Los servicios adicionales, como la peluquería, la tienda Pet Store y la atención veterinaria básica, se ofrecen principalmente para brindar comodidad a los propietarios de los huéspedes que deseen que sus mascotas reciban estos servicios durante su estancia en las instalaciones. No obstante, también están disponibles para aquellos propietarios que deseen acceder a estos servicios de forma independiente, sin necesidad de utilizar los servicios de hospedaje y/o guardería. Esta flexibilidad y enfoque integral nos permiten atender las diversas necesidades de los clientes y sus mascotas.

4.2 Estudio organizacional

4.2.1 Fundamentos organizacionales

4.2.1.1 Visión

Ser líder reconocido en el cuidado de mascotas, brindando servicios de hotel y guardería de alta calidad a nivel regional.

4.2.1.2 Misión

A través de la dedicación y pasión por el cuidado de las mascotas, nos presentamos como el destino ideal para los dueños de mascotas en la comuna de Copiapó, brindando un servicio de seguridad y excelencia en la operación de un hotel y guardería de mascotas. Nos comprometemos a garantizar la tranquilidad y felicidad tanto de las mascotas como de sus dueños.

4.2.1.3 Valores

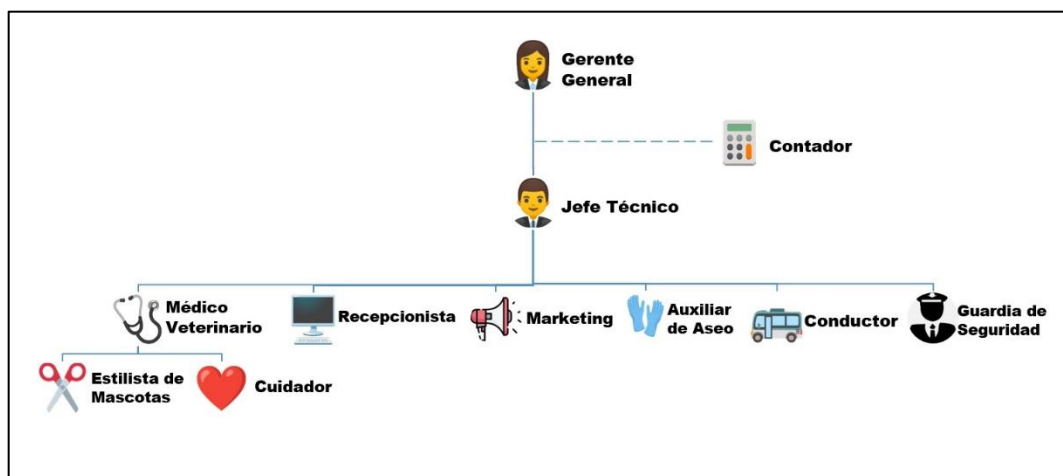
Los valores inspiran y guían la conducta y caracterización de relación con nuestros grupos de interés:

- Compromiso con el bienestar animal: Valoramos y comprometemos con el cuidado, la salud y el bienestar de todas las mascotas.
- Calidad de excelencia: Los servicios a ofrecer son de alta calidad y se intentará cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes. Buscamos la excelencia en todas nuestras operaciones y nos comprometemos con los más altos estándares de calidad.
- Integridad y ética: La honestidad, transparencia y ética son importantes en todas nuestras interacciones con clientes, empleados y proveedores. Nos comprometemos a mantener la confianza de nuestros clientes y la comunidad.

4.2.2 Estructura organizacional

La estructura organizacional, también conocido como diagrama jerárquico, es una valiosa herramienta que nos ayuda a comprender la interrelación y la jerarquía de los elementos involucrados. Al representar gráficamente esta estructura, podemos obtener una visión clara y concisa de cómo se distribuyen las responsabilidades, las relaciones de subordinación y los flujos de información dentro de la organización. En este sentido, el esquema jerárquico nos brinda una guía visual que facilita la toma de decisiones, la asignación de tareas y la gestión eficiente de los recursos. A continuación, se presenta el esquema jerárquico diseñado para el proyecto:

Ilustración 4.5 Estructura organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

4.2.3 Recurso humano

Los recursos humanos son el pilar fundamental de una organización. Cada miembro desempeña un papel esencial en el funcionamiento para un hotel y guardería de mascotas, para poder brindar así una atención personalizada y asegurando el bienestar de los huéspedes. A continuación, se presenta la Tabla 4.27 que detalla la dotación de personal:

Tabla 4.27 Dotación de personal.

CARGO	CANTIDAD DE TRABAJADORES
Gerente General	1
Jefe Técnico	1
Recepcionista	2
Marketing	1
Auxiliar de Aseo	4
Conductor	2
Guardia de Seguridad	2
Médico Veterinario	2
Cuidadores	8
Estilista de Mascotas	1
TOTAL DE TRABAJADORES	24

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3.1 Perfil de cargo y remuneración

En el ámbito laboral, los descriptores de cargo y la remuneración desempeñan un papel fundamental en la gestión de recursos humanos dentro de una organización. Los descriptores de cargo son herramientas utilizadas para definir y comunicar claramente las responsabilidades, deberes y requisitos de cada puesto de trabajo, mientras que la

remuneración se refiere a la compensación económica y beneficios ofrecidos a los empleados por su desempeño en dichos cargos. A continuación, se muestra la Tabla 4.28 respecto a la remuneración ofrecida por puesto de trabajo valorizada en moneda legal vigente chilena y posterior se detalla cada perfil de cargo:

Tabla 4.28 Remuneración mensual del personal.

CARGO	REMUNERACIÓN MENSUAL (PESO CHILENO)
Gerente General	\$1.600.000
Jefe Técnico	\$1.100.000
Recepcionista	\$600.000
Marketing	\$600.000
Auxiliar de Aseo	\$500.000
Conductor	\$650.000
Guardia de Seguridad	\$680.000
Médico Veterinario	\$800.000
Cuidadores	\$630.000
Estilista de Mascotas	\$600.000
*Contador (externo)	\$100.000

Fuente: Elaboración propia.

A. Nombre del cargo: Gerente General.

Requisitos:

- Formación específica en gestión y administración de empresas. Acreditando título de enseñanza superior.
- Conocimiento técnico sobre la industria.
- Experiencia mínima de 3 años en gestión.
- Conocimiento y experiencia en el área de cuidados de animales.
- Habilidad para planificar, organizar, dirigir y controlar.
- Habilidad para la resolución de conflictos y toma de decisiones.
- Dotes para el liderazgo.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Representante legal de “Patitas del Sol”.
- Velar por el buen funcionamiento dentro de la dependencia de trabajo.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las funciones internas.
- Resolución de problemas, sugerencias y/o consultas.
- Supervisar todas las operaciones y aspectos administrativos de la organización.
- Garantizar el cumplimiento de todas las regulaciones y normativas.
- Encargado de la contratación y capacitación del personal.
- Gestionar el presupuesto general del establecimiento.

B. Nombre del cargo: Jefe Técnico.

Requisitos:

- Formación específica en Medicina Veterinaria. Acreditando título de enseñanza superior.
- Conocimiento en el área de cuidados de animales.
- Deseable experiencia mínima de 1 año sobre el cargo.
- Habilidad en la resolución de problemas.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Encargado del área técnica de la organización.
- Encargado del manejo del control de stock de los suministros.
- Manejo y contacto directo con los proveedores.
- Planificar y supervisar el trabajo de los subordinados.
- Velar por el buen cumplimiento de todas las tareas operacionales.
- Resolución de problemas, quejas, sugerencias o consultas que surjan relacionadas en el área.

C. Nombre del cargo: Recepcionista.

Requisitos:

- Deseable experiencia en el cargo mínimo 1 año.
- Conocimiento y aplicación de software Microsoft y redes sociales.
- Manejo de equipo de oficina.
- Responsable, organizado, buena comunicación y capacidad para el trabajo en equipo.
- Orientación al servicio y capacidad para trabajar de manera cortés y amigable con los clientes.
- Buena disposición en aprender sobre el área de cuidados de animales.
- Preferible experiencia en ventas de artículos para mascotas.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Brindar atención a los clientes y proporcionar información sobre los servicios.
- Gestionar el calendario de reservas y mantenerlo actualizado.
- Manejar el sitio web, Facebook, Instagram, WhatsApp, correo electrónico y recepción llamadas del establecimiento.
- Recepcionar toda correspondencia que ingrese.
- Encargado de la venta de artículos del Pet Store.

D. Nombre del cargo: Marketing.

Requisitos:

- Experiencia demostrable en marketing y publicidad, preferiblemente en la industria de servicios.
- Conocimiento en herramientas de análisis y seguimiento, así como publicidad en línea.
- Conocimiento y aplicación de software Microsoft, redes sociales, plataformas en líneas.
- Manejo de equipo audiovisuales. (smartphone, cámaras, entre otros)
- Capacidad para trabajar de forma independiente y en equipo.
- Habilidades creativas y capacidad para generar contenido atractivo.
- Ser proactivo, responsable, organizado y buena comunicación.
- Buena disposición en aprender sobre el área de cuidados de animales.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Diseñar y ejecutar estrategias de marketing digital para aumentar la visibilidad en línea.
- Crear y gestionar contenido en redes sociales, incluyendo anuncios y campañas.
- Participar en la gestión de campañas promocionales.
- Analizar métricas y preparar informes de rendimiento.
- Mantenerse actualizado sobre tendencias en marketing para su aplicación efectiva.

E. Nombre del cargo: Auxiliar de aseo.

Requisitos:

- Deseable enseñanza media completa.
- Deseable experiencia en el área de trabajo de aseo.
- Responsable.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Conciencia sobre la importancia de la higiene y la limpieza en el cuidado de mascotas.
- Buena disposición en aprender sobre el cuidado de animales.
- Salud física y mental compatible al cargo.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Realizar aseo, orden y limpieza diario en las dependencias de la organización acorde a los protocolos presentados.
- Velar por la mantención de la infraestructura.
- Trabajar de manera colaborativa con otros miembros del equipo.

F. Nombre del cargo: Conductor.

Requisitos:

- Licencia enseñanza media.
- Licencia de conducir profesional B y A2.
- Salud física y mental compatible al cargo.
- Responsabilidad y puntualidad.
- Orientación al servicio y disposición para brindar asistencia adicional según sea necesario.
- Buena disposición en aprender sobre el cuidado y manejo de animales.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Transporte de personas, suministros y de animales.
- Carga y descarga los suministros, equipos y animales de manera adecuada y segura.
- Realizar mantenimiento del vehículo.
- Coordinar horarios y rutas de conducción según itinerario.
- Trabajar de manera colaborativa con otros miembros del equipo.

G. Nombre del cargo: Guardia de Seguridad.

Requisitos:

- Licencia de enseñanza media.
- Curso de seguridad al día.
- Experiencia mínima de 1 año en el cargo.
- Salud física y mental compatible al cargo.
- Buena disposición en aprender sobre el cuidado y manejo de animales.
- Disponibilidad para trabajar sólo en turnos de noche, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Encargado de la vigilancia del establecimiento.
- Encargado del monitoreo del sistema de seguridad.
- Realizar reportes y actualizar bitácora en cada turno.
- Velar por el bienestar de los animales e infraestructura.

H. Nombre del cargo: Médico Veterinario.

Requisitos:

- Formación específica en área veterinaria. Acreditando título de enseñanza superior como Médico Veterinario.
- Deseable experiencia en el área de 1 año.
- Conocimiento específico sobre manejo y cuidados de animales menores y exóticos de tamaño pequeño.
- Compromiso con la ética y el bienestar animal
- Salud física y mental compatible al cargo.
- Capacidad para el trabajo en equipo.
- Habilidad de comunicación efectiva y liderazgo.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades del hotel y la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Realizar exámenes médicos al ingreso de los animales a las dependencias y cada vez que sea necesario.
- Administración de medicamentos y tratamientos a los pacientes.
- Asesorar y educar a los propietarios sobre sus mascotas de ser necesario.
- Supervisar las funciones de los cuidadores y el estilista de mascotas.
- Trabajar de manera colaborativa con otros miembros del equipo.
- Velar por el bienestar animal.
- Diseñar y presentar estrategias en el área para un mejor funcionamiento de la organización y trato con los animales.
- Realizar apoyo en el área técnica.
- Resolución de problemas, quejas o consultas que surjan relacionadas con su área.

I. Nombre del cargo: Cuidadores.

Requisitos:

- Licencia de enseñanza media.
- Deseable experiencia previa trabajando con animales, preferiblemente en un entorno de cuidado de mascotas.
- Habilidades de comunicación efectiva.
- Salud física y mental compatible al cargo.
- Paciencia, amor y comprensión hacia los animales, demostrando empatía y cuidado en todo momento.
- Buena disposición en aprender sobre el cuidado y manejo de animales.
- Disponibilidad para trabajar en horarios flexibles, incluyendo fines de semana y días festivos, según las necesidades de la guardería de mascotas.

Actividades Laborales:

- Proporcionar cuidado diario de las mascotas, incluyendo alimentación, suministro de agua fresca y limpieza de sus espacios.
- Administración de medicamentos o tratamientos según indicación y supervisión del médico veterinario.
- Realizar actividades recreativas con las mascotas.
- Velar por el bienestar de los animales e infraestructura en todo momento.
- Realizar reportes diarios de la situación de las mascotas.
- Trabajar de manera colaborativa con otros miembros del equipo.
- Encargado de ir a buscar y dejar a los animales a sus hogares según itinerario.

J. Nombre del cargo: Estilista de Mascotas.

Perfil Profesional:

- Acreditar conocimiento en el cargo con un curso certificado.
- Experiencia en el cargo mín. 1 año.
- Conocimiento sobre las técnicas y productos de grooming adecuados para cada tipo de mascota y pelaje.
- Habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los propietarios de las mascotas y comprender sus preferencias y expectativas.

Actividades Laborales:

- Realizar baños y lavados adecuados a cada tipo de mascota, utilizando productos y técnicas adecuadas para su bienestar, como también sobre el cuidado higiénico general del animal.
- Realizar cortes de pelo y estilismo acorde a las preferencias de los propietarios y las características de cada raza o especie.
- Trabajar de manera colaborativa con otros miembros del equipo.
- Velar por el bienestar animal y mantenimiento de la infraestructura.

4.2.3.2 Capacitación del personal.

La capacitación del personal es esencial para asegurar a que los empleados adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con éxito sus responsabilidades y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

- Método de capacitación:

La capacitación incluye una variedad de métodos, como capacitación en el trabajo, talleres prácticos, cursos en línea y participación en conferencias relacionadas con el cuidado de mascotas. Cada miembro del personal recibe un plan de capacitación adaptado a sus roles y responsabilidades. Estos métodos incluyen:

- Inducción de nuevos empleados: garantiza que los recién llegados comprendan la cultura organizacional, políticas y procedimientos. Las inducciones proporcionan a los nuevos miembros del equipo una base sólida para comenzar sus roles y contribuir de manera efectiva desde el primer día.
- Capacitación de perfeccionamiento: se reconoce la importancia de mantener al personal actualizado y altamente competente en sus áreas de especialización. Es decir, capacitaciones centradas en el desarrollo de habilidades técnicas, habilidades de gestión, liderazgo y cualquier área específica que sea relevante para sus roles.
- Capacitación continua: esto asegura que los trabajadores estén al tanto de las últimas tendencias, tecnologías y prácticas en la industria de cuidados de mascotas y en sus campos respectivos. Las capacitaciones continuas no solo benefician al trabajador, sino que también fortalecen la competitividad de la organización en el mercado.

- Temas de capacitación:

Los temas de capacitación incluyen, entre otros:

- Cuidado básico de mascotas.
- Comportamiento animal.
- Primeros auxilios para mascotas.
- Higiene y aseo de mascotas.
- Comunicación con los dueños de mascotas.
- Liderazgo.
- Gestión de recurso humano.

- Evaluación de la capacitación:

La efectividad de la capacitación se mide a través de evaluaciones de desempeño, la retroalimentación de los clientes y la supervisión directa de los responsables. La retroalimentación del personal es esencial para una mejora continua.

- Responsabilidades y roles:

La gestión de programas de capacitación estará a cargo del gerente general en colaboración con el jefe técnico. El jefe técnico será el punto de contacto principal para todas las cuestiones relacionadas con la capacitación.

La capacitación en el Hotel y Guardería de Mascotas refleja el compromiso de la organización en brindar servicios de alta calidad y mantener altos estándares en el cuidado de mascotas. A través de una amplia gama de temas de capacitación, la empresa asegura que su personal esté preparado para desempeñar sus funciones de manera efectiva y proporcionar una experiencia excepcional tanto para las mascotas como para sus dueños.

Por otro lado, para los altos mandos y líderes, se han diseñado capacitaciones específicas que abordan las complejidades de la gestión, el liderazgo y la toma de decisiones estratégicas. Esto garantiza que estén bien equipados para liderar equipos, gestionar recursos y tomar decisiones clave en el hotel y guardería de mascotas.

El compromiso con la capacitación no solo beneficia al personal, sino que también fortalece la reputación de la empresa y la satisfacción de los clientes. Este enfoque integral en el desarrollo del personal permite a la organización mantener su posición como líder en la industria del cuidado de mascotas.

4.3 Estudio técnico

Un estudio técnico tiene como propósito fundamental evaluar la viabilidad y eficacia operativa de un proyecto, desglosando sus aspectos técnicos. Este análisis incluye la evaluación de la disponibilidad y viabilidad de la tecnología necesaria, así como la descomposición detallada de procesos y actividades. Además, busca planificar los recursos necesarios para su posterior cálculo a los costos asociados, y asegurar la compatibilidad con normativas y regulaciones técnicas. En esencia, el estudio técnico proporciona una visión integral de los aspectos prácticos del proyecto, permitiendo una toma de decisiones informada y eficiente.

4.3.1 El diseño y la construcción

4.3.1.1 Requisitos legales y técnicos

La operación de un hotel y guardería de mascotas conlleva una serie de requisitos legales y técnicos que deben ser cumplidos para garantizar su funcionamiento adecuado y en conformidad con la normativa vigente. A continuación, se detallan los principales requisitos que deben ser atendidos:

- Constitución de la Empresa:

Antes de iniciar las operaciones, es necesario constituir legalmente la empresa de acuerdo con las leyes y regulaciones comerciales vigentes. Esto implica la definición del tipo de empresa y el registro de la empresa en el ente correspondiente.

- Inicio de Actividades ante el SII:

Es necesario realizar el inicio de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos (SII) para cumplir con las obligaciones tributarias y obtener un número de RUT que identificará a la empresa.

- Obtención de Patente Municipal:

La obtención de una patente municipal es un requisito común para operar negocios locales, y en este caso, un hotel y guardería de mascotas. La patente es otorgada por la municipalidad local, en este caso, la Ilustre Municipalidad de Copiapó, y autoriza la operación comercial.

- Certificado Municipal de Zonificación:

Debe obtenerse un certificado de zonificación de la municipalidad local para asegurarse de que la ubicación de las instalaciones cumple con las regulaciones del uso de suelo aplicables.

- Autorización Sanitaria por la SEREMI de Salud:

La Secretaria Regional Ministerial (SEREMI) de Salud es la entidad encargada de otorgar la autorización sanitaria para operar un hotel y guardería de mascotas. Esta autorización garantiza que se cumplen las normas de higiene y salud necesarias.

- Informe Sanitario por la SEREMI de Salud:

La SEREMI de Salud también emite un informe sanitario que valida las condiciones higiénicas y de salud de las instalaciones y los procedimientos relacionados con el cuidado de las mascotas.

- Certificado de Recepción Definitiva de Obras:

Para cumplir con los requisitos de construcción, se debe obtener un certificado de recepción definitiva de obras, que confirma que las instalaciones cumplen con los estándares de construcción aplicables.

- Cumplimiento con la Norma Técnica de Centros de Mantenimiento Temporal de Mascotas:

Se debe garantizar que las instalaciones cumplan con los requisitos estipulados en la norma técnica que rige los Centros de Mantenimiento Temporal de Mascotas o Animales de Compañía. Esto se refiere a la adecuación de las instalaciones para el cuidado de las mascotas.

De las características estructurales, es relevante considerar para la construcción:

- El centro deberá contar con cierre perimetral seguro, que evite el libre tránsito de los animales desde y hacia el exterior, considerando medidas que eviten que la persona ingrese partes de su cuerpo hacia el lugar donde está el animal o que eviten que el animal saque su cabeza hacia el lugar donde están las personas u otros animales.
- Sistemas de aislamiento y seguridad entre dependencias, como el uso de “doble puerta”.
- Los pisos, murallas y/o cielos deben ser de material sólido, de colores claros y de superficies lisas. Respecto al lugar destinado para la mantención de animales, el piso debe ser de material antideslizante y de fácil limpieza.
- Se deberá contar con un espacio definido para la disposición temporal de los residuos.
- Respecto al almacenamiento de alimento para animales, se dispondrá un espacio exclusivo para ello.
- Contar con una sala para los procedimientos veterinarios y sala de espera. Además de área delimitada para la esterilización del material quirúrgico, y área sucia para lavado, desinfección de jaulas, cajas sanitarias, mantas, camas, o cualquier utensilio que esté en contacto con los animales.
- Las dependencias de centros de alojamiento o custodia de mascotas o animales de compañía deben estar alejado como mínimo a 200 metros de viviendas, establecimientos de uso público o instalaciones de alimentos.
- Debe contar con un área de aislamiento para animales con sospecha de alguna enfermedad infecciosa.

- Los corrales deben ser resistentes, contruidos a base de material sólido, que se evite que el animal exponga partes del cuerpo o posibilidades que se fuge. Debe ser de colores claros y superficies lisas. Contar con ventilación (natural o suplementada) y luz natural.
- Si se cuenta con ventanas en los corrales, éstas deberán ser instaladas como mínimo a 1,5 metros del suelo o debidamente protegidas.
- El espacio destinado a la mantención de los animales deberá ser acorde a las características fisiológicas del animal, especie, peso, edad y cantidad de animales que se alberga.

A continuación, se presenta la Tabla 4.29 que detalla los metros cuadrados mínimos para albergar un animal, según peso:

Tabla 4.29 Espacio vital exigido por cada animal albergado en el centro, según peso.

Peso del Animal (en kilogramos)	Tamaño mínimo del recinto para uno o dos animales (en <i>metros</i> ²)	Por cada animal adicional, añadir un mínimo de (en <i>metros</i> ²)	Altura mínima (en metros)
Hasta 20	4	2	2
Más de 20	8	4	2

Fuente: Norma Técnica: requisitos sanitarios que deben cumplir los centros de mantención temporal de mascotas o animales de compañía.

- Cumplimiento con el D.S. 594/2000 del MINSAL:

El D.S. 594/2000 del MINSAL aprueba el reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. Cumplir con este reglamento es esencial para garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para el personal.

Algunas consideraciones más relevantes del D.S. 594/2000 para la construcción del proyecto son:

- Los pavimentos y revestimientos de los pisos serán, en general, sólidos y no resbaladizos.
- Los pasillos de circulación serán lo suficientemente amplios.

- Por naturaleza y modalidad de trabajo que se realizará, se tendrá que disponer de un espacio destinado para comedor.
- Todo lugar de trabajo deberá mantener, por medios naturales o artificiales, una ventilación que contribuya a proporcionar condiciones ambientales confortables y que no causen molestias o perjudiquen la salud del trabajador.
- Contar con vías de evacuación horizontales y/o verticales.
- Los servicios higiénicos dispondrán como mínimo de excusado y lavatorio, como también se dispondrá de duchas con agua fría y caliente. Además, deberá contar con un espacio para el cambio de ropa, es decir, vestidores. Cabe señalar que, en los lugares de trabajo donde laboren hombres y mujeres debe existir servicios higiénicos independientes y separados, al igual que los vestidores. El número mínimo de artefactos se calculará en base a la siguiente tabla:

Tabla 4.30 Número mínimo de artefactos de servicio higiénico en el lugar de trabajo.

Nº de personas que laboran por turno	Excusados con taza de WC	Lavatorios	Duchas
1 – 10	1	1	1
11 – 20	2	2	2
21 – 30	2	2	3
31 – 40	3	3	4
41 – 50	3	3	5
51 – 60	4	3	6
61 – 70	4	3	7
71 – 80	5	5	8
81 – 90	5	5	9
91 - 100	6	6	10
* Cuando existan más de cien trabajadores por turno se agregará un excusado y un lavamanos por cada quince personas y una ducha por cada diez.			

Fuente: Decreto 594 Aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo, Ministerio de Salud. (s.f.). www.bcn.cl/leychile.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=167766>.

Cumplir con estos requisitos legales y técnicos es fundamental para el funcionamiento adecuado y legal de un hotel y guardería de mascotas, y garantiza que se brinde un entorno seguro y saludable tanto para las mascotas como para el personal y el medio ambiente. La atención adecuada a estos requisitos contribuirá a la sostenibilidad y éxito a largo plazo de la empresa.

4.3.1.2 Localización

La elección de la ubicación para el hotel y guardería de mascotas es un factor crítico para el éxito del negocio. La ubicación no solo afecta la accesibilidad para los clientes, sino que también influye en la seguridad y el bienestar de las mascotas huéspedes. Es importante destacar que, de acuerdo con la norma técnica vigente, las dependencias de centros de alojamiento o custodia de mascotas o animales de compañía deben estar alejadas como mínimo a 200 metros de viviendas, establecimientos de uso público e instalaciones de alimentos. Este requisito es fundamental para prevenir posibles riesgos sanitarios.

Esta restricción condujo a la búsqueda de terrenos a las afueras de la ciudad de Copiapó, ya que en zonas urbanas no era factible cumplir con el requisito establecido por la normativa. La elección de la ubicación en *Ruta 5 Longitudinal Norte s/n – Km 811*, cumple con dicho requisito, asegurando que las instalaciones estén a la distancia necesaria según la normativa vigente.

Tabla 4.31 Coordenadas geográficas de la ubicación propuesta del hotel y guardería de mascotas.

	Coordenadas Geográficas (Grados decimales)
Latitud	-27.31912
Longitud	-70.3991

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de Google Maps.

Ilustración 4.6 Mapa ubicación propuesta del Hotel y Guardería de Mascotas.



Fuente: Google Maps.

4.3.1.3 Capacidad y distribución de las instalaciones

La capacidad y distribución de espacios en el hotel y guardería de mascotas son aspectos críticos en la planificación y operación del negocio. Se ha seleccionado un terreno de media hectárea que se consideró ideal y suficiente para garantizar que el hotel y guardería de mascotas cumpla con los más altos estándares de calidad en su construcción, el cual, el terreno contempla área de construcción y áreas despejadas para zona segura. Esta decisión estratégica permitió brindar un espacio adecuado tanto para las mascotas huéspedes como para crear un entorno de trabajo óptimo para el equipo de trabajadores, respetando las normas técnicas.

Una de las consideraciones clave al diseñar la distribución de espacios fue la separación adecuada entre áreas destinadas a perros y gatos. Esta separación se basa en el bienestar de las mascotas, tomando en cuenta las diferencias en las necesidades y el comportamiento de estos dos tipos de animales. Este enfoque refleja el compromiso de la organización con

la seguridad y la comodidad tanto de las mascotas como de sus dueños, lo que se traduce en una experiencia positiva para todos los involucrados.

- Capacidad del Terreno:
 - Tamaño del Terreno: 5.000 m^2 (50 x 100 metros).
 - Área de la instalación: 1.712 m^2

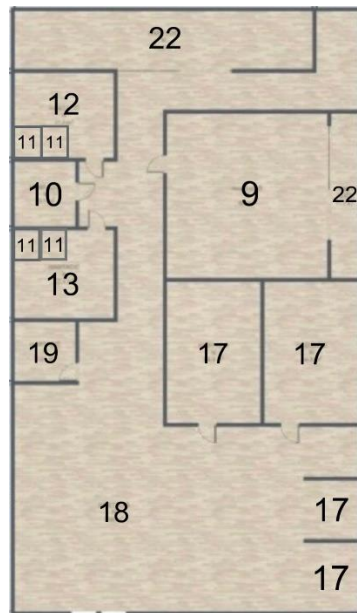
- Distribución de Espacios:
 - Recepción
 - Sala de Espera
 - Pet Store
 - Sala de Atención Veterinaria
 - Peluquería Spa para Mascotas
 - Habitaciones para Perros
 - Habitaciones para Gatos
 - Habitaciones para Otros Animales
 - Habitación para Animales Infecciosos
 - Habitación al exterior perros
 - Comedor
 - Servicios Higiénicos
 - Ducha
 - Camarines (Hombre y Mujer)
 - Lavandería
 - Bodega de Alimento para Animales
 - Bodega General
 - Oficinas
 - Sala de Reunión
 - Sala de Monitoreo
 - Áreas de Juego y Recreación (patios)
 - Estacionamiento
 - Terraza

A continuación, se presentan los planos detallados de las instalaciones del Hotel y Guardería de Mascotas “Patitas del Sol”. Estos planos proporcionan una visión gráfica de la distribución de espacios y la disposición de las áreas, lo que ayudará a comprender mejor la infraestructura y la distribución de los espacios del establecimiento. Junto con estos planos, se incluye la Tabla 4.32, el cual, es una tabla informativa que define la cantidad de cada área específica donde se le asigna un número de referencia para la visualización del plano, lo que facilitará la comprensión y navegación a través de las instalaciones. Estos recursos son esenciales para visualizar cómo las áreas se relacionan y cómo se organizan en conjunto:

Tabla 4.32 Referencias de áreas de las instalaciones.

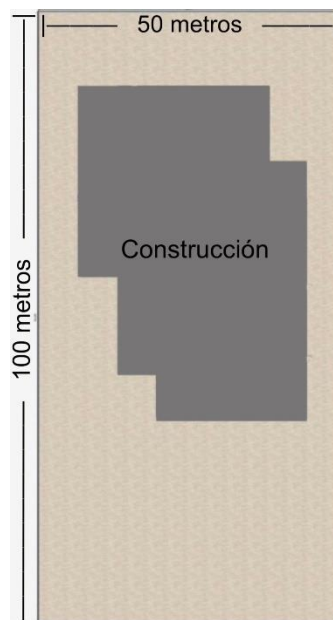
ÁREA	CANTIDAD	NÚMERO REFERENCIA PLANO
- Recepción - Sala de Espera - Pet Store (*en un mismo espacio)	x1	1
Sala Atención Veterinaria	x1	2
Sala Peluquería Spa Mascotas	x1	3
Hab. Perros (Hab. Grande x20 y Hab. Pequeña x19)	x39	4
Hab. Gatos	x14	5
Hab. Otros Animales (2 Hab. Por área)	x6	6
Hab. Animales Infecciosos	x4	7
Hab. Perros Exterior	x8	8
Comedor	x1	9
Servicios Higiénicos	x3	10
Ducha	x4	11
Camarín Hombre	x1	12
Camarín Mujer	x1	13

Ilustración 4.8 Nivel 2 - Plano del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol".



Fuente: Elaboración propia por medio de la app. Room Planner.

Ilustración 4.9 Plano terreno del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol".



Fuente: Elaboración propia por medio de la app. Room Planer.

La infraestructura ha sido planificada y diseñada para cumplir estrictamente con todas las normas técnicas relacionadas con los espacios tanto para los trabajadores como para las mascotas huéspedes. Esto se traduce en un entorno armonioso y seguro donde todas las partes involucradas pueden disfrutar de su experiencia, garantizando así, que los clientes tengan la tranquilidad de dejar a sus seres queridos en un lugar que cumple con los más altos estándares de calidad.

4.3.2 Equipamiento y suministros

4.3.2.1 Equipamiento

El equipamiento del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol" es fundamental para garantizar un entorno seguro, cómodo y eficiente tanto para las mascotas huéspedes como para el equipo de trabajo. Es importante invertir en tecnología y herramientas de alta calidad para garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de manera efectiva. A continuación, se detalla el equipamiento por área de las instalaciones:

- Recepción:
 - Mostrador de recepción
 - Mueble organizador
 - Computador de escritorio
 - Impresora
 - Scanner
 - Teléfono
 - Lector código de barra
 - Equipo POS
 - Impresora de tickets
 - Silla de escritorio

- Silla visita
- Dispensador agua
- Basurero

- Sala de Espera:
 - Sillas para los clientes
 - Sillón
 - T.V.
 - Mesa centro
 - Basurero

- Pet Store:
 - Estante y mostradores de exhibición

- Sala Atención Veterinaria:
 - Mesa escritorio
 - Silla escritorio
 - Silla visita
 - Mueble organizador
 - Balanza
 - Mesa quirúrgica para examen
 - Material quirúrgico y de diagnóstico
 - Refrigerador de vacunas
 - Tablet
 - Lavamanos
 - Basurero

- Peluquería Spa Mascotas:
 - Equipamiento de peluquería (tijeras, secadores, cortaúñas, etc)

- Bañeras
- Mesa peluquería canina
- Jaulas
- Lavamanos
- Basurero

- Habitaciones Animales:
 - Cama
 - Frazada
 - Platos
 - Baúl
 - Perchera
 - Baño (Sólo Perros)
 - Arenero (Sólo Gatos)
 - Estantes rascadores (Sólo Gatos)

- Comedor:
 - Mesa
 - Sillas
 - Sillón
 - Mueble cocina
 - Refrigerador
 - Cocinilla
 - Microondas
 - Horno eléctrico
 - Hervidor
 - Dispensador Agua
 - T.V.
 - Basurero

- Servicios Higiénicos:
 - Lavamanos
 - Excusado con taza de WC
 - Mueble de baño
 - Espejo
 - Basurero

- Camarines + Ducha:
 - Casilleros
 - Bancas
 - Lavamanos
 - Espejo
 - Ducha
 - Basurero

- Lavandería:
 - Lavadora
 - Secadora
 - Estantes
 - Canasto
 - Lavadero
 - Basurero

- Bodega de Alimento para Animales:
 - Estantes
 - Pallets

- Bodega General:
 - Estantes

- Oficinas:
 - Mueble escritorio
 - Mueble organizador
 - Computador de escritorio
 - Silla de escritorio
 - Silla visita oficina
 - Basurero

- Sala reunión:
 - Mesón
 - Sillas
 - Proyector

- Sala monitoreo:
 - Escritorio
 - Silla escritorio
 - Pantalla
 - Basurero

- Áreas de juego y recreación:
 - Piscina
 - Sanitario caninos
 - Arenero gato
 - Juegos Parque mascotas
 - Estantes rascadores (Sólo Gatos)
 - Lavamanos
 - Basurero

- General:
 - Basurero
 - Kit de contenedor de reciclaje
 - Cámara de seguridad
 - Parlantes
 - Dispensador Agua
 - Tablets
 - Teléfono Celular
 - Impresora
 - Escaner
 - Automóvil

4.3.2.2 Suministros

Los suministros son una parte esencial del funcionamiento del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol". Estos suministros se pueden dividir en varias categorías principales, cada una desempeñando un papel crucial en la operación y el bienestar de las mascotas huéspedes. Aquí están las categorías clave de suministros:

- Suministro de Escritorio:
 - Papelería (papel, bolígrafo, corrector, destacador, etc)
 - Tinta para impresora
 - Carpetas – Archivadores
 - Tarjeta de identificación para mascotas

- Suministros de Aseo:
 - Papel absorbente
 - Papel higiénico
 - Bolsa basura
 - Desinfectantes
 - Detergente
 - Desodorante
 - Escoba, cepillo, pala, mopas.
 - Balde
 - Etc.

- Suministros de Veterinaria:
 - Insumos veterinarios (jeringas, agujas, algodón, etc)
 - Insumos grooming (depiladora, tijeras, producto de limpieza oídos, etc)
 - Antiparasitario
 - Vacunas
 - Sabanillas
 - Caja cortopunzante

- Suministro Animal:
 - Alimento
 - Arena para gatos
 - Snack para mascotas
 - Artículos y accesorios para mascotas
 - Cama
 - Frazada
 - Toalla
 - Juguetes

- Elementos de Protección Personal (EPP):
 - Lentes de protección
 - Bloqueador Solar
 - Guantes (de cabretilla, de caza, de aseo, de examinación)
 - Bototos
 - Gorro ala ancha
 - Batas o perchera
 - Cubrecalzado
 - Cofia
 - Mascarilla
 - Protectores auditivos

- Uniforme:
 - Polera
 - Pantalón
 - Chaleco

- Otros:
 - Agua en bidón
 - Cilindro de Gas

4.3.3 Capacidad de atención de mascotas

En esta sección, se explorará en detalle la capacidad del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol" para albergar a las mascotas de los clientes. Se proporcionará una visión sobre la capacidad de atención de cada servicio relevante del estudio:

4.3.3.1 Capacidad de Hospedaje

Una parte esencial del Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol" es su capacidad de hospedaje, que garantiza un alojamiento cómodo y seguro para las mascotas de los clientes. Las instalaciones se han diseñado para atender a perros, gatos y otras especies de animales pequeños, proporcionando un espacio adecuado para cada uno. La disponibilidad del servicio de hotel es todos los días de la semana. A continuación, se detalla la capacidad de hospedaje:

- Habitaciones para Perros Grandes:
 - Número de Habitaciones: 20
 - Tamaño de cada Habitación: 8 metros² x 2 metros de altura.
 - Equipamiento: Cada habitación estará equipada con cama, frazada, baúl, platos, percha, juguete y sanitario.
 - Descripción: Estas amplias habitaciones están diseñadas para perros de mayor tamaño (Como describe la Tabla 4.29). Ofrecen un espacio cómodo y seguro donde los perros pueden moverse con libertad y descansar. Incluso estas habitaciones también se podrían ofrecer para dos perros de menor tamaño de la misma familia para que estén juntos en la estadía.
- Habitaciones para Perros Pequeños:
 - Número de Habitaciones: 19
 - Tamaño de Cada Habitación: 4 metros² x 2 metros de altura.

- Equipamiento: Cada habitación estará equipada con cama, frazada, baúl, platos, percha, juguete y sanitario.
 - Descripción: Las habitaciones para perros pequeños son ideales para razas más pequeñas. Proporcionan un espacio acogedor donde los perros pueden descansar y relajarse.
- Habitaciones para Gatos:
 - Número de Habitaciones: 14
 - Tamaño de Cada Habitación: 4 metros² x 2 metros de altura.
 - Equipamiento: Cada habitación estará equipada con cama, frazada, baúl, platos, percha, juguete, sanitario (arenero) y rascador.
 - Descripción: Las habitaciones para gatos son un espacio tranquilo y cómodo. Están diseñadas para garantizar la privacidad y el entretenimiento de los gatos.
- Habitaciones para Otras Especies:
 - Número de Habitaciones: 6
 - Tamaño de Cada Habitación: 4 metros² x 1 metro de altura.
 - Equipamiento: En estos casos, el propietario deberá proporcionar todo lo necesario para su estadía. Aun que, si es necesario se proporcionará cama, frazada, platos, juguetes y sanitario.
 - Descripción: Estas habitaciones se han diseñado para acomodar a otras especies de animales pequeños, como roedores, aves, reptiles y peces. Proporcionan un entorno seguro y cómodo. En estos casos, el propietario deberá proporcionar todo lo necesario para su estadía.
- Habitaciones para Animales Infecciosos:
 - Número de Habitaciones: 4
 - Tamaño de Cada Habitación: 8 metros² x 2 metro de altura.
 - Equipamiento: Cada habitación estará equipada con cama, frazada, baúl, platos, percha, juguete y sanitario.

- Descripción: Se ha habilitado cuatro habitaciones dedicadas exclusivamente para el alojamiento de animales infecciosos. Estas habitaciones están diseñadas con las medidas necesarias para garantizar el aislamiento de los animales afectados y reducir el riesgo de propagación de enfermedades.

4.3.3.2 Capacidad de Guardería

El enfoque es brindar un espacio seguro, divertido y cómodo para las mascotas mientras sus dueños no puedan cuidar de ellos. La disponibilidad del servicio de guardería es de todos los días de la semana. A continuación, se detalla la capacidad de animales por patio, además de la capacidad en servicio de guardería:

- Patios para Perros:
 - Habitaciones de Exterior: 8
 - Patios Exteriores: 3
 - Tamaño de cada Patio: 160 metros².
 - Capacidad de Animales por patio: 20 perros por patio.
 - Capacidad de Animal Servicio de Guardería: 40 perros.
 - Descripción: El servicio exclusivo de guardería de mascotas puede acomodar hasta 40 perros adicionales a los hospedados en el hotel, aprovechando la capacidad máxima de dos de los tres patios disponibles. Cada patio proporciona una capacidad para 20 perros, es decir, 8 metros² por animal, cumpliendo con el espacio vital mínimo exigido para un can de más de 20 kg. Sin embargo, hay flexibilidad en la disposición de estos patios, permitiendo reducir el espacio a 4 metros² por animal si la demanda lo requiere, como lo detalla la Tabla 4.29, lo que aumenta la capacidad de alojamiento. Respecto a las actividades se manejarán por grupos, en diferentes horarios para garantizar un cuidado óptimo y un uso eficiente del espacio.

Además de disponer de las habitaciones generales de hospedaje, para proporcionar un entorno variado y estimulante, se dispone de habitaciones al aire libre exclusivas para perros en jornada diurna. Estas áreas permiten a los perros disfrutar del aire libre y la interacción con otros huéspedes. En particular, se cuentan con tres patios, todos equipados con una variedad de juegos y circuitos caninos para mantener a los perros activos y entretenidos. Uno de estos patios ofrece una experiencia acuática, ya que está dotado de dos piscinas para los caninos.

Ecuación 4.1 Número total de canino en sector de patio.

$$N^{\circ} \text{ Perros por Patio} = \frac{\text{Total área terreno patio}}{m^2 \text{ de espacio vital del perro mín. sugeridos}}$$

$$N^{\circ} \text{ Perros por Patio} = \frac{160 \text{ m}^2}{8 \text{ m}^2}$$

$$N^{\circ} \text{ Perros por Patio} = 20$$

Fuente: Elaboración propia.

- Patios Exclusivos para Gatos y Otras especies:
 - Patios Exclusivos para Gatos: 4.
 - Tamaño de cada Patio: 3 patios de 16 metros², y 1 de 24 metros².
 - Capacidad de Animales por patio: Debido a la característica solitaria de los gatos, se puede resumir de 1 a 4 por patio. En caso de otra especie de animales, 1 sólo por patio.
 - Capacidad de Animal Servicio de Guardería: En este caso, es según las habitaciones disponibles, es decir, hasta 14 gatos y 6 animales de otras especies.

- Descripción: Dado que los gatos son animales más solitarios, se ha creado patios exclusivos para gatos. Cada uno de estos patios cuenta con estanterías y juegos diseñados especialmente para felinos. La razón detrás de ofrecer múltiples patios para gatos es permitir que los gatos tengan su propio espacio y privacidad. Además, esto ayuda a prevenir la propagación de infecciones y enfermedades, ya que cada patio se desinfecta minuciosamente después de su uso. Estos patios también pueden ser utilizados por otras especies de animales según sea necesario, proporcionando flexibilidad en la gestión de las áreas comunes.
- Patio Exclusivo para Animales Infecciosos:
 - Patio Exclusivo para Animales Infecciosos: 1
 - Tamaño del Patio: 36 metros².
 - Capacidad de Animales por patio: 1 animal a la vez.
 - Capacidad de Animal Servicio Guardería: En este caso, ya sea para guardería y/o hotel, la capacidad es hasta 4 animales con enfermedades infecciosas.
 - Descripción: Para garantizar el bienestar y la seguridad de todos los huéspedes, se ha destinado un patio exclusivo para animales con enfermedades infecciosas. Este patio se somete a un proceso de desinfección riguroso después de cada uso, lo que previene la propagación de enfermedades y garantiza que los animales enfermos reciban la atención adecuada.

4.3.3.3 Capacidad de Transporte

Respecto a este punto se cuenta con una furgoneta acondicionada para garantizar el traslado seguro de los animales. Esta furgoneta está diseñada con compartimentos de separación para los animales. Además, se dispondrá de una camioneta que se utiliza para la carga y descarga de materiales, así como también para trasladar trabajadores según se necesario en las actividades. Cabe señalar que, el personal se encarga de la seguridad y el bienestar de las mascotas durante todo el proceso de transporte, lo que garantiza que

lleguen a las instalaciones y a sus hogares en óptimas condiciones. Por otro lado, la disponibilidad del servicio de transporte para mascota es de todos los días de la semana.

- Vehículos: 1 camioneta y 1 furgoneta acondicionada para el transporte de animales.
- Capacidad Furgoneta: 2 personas y hasta 12 animales.
- Capacidad Camioneta: 5 personas.

4.3.3.4 Capacidad de Atención en Servicio de Peluquería Spa

En el servicio de Peluquería Spa, se dispone un total de 6 horas diarias a ofrecer el servicio, durante 6 días a la semana, y según los cálculos mostrados a continuación significa que, en un día, se pueden atender hasta 4 mascotas en el servicio de peluquería. Pero, es importante destacar que, este cálculo se basa en la premisa de que se utilizará todo el tiempo disponible para una sola mascota. Si los servicios de peluquería requieren menos tiempo y pueden superponerse, la capacidad de atención podría aumentar.

- Horas Total a Trabajar Diarias en Peluquería Spa: 6 Horas.
- Tiempo por Mascota: 1 Hora y 30 minutos aprox.
- Capacidad de atención diaria: 4 cupos.

Ecuación 4.2 Número total de atención diaria en servicio de Peluquería Spa.

$$N^{\circ} \text{ Cupos atención Peluquería diaria} = \frac{\text{Horas total a disponer del servicio}}{\text{Tiempo estimado por mascota (horas)}}$$

$$N^{\circ} \text{ Cupos atención Peluquería diaria} = \frac{6 \text{ Horas}}{1,5 \text{ Horas}}$$

$$N^{\circ} \text{ Cupos atención Peluquería diaria} = 4$$

Fuente: Elaboración propia.

4.3.3.5 Capacidad de Atención en Servicio Básico Veterinario

El servicio de atención veterinaria básica pretende destinar alrededor de 5 horas diarias, todos los días de la semana, para la atención de pacientes externos, es decir, a mascotas que no hacen uso del servicio de hotel ni de guardería. Cada paciente recibe aproximadamente 20 minutos de atención. Este tiempo se dedica a la evaluación de la salud, administración de vacunas, desparasitación y/o la implantación de microchip.

- Horas Total a Trabajar Diarias en Atención Veterinaria: 5 Horas.
- Tiempo por Mascota: 20 minutos aprox.
- Capacidad de atención diaria: 15 cupos.

Ecuación 4.3 Número total de atención diaria en servicio de Atención Veterinaria Básica.

$$N^{\circ} \text{ Cupos atención Veterinaria diaria} = \frac{\text{Horas total a disponer para atención}}{\text{Tiempo estimado por paciente (hora)}}$$

$$N^{\circ} \text{ Cupos atención Veterinaria diaria} = \frac{5 \text{ Horas}}{0,3 \text{ Horas}}$$

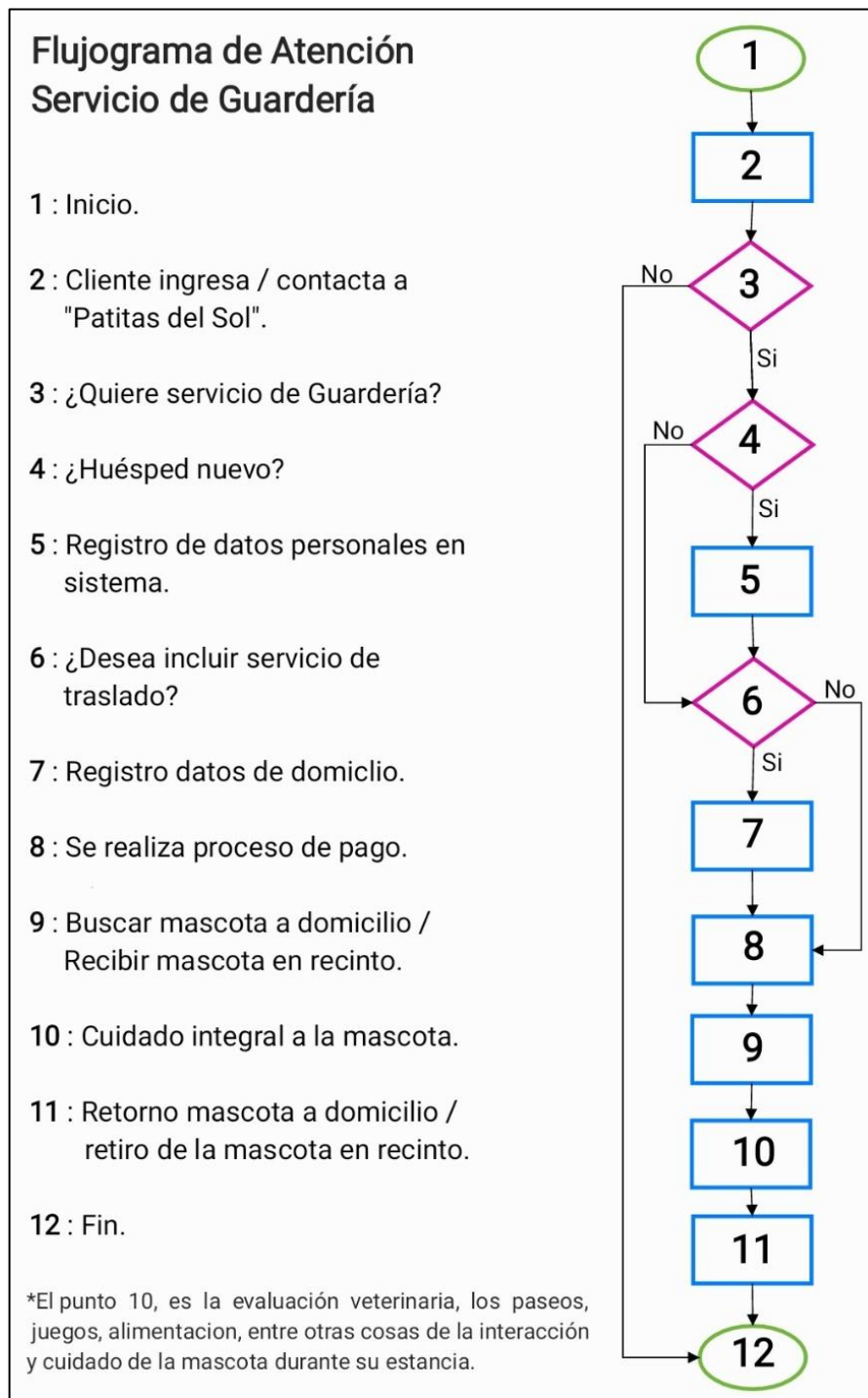
$$N^{\circ} \text{ Cupos atención Veterinaria diaria} \approx 15$$

Fuente: Elaboración propia.

4.3.4 Flujograma de atención

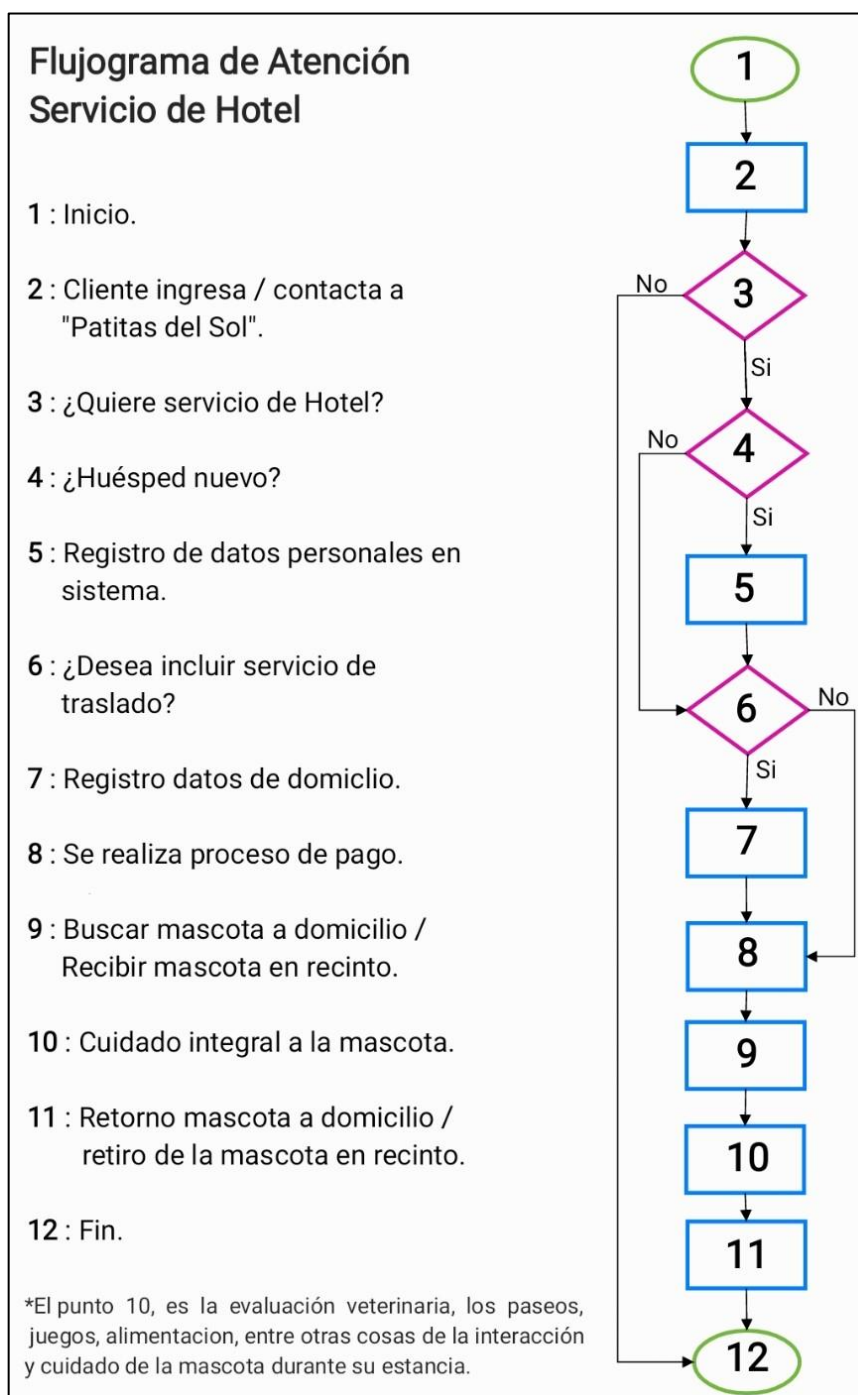
Los flujogramas son mapas visuales que detallan paso a paso cómo se brinda atención. Proporcionan una guía clara para los trabajadores, asegurando que cada cliente reciba la atención adecuada y oportuna, ya que, ayudan a la comunicación, comprensión y estandarización de los procesos. A continuación, se presentarán flujogramas de atención de los servicios: Hotel, Guardería, Peluquería Spa, Atención Veterinaria Básica y Pet Store (presencial y online). Estos flujogramas han sido diseñados de manera genérica para ofrecer una visión general de los procesos, donde cada uno refleja la estructura fundamental de atención, asegurando una base sólida para la calidad y consistencia en la prestación de servicios, considerando en todo proceso la satisfacción del cliente en conjunto con el bienestar de las mascotas. Para comprender la simbología utilizada en los flujogramas presentados, se recomienda consultar el Anexo 4.

Ilustración 4.10 Flujograma de atención Guardería.



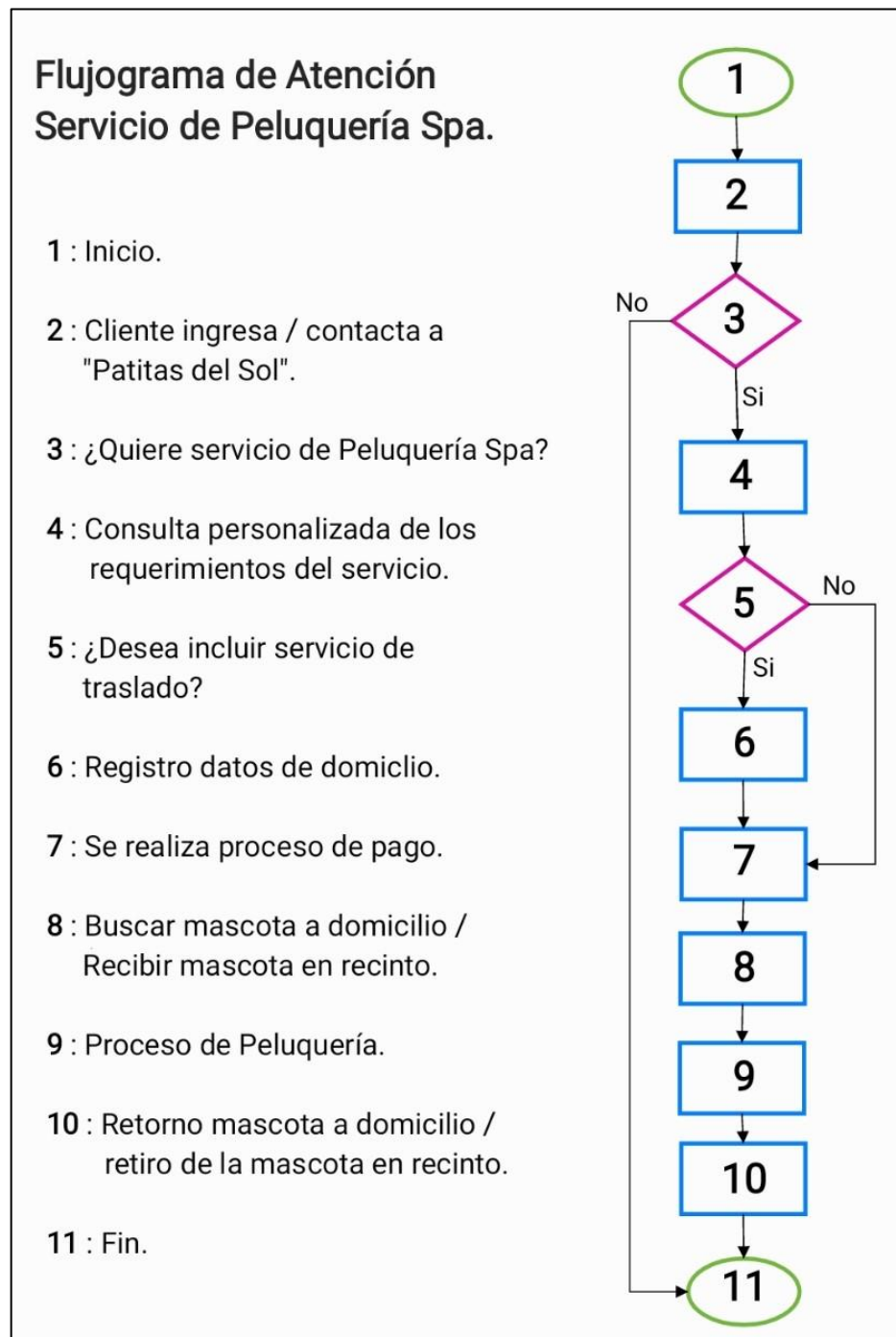
Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4.11 Flujograma de atención Hotel.



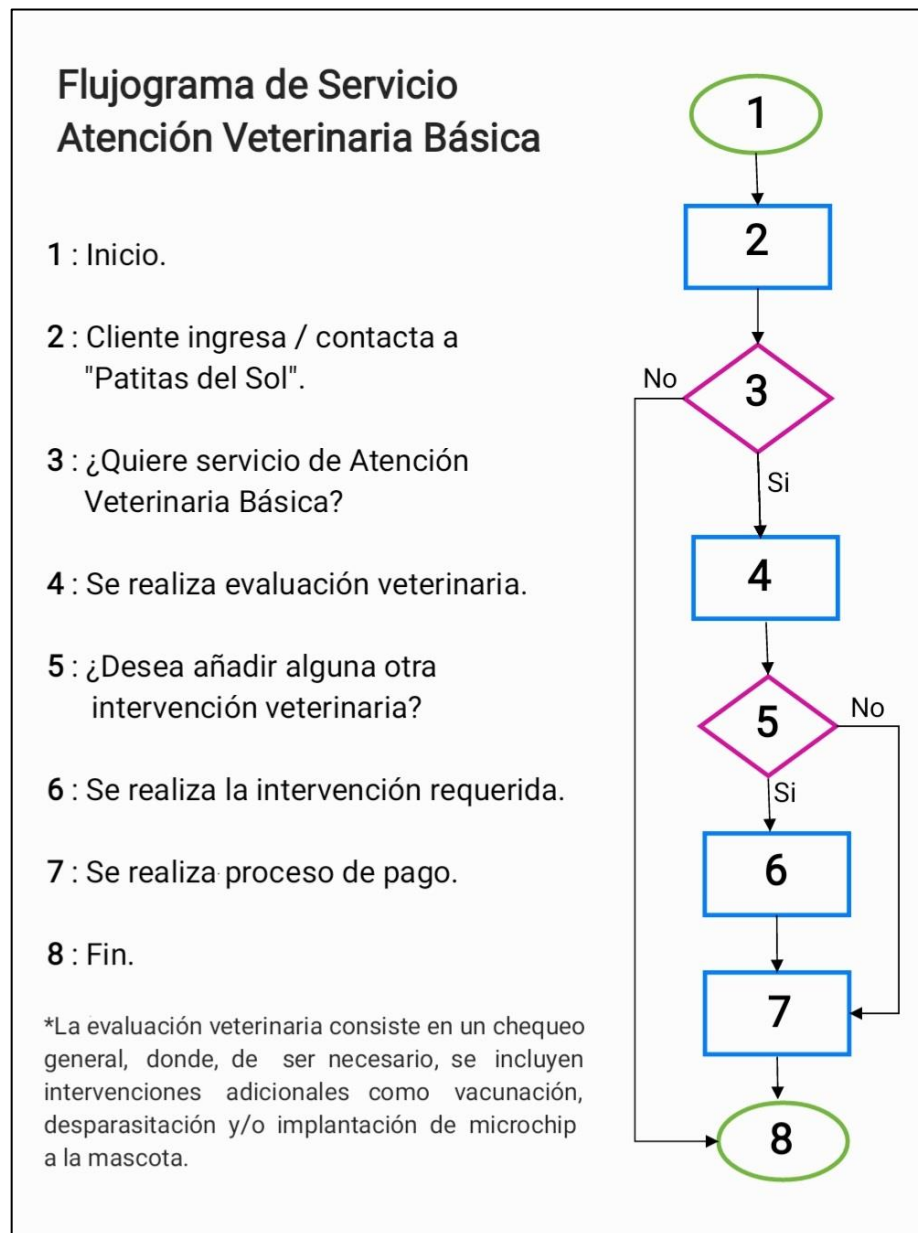
Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4.12 Flujograma de atención Peluquería Spa.



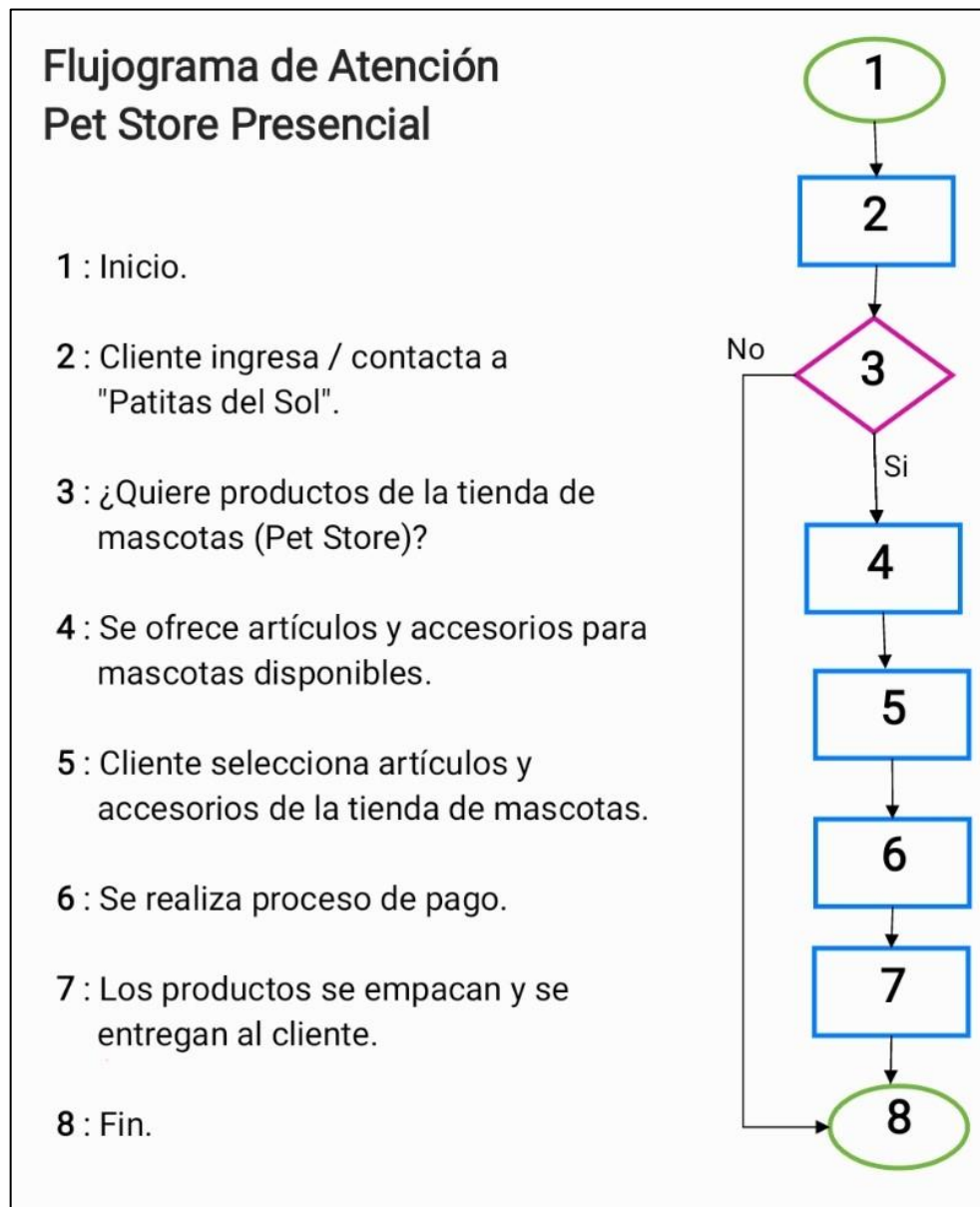
Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4.13 Flujograma de Atención Básica Veterinaria.



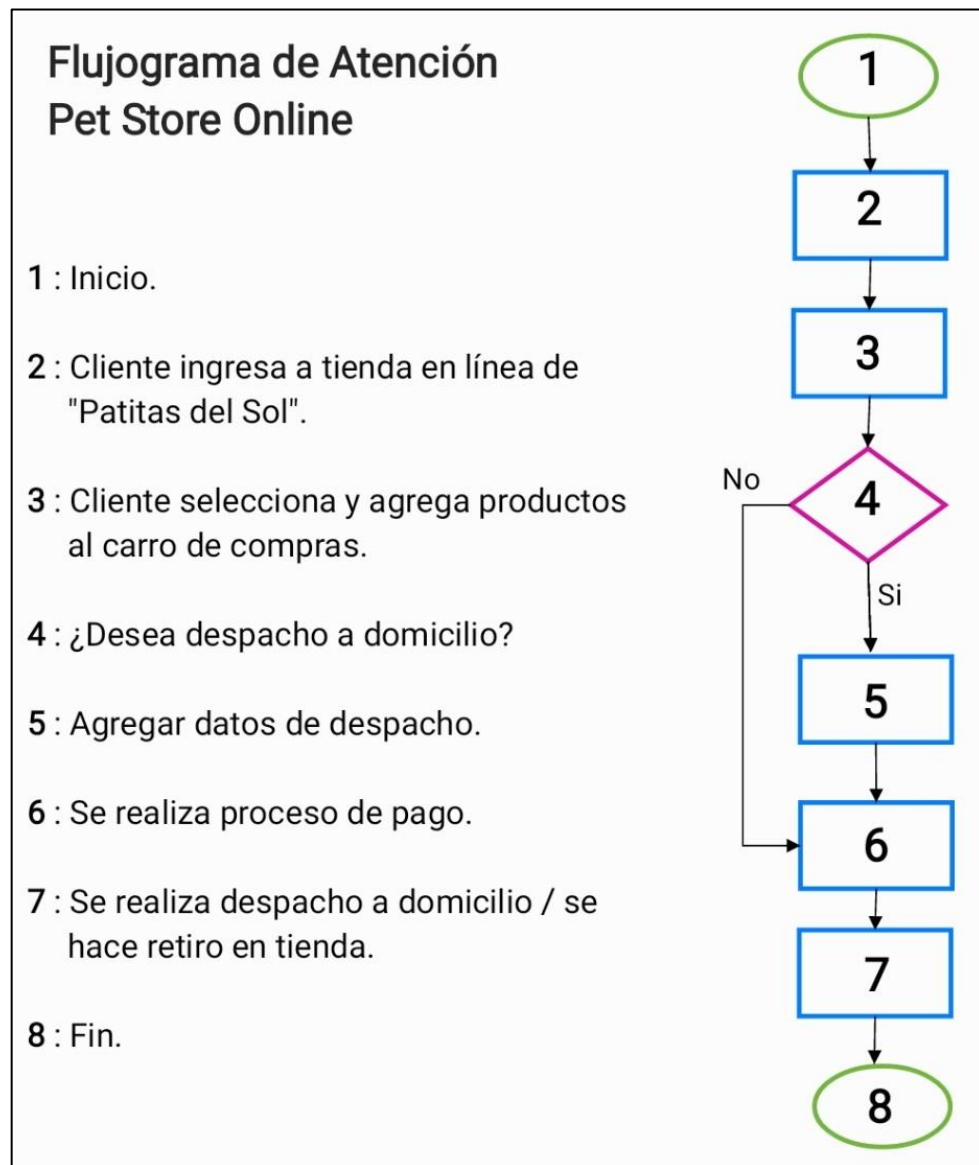
Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4.14 Flujograma de atención Pet Store Presencial.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4.15 Flujograma de atención Pet Store Online.



Fuente: Elaboración propia.

4.3.5 Políticas y protocolos

4.3.5.1 Políticas de negocio

Una política de negocio es un conjunto de directrices y reglas establecidas por una organización para orientar y regular sus operaciones y decisiones. Estas políticas definen cómo se deben llevar a cabo diversas actividades dentro de la empresa, y están diseñadas para alinear las acciones con los objetivos estratégicos de la organización. A continuación, se presentan las políticas de negocio del presente proyecto:

- Calidad del servicio:
 - El objetivo principal es brindar un servicio de alta calidad tanto en el hotel como en la guardería de mascotas y los demás servicios disponibles. Esto incluye garantizar el bienestar, la seguridad y la comodidad de todas las mascotas bajo nuestra responsabilidad.
 - Todo el personal debe recibir capacitación adecuada para manejar y cuidar a las mascotas de manera profesional, brindándoles atención individualizada según sus necesidades específicas.

- Cumplimiento normativo:
 - Cumplir con todas las leyes y regulaciones locales y estatales relacionadas con la operación de un hotel y una guardería de mascotas.
 - Realizar inspecciones regulares para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad, limpieza e higiene establecidos por las autoridades competentes.

- Responsabilidad y cuidado de las mascotas:
 - Compromiso a cuidar a todas las mascotas bajo supervisión de manera responsable y ética. Esto implica proporcionarles un entorno seguro,

alimentación adecuada, atención médica cuando sea necesario y actividades recreativas adecuadas.

- Toda mascota debe tener una evaluación inicial antes de ser aceptada en las instalaciones para garantizar que esté sano generalmente con su adecuadas vacunas, desparasitaciones y libre de enfermedades contagiosas.

- Reservas y políticas de cancelación:
 - Los clientes podrán realizar reservas para el hospedaje de sus mascotas en el hotel y/o para el uso de los servicios de guardería. Estas reservas estarán sujetas a disponibilidad.
 - Se establecerán políticas de cancelación claras que permitan a los clientes modificar o cancelar sus reservas con anticipación, siguiendo los plazos establecidos. Se podrán aplicar cargos por cancelaciones tardías o sin previo aviso.

- Comunicación con los clientes:
 - Se mantendrá una comunicación abierta y transparente con los clientes, proporcionándoles información clara y precisa sobre los servicios, tarifas, políticas y cualquier cambio relevante.
 - Establecer canales de comunicación efectivos, como correo electrónico, teléfono o redes sociales, para que los clientes puedan contactarnos y realizar consultas, sugerencias o quejas.

- Seguridad y prevención de accidentes:
 - Implementar medidas de seguridad adecuadas en nuestras instalaciones para prevenir accidentes y proteger tanto a las mascotas como al personal y los clientes.

- El personal deberá recibir capacitación en primeros auxilios básicos para mascotas y saber cómo actuar en caso de emergencias o situaciones imprevistas.
- Confidencialidad y protección de datos:
 - Se mantendrá la confidencialidad de la información personal de los clientes y trabajadores.
 - Se implementará medida de seguridad adecuada, como un software, para proteger los datos personales.

4.3.5.2 **Protocolos**

Los protocolos son conjuntos de reglas, pautas y directrices que rigen cómo se deben llevar a cabo ciertas actividades o procesos en un entorno organizacional. Estos protocolos son utilizados para establecer estándares y mejores prácticas con el objetivo de lograr un resultado específico de manera eficiente y consistente. Los protocolos son esenciales para brindar una estructura y dirección claras a los empleados en la realización de diversas tareas y para garantizar que se cumplan ciertas normas y procedimientos. A continuación, se presentan ejemplos de protocolos destinados a asegurar una buena atención y el resguardo del personal en un entorno organizacional:

- Protocolo de ingreso de mascota

Es importante establecer un proceso de registro para todas las mascotas que ingresen al establecimiento para hacer uso de los servicios ofrecidos. Este proceso de registro puede incluir las siguientes medidas:

- Registro en recepción: El propietario de la mascota deberá proporcionar información básica sobre la mascota, como su nombre, especie, raza, fecha de nacimiento y cualquier necesidad especial o requerimiento específico de su

mascota. Incluyendo que la mascota se encuentre inscrita en el “Registro Nacional de Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía” acreditándolo con la licencia de registro de animal de compañía. Además de entregar datos de contacto del propietario de la mascota, como nombre, R.U.T., número de teléfono celular, correo electrónico, dirección, entre otros datos.

- Encuestas sobre características sociales y cuidados: Se puede solicitar al propietario que complete encuestas o cuestionarios que brinden información adicional sobre la personalidad, comportamiento y necesidades de la mascota. Esto puede incluir preguntas sobre su nivel de sociabilidad e interacciones con otros animales.
- Evaluación médico veterinaria: Se realizará una evaluación general de salud por parte de un médico veterinario para verificar que la mascota esté en buen estado físico y libre de enfermedades contagiosas. Esto puede incluir una revisión física, chequeo de vacunas y desparasitación.
- Documento de términos y condiciones: Se debe proporcionar al propietario un documento de términos y condiciones que describa las responsabilidades tanto del establecimiento como del propietario en relación con el cuidado y bienestar de la mascota. Este documento debe ser leído y firmado por el propietario, lo cual implica su consentimiento y acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

Estando ya registrada la mascota, cuando sea una nueva visita la dependencia del hotel y guardería, no es necesario un nuevo registro, pero puede realizarse una actualización de los datos ya guardados, si lo es requerido.

Estas medidas ayudarán a garantizar que se cuente con la información necesaria para brindar un cuidado adecuado y personalizado a cada mascota. Además, el documento de términos y condiciones protegerá tanto al establecimiento como al propietario, estableciendo las expectativas y responsabilidades claras durante la estancia de la mascota en el lugar.

- Protocolo de manejo de animales

La capacitación del personal es fundamental para garantizar el correcto manejo de los animales. Algunas consideraciones importantes incluyen:

- Morfología y anatomía: El personal debe recibir capacitación sobre las características físicas y anatómicas de diferentes especies y razas de animales. Esto les permitirá entender las necesidades específicas de cada tipo de animal y cómo interactuar adecuadamente con ellos.
- Comportamiento animal: Es esencial que el personal esté capacitado en el comportamiento animal, incluyendo señales de estrés, miedo, agresividad o comodidad. Esto les ayudará a interpretar el lenguaje corporal de los animales y responder de manera apropiada a sus necesidades.
- Técnicas de manejo adecuado: El personal debe aprender y aplicar técnicas adecuadas de manejo animal, como el manejo suave y seguro, el uso de señales y comandos apropiados, y el establecimiento de límites claros. Esto garantizará la seguridad tanto del animal como del personal.
- Adaptación a la personalidad de cada animal: Cada animal tiene una personalidad única, y es importante que el personal sea sensible y respetuoso con estas diferencias. Deben ser capaces de adaptar su enfoque y manejo de acuerdo con las necesidades y preferencias de cada animal.
- Habilidades de comunicación: El personal debe tener habilidades de comunicación efectivas tanto con los animales como con los propietarios. Esto implica la capacidad de establecer vínculos positivos con los animales, calmarlos cuando sea necesario y comunicarse claramente con los propietarios sobre el cuidado y el comportamiento de sus mascotas.

La capacitación continua y actualizada del personal es esencial para mantener altos estándares de cuidado y bienestar animal. Esto garantizará que los animales sean tratados de manera adecuada y respetuosa, promoviendo una experiencia positiva tanto para ellos como para sus propietarios.

- Protocolo de limpieza y desinfección

Es de mucha importancia contar con un protocolo de limpieza y desinfección del establecimiento para la mantención de la infraestructura y por el bienestar animal y humano. El cual, contemplara el correcto uso de los elementos de protección personal, los insumos a ocupar donde se requiera y periodicidad, y el manejo adecuado de residuos y desechos. Además de considerar, el control de plaga y fumigación por parte de una entidad externa competente. Algunas consideraciones son:

- Identificación de áreas a limpiar: Identificar y clasificar las áreas que requieren limpieza y desinfección regular, como las áreas de alojamiento, espacios comunes, comederos, bebederos y áreas de recreación.
- Procedimientos de limpieza básicos: Antes de iniciar la desinfección, realizar una limpieza básica de las superficies utilizando productos de limpieza apropiados para eliminar la suciedad, pelos y residuos visibles. Esto puede incluir barrido, aspirado y trapeado.
- Selección de productos desinfectantes: Utilizar productos desinfectantes aprobados y recomendados por las autoridades sanitarias para eliminar microorganismos y reducir el riesgo de infecciones. Asegurarse de seguir las instrucciones del fabricante en cuanto a su correcta dilución y aplicación.

Se recomienda el uso de los agentes descritos en la Tabla 4.33 para la limpieza y desinfección de superficies. Sin embargo, se pueden emplear productos alternativos que cumplan con los mismos estándares o superior de eficacia y seguridad para garantizar un entorno limpio y libre de contaminantes, sin comprometer la salud y el cuidado de los animales y el personal.

Tabla 4.33 Agentes desinfectantes a utilizar en superficies o implementos.

AGENTE	DILUCIÓN	INDICACIÓN
Cloro	Diluir 100cc de Cloro 2,5% en 1 litro de agua.	Desinfección de suelo, basureros, pesa, guateros, otros.
Alcohol yodado 0,5%	Diluir 20 gr de yodo en 1.000 cc de alcohol 95°.	Para desinfección de implementos como termómetro, otros.
Amonio cuaternario	Diluir 1cc amonio en 500 cc de agua (ej, Lysol).	Desinfección de superficies (mesas, lavamanos, otros).
*Diluciones de referencia		

Fuente: Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. Extraído de Guía de Protocolos Médicos, Servicios Veterinarios Públicos 2022, Programa TRAC. (Pág. 19).

- Desinfección de superficies: Aplicar el producto desinfectante en todas las superficies pertinentes, como pisos, paredes, comederos, bebederos y juguetes. Asegurarse de cubrir todas las áreas y permitir el tiempo de contacto necesario para una desinfección efectiva.
- Lavado de ropa de cama y accesorios: Lavar y desinfectar regularmente la ropa de cama, mantas, juguetes y otros accesorios utilizados por las mascotas. Utilizar detergentes y desinfectantes adecuados y asegurarse de secarlos completamente antes de su reutilización.
- Control de olores: Utilizar productos o métodos adecuados para controlar los olores desagradables, como ambientadores seguros para mascotas o eliminadores de olores específicos.
- Manejo de residuos: Implementar un sistema adecuado para la eliminación segura y apropiada de los desechos, el cual, se clasificará en dos categorías (1) residuos especiales; corresponde generalmente al cortopunzante según las funciones a realizar, y (2) residuos asimilables a domiciliarios; entre éstos se encuentran los residuos de la preparación y servicio de alimentos, material de limpieza de pasillos y salas; papeles y materiales de oficina, y desechos de animales como heces, orina y pelos. Cada uno en su correcta bolsa y basurero.

- Programa de limpieza regular: Establecer un programa de limpieza regular y frecuente que garantice la limpieza y desinfección adecuada de todas las áreas y equipos utilizados por las mascotas. Mantener un registro de las tareas de limpieza realizadas y realizar seguimiento para asegurar el cumplimiento del protocolo.
- Protocolos de emergencia

Es correcto informar y mantener actualizado un plan de gestión de riesgos y contingencias a todo el personal. A continuación, se mencionan protocolos de emergencias a considerar:

- Comunicación externa: Establecer canales de comunicación con las autoridades competentes, como Carabineros de Chile y otros servicios de emergencia, para notificar y recibir asistencia en caso de una situación de emergencia que requiera su intervención. Mantener al alcance los números de emergencia.
- Evacuación de emergencia:
 - Identificar las salidas de emergencia y rutas de evacuación.
 - Establecer puntos de encuentro seguros fuera del establecimiento.
 - Designar responsables de guiar y contar a los animales y personal durante la evacuación.
 - Capacitar al personal en los procedimientos de evacuación y realizar simulacros periódicos.
- Plan de emergencia para mascota extraviada:
 - Establecer un procedimiento para notificar y buscar a las mascotas extraviadas.
 - Mantener un registro actualizado de las mascotas y sus propietarios.
 - Notificar de forma oportuna al propietario respecto a la situación de su mascota.

- Plan de emergencia para mascota abandonada:
 - Mantener un registro actualizado de las mascotas y sus propietarios.
 - En caso negativo de respuesta del propietario de la mascota y pasado el tiempo de espera según los términos y condiciones se entenderá como abandono el no retiro de la mascota de las dependencias del hotel y guardería de mascotas.
 - Notificar por medio de mensaje y correo electrónico a la persona propietaria de la mascota sobre su calificación de abandono de animal.
 - Se notificará y colaborará con las autoridades locales pertinentes para proceder de acuerdo con los procedimientos legales y proteger los derechos y bienestar de la mascota.

- Primeros auxilios para mascotas:
 - Capacitar al personal en técnicas de primeros auxilios específicas para mascotas, como RCP, manejo de heridas y asfixia.
 - Mantener un botiquín de primeros auxilios adecuado y accesible.
 - Establecer un protocolo para comunicarse con los propietarios y buscar atención veterinaria de emergencia cuando sea necesario.
 - Notificar de forma oportuna al propietario respecto a la situación de su mascota.

- Plan de contingencia para cortes de energía y agua:
 - Identificar fuentes alternativas de energía y agua, como generadores y suministros de reserva.
 - Establecer procedimientos para mantener las condiciones adecuadas de temperatura, iluminación y agua para las mascotas durante los cortes de energía o agua.
 - Comunicar y coordinar con los propietarios para informarles sobre la situación y las medidas tomadas.

- Plan para el control de enfermedades contagiosas:
 - Establecer protocolos de higiene y desinfección para prevenir la propagación de enfermedades contagiosas.
 - Implementar medidas de cuarentena y aislamiento para los animales enfermos.
 - Notificar oportunamente a los propietarios de las mascotas respecto a la situación.
 - Colaborar con veterinarios y autoridades de salud pública para recibir orientación y seguir los protocolos actualizados.

- Plan de daño a trabajador por parte de un animal:
 - Establecer procedimientos para prevenir y manejar situaciones de agresión por parte de los animales.
 - Capacitar al personal en técnicas de manejo seguro y reconocimiento de comportamiento agresivo.
 - Establecer un sistema de informes y seguimiento de incidentes para garantizar la seguridad del personal y los animales involucrados.
 - Notificar al propietario de forma oportuna respecto a lo sucedido con su mascota.
 - Trasladar al trabajador al centro de asistencia de salud correspondiente en caso de ser necesario.

Es importante revisar y actualizar los protocolos periódicamente, comunicarlos adecuadamente al personal y realizar ejercicios de práctica para asegurar una respuesta efectiva en estas situaciones de emergencia.

4.3.6 Mix del Marketing: Las 4P del marketing

Las 4 P del marketing, hace referencia a: Producto, Precio, Punto de venta y Promoción. Elementos que definió el estadounidense E. Jerome McCarthy en 1960, los cuales ayudan a optimizar el funcionamiento del marketing de una forma integral.

- Producto/Servicio:

En el hotel y guardería de mascotas, se ofrecerá una amplia gama de servicios para satisfacer las necesidades de los clientes y sus queridas mascotas:

- Hospedaje para Mascotas: En lugar de jaulas, se proporcionará habitaciones donde las mascotas pueden descansar y relajarse. Cada habitación está diseñada para brindar comodidad y seguridad, con acceso a área de esparcimiento supervisado.
- Servicios de Guardería Diurna: Para aquellas mascotas que necesitan cuidado durante el día, se ofrece un ambiente de juego y aprendizaje enriquecedor. Las mascotas pueden socializar, ejercitarse y aprender en un entorno supervisado y seguro.

Además de estos servicios principales, se complementa la experiencia de las mascotas con:

- Servicio de Transporte: para facilitar el transporte de la mascota hacia y desde las instalaciones, asegurando un viaje seguro y cómodo.
- Peluquería Spa: el servicio de peluquería es de baños sanitarios hasta estéticos, con productos adecuados para asegurar la salud y apariencia de las mascotas.
- Pet Store: los clientes pueden adquirir accesorios y artículos para mascotas, desde juguetes hasta alimentos y productos de cuidado.
- Atención Veterinaria Básica: se brinda atención veterinaria básica, como también implantación de microchip, vacunas, desparasitación interna y externa.

El enfoque es proporcionar un hogar lejos del hogar para las mascotas de los clientes, brindándoles atención y cariño, junto con instalaciones de alta calidad. Además de

proporcionar cuidado profesional y atención médica incluyendo atención especializada, si es necesario, por ejemplo, que la mascota necesite administración de algún medicamento o hacer limpieza quirúrgica, entre otras cosas. También contar con personal calificado y amante de los animales disponible las 24 horas del día para garantizar el bienestar de las mascotas en su estancia. Además, comprometidos a mantener altos estándares de higiene y seguridad para garantizar la salud y el bienestar de todas las mascotas.

- Precio:

En el marco de marketing, se ha desarrollado una estructura de precios que se ajusta a las necesidades y preferencias de los potenciales clientes, como parte esencial del mix de marketing. El objetivo es ofrecer un equilibrio óptimo entre calidad y accesibilidad, garantizando un alto nivel de satisfacción tanto para los clientes como para sus mascotas.

En lo que respecta a los servicios de hotel y guardería de mascotas, se ha establecido tarifas uniformes para todas las especies (perros, gatos y otras especies como aves, roedores, reptiles y peces), lo que facilita la elección de los servicios sin importar el tipo de mascota que se tenga. Cabe señalar que, cualquier servicio adicional solicitado estará sujeto a un costo adicional.

Para la peluquería spa, los precios varían según los servicios específicos que el cliente elija para su mascota, brindando flexibilidad para satisfacer las necesidades individuales de cada animal.

En cuanto a las vacunas y desparasitaciones, sólo habrá disponibilidad de dichos servicios para las especies de perro y gato donde se ofrece una tarifa fija. Las vacunas tienen un precio establecido independiente que vacuna se solicite, ya sea, octuple, sextuple, KC, triplefelina, leucemia o antirrábica. Por otro lado, la desparasitación interna y externa se hará un cobro fijo por la administración del producto, por ende, su valor total varía según el producto a utilizar.

Es importante señalar que el servicio de transporte estará disponible sólo en la comuna de Copiapó con un valor fijo general, pero también con excepciones debido a distancia y camino.

A continuación, se presentan tablas resumen de los precios de los servicios a ofrecer:

Tabla 4.34 Precios referenciales de los servicios de hotel, guardería y servicios veterinarios.

PRECIOS DE LOS SERVICIOS			
SERVICIO	PERRO	GATO	OTRAS ESPECIES (ave, roedor, reptil o pez)
HOTEL	\$20.000		
GUARDERÍA	\$15.000		
CONSULTA VETERINARIA	\$10.000		
VACUNAS	\$15.000	\$15.000	*SIN SERVICIO
DESPARASITACIÓN INTERNA (precio por administración)	\$2.000		*SIN SERVICIO
DESPARASITACIÓN EXTERNA (precio por administración)	\$2.000		*SIN SERVICIO
IMPLANTACIÓN MICROCHIP	\$17.000		*SIN SERVICIO

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.35 Precios referenciales servicio de Peluquería Spa para mascotas.

SERVICIO	VALOR
Peluquería Caninos (Básico) Consiste: - Baño - Corte de pelo - Corte de uñas - Limpieza oídos - Vaciado glándulas anales	Hasta 5 kg: \$20.000 Desde 5 kg: \$25.000 Desde 14 kg: \$30.000 Desde 25 kg: \$40.000 Desde 40 kg: \$50.000 Desde 50kg: \$55.000
Peluquería Felinos (Básico) Consiste: - Baño - Corte de pelo - Corte de uñas - Limpieza oídos - Full cepillado	Pelo corto: \$25.000 Pelo largo: \$30.000
Nota: Los precios mencionados son tarifas estándar. Los costos pueden variar en función de la condición de la mascota o si se solicita un servicio estético adicional.	

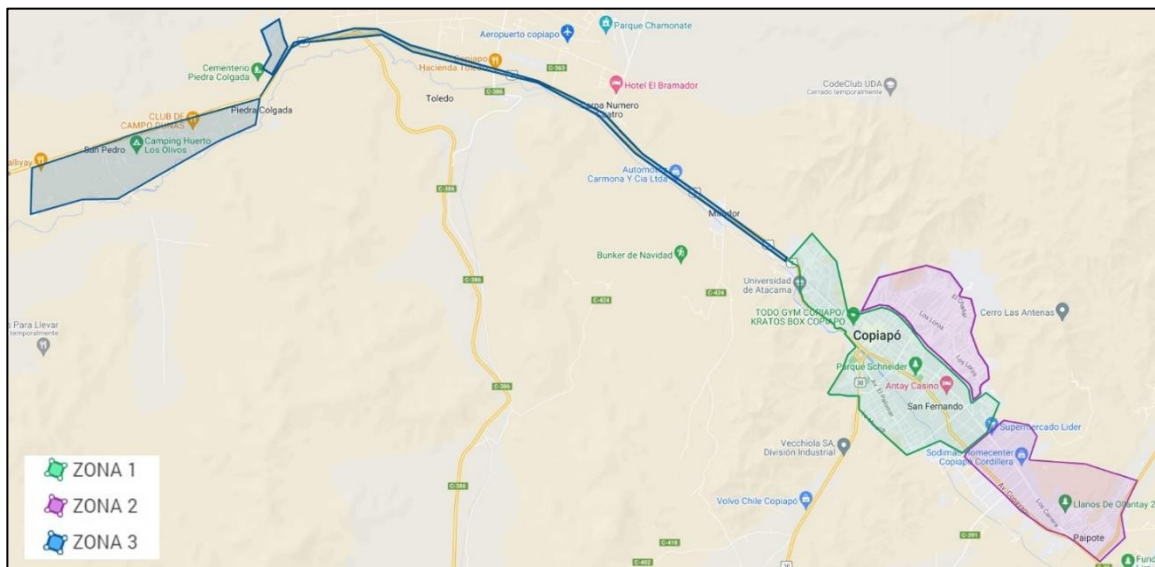
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.36 Precios referenciales servicio de transporte.

VALOR SERVICIO DE TRANSPORTE		
ZONA	UBICACIÓN	VALOR
1	GENERAL – URBANO	\$6.000
2	SECTOR ALTO – CALLEJONES - PAIPOTE	\$8.000
3	RURAL (HASTA SAN PEDRO)	\$10.000

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4.16 División comuna de Copiapó por zona para el precio del servicio de transporte.



Fuente: Elaboración propia, por medio de Google Maps.

- Plaza:

La estrategia de "plaza" o "punto de venta" en el proyecto de hotel y guardería de mascotas es fundamental para garantizar que los servicios sean accesibles para los clientes y sus mascotas. El enfoque en la distribución se centra en los siguientes aspectos:

- Página Web Integral: a través de la página web, los clientes pueden acceder a información detallada sobre los servicios, instalaciones y tarifas. También pueden realizar reservas en línea y obtener respuestas a preguntas frecuentes.

- Contacto Telefónico: habilitar un número de teléfono de contacto para atender consultas, realizar reservas y proporcionar asistencia personalizada.
- Correo Electrónico: Los clientes pueden ponerse en contacto a través del correo electrónico para obtener información adicional o realizar consultas específicas.
- WhatsApp: ofrecer una comunicación a través de WhatsApp, para mayor comodidad del cliente, brindando un medio de contacto rápido y directo para cualquier necesidad.
- Presencial: en las instalaciones del hotel y guardería de mascotas, el personal estará disponible para recibir a los clientes en persona, brindar información detallada y asistencia. Los clientes tienen la posibilidad de solicitar servicios, obtener información y realizar reservas de manera directa y personal.

Esta estrategia está diseñada para asegurar que los clientes puedan acceder a los servicios de manera sencilla y satisfactoria, ya sea a través de la página web, comunicación telefónica, correo electrónico, WhatsApp o de forma presencial en las dependencias del hotel y guardería de mascotas. La comodidad y la accesibilidad son esenciales para garantizar el bienestar de las mascotas y la satisfacción de los clientes.

- Promoción:

La estrategia de "Promoción" en el proyecto de hotel y guardería de mascotas es fundamental para dar a conocer los servicios, establecer relaciones sólidas con los clientes y construir una reputación sólida en la comunidad. La estrategia de promoción se basa en los siguientes pilares:

- Publicidad en Línea: se utilizará anuncios en línea y redes sociales para llegar a un público más amplio. La presencia en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok nos permite compartir contenido relevante, interactuar con los clientes y mostrar el cuidado y la atención que se brinda a las mascotas.

- Publicidad en Radio: lanzar campañas publicitarias en emisoras de radio locales para aumentar el conocimiento sobre los servicios y promover el compromiso con el bienestar de las mascotas. La radio ofrece un medio efectivo para llegar a una audiencia diversa.
- Publicidad Móvil: el vehículo de traslado estará identificado con publicidad distintiva del negocio, con un diseño llamativo y fácilmente reconocible, convirtiéndose en una potente herramienta de promoción móvil.
- Colaboración Estratégicas: explorar oportunidades de colaboración con tiendas de mascotas locales y clínicas veterinarias para ampliar nuestra presencia y brindar un acceso más amplio a los servicios. Así como también con agrupaciones animalistas y la veterinaria municipal permitiendo contribuir al bienestar de más mascotas y a la sensibilización en la comunidad.
- Participación en Eventos Locales: involucrarse en eventos locales relacionados con animales, ferias de mascotas y actividades comunitarias. Esto no solo nos brinda la oportunidad de interactuar directamente con los amantes de los animales, sino que también refuerza presencia en la comunidad.
- Comunicación Directa: una comunicación constante con los clientes a través de llamadas, correos electrónicos y mensajes de WhatsApp para mayor comodidad. Esto permite proporcionar actualizaciones sobre las mascotas, ofertas especiales, consejos relacionados con el cuidado de los animales, entre otras cosas.
- Programas de Fidelización: se reconoce la importancia de recompensar la lealtad de los clientes. Establecer programas de fidelización que ofrecen beneficios especiales a aquellos que confían en el servicio para el cuidado de sus mascotas de manera recurrente.

El objetivo es destacar el compromiso con el bienestar de las mascotas, establecer relaciones sólidas con los clientes y consolidar presencia en la comunidad. A través de estos esfuerzos, se espera ser el destino preferido para el cuidado y la atención de las mascotas de la comunidad.

4.3.7 Identidad de la marca

La identidad de la marca es fundamental para establecer una imagen distintiva y coherente para el proyecto de hotel y guardería de mascotas. En este capítulo, se definen los elementos clave que conformarán la identidad de la marca, incluyendo nombre y eslogan, logo, colores corporativos y estilo de diseño.

- Nombre.

El nombre del hotel y guardería de mascotas es "Patitas del Sol", y para comprender mejor su origen es necesario desglosarlo. Primero, la palabra "patitas", hace referencia a las tiernas patas de las mascotas. Luego, se combina con "del Sol" en honor al sol radiante, que es un compañero constante en la comuna de Copiapó, ubicada en la región de Atacama, al norte de Chile. Esta constante luminosidad y calidez se convierten en parte de la identidad de la zona y, por lo tanto, de "Patitas del Sol". Por otro lado, el eslogan: "Brillando con Amor y Cuidado", complementa perfectamente la imagen cálida y acogedora que la marca desea transmitir, enfatizando la dedicación y el afecto hacia las mascotas. En conjunto, estos elementos crean una identidad sólida y memorable para el hotel y guardería de mascotas.

- Logo

El logo de la marca será un reflejo de la filosofía del negocio y del compromiso con el bienestar de las mascotas. Se ha diseñado un logo simple y a la vez significativo: combina la idea de una huella de mascota con un símbolo del sol. Esta combinación refleja la calidez y el amor que se busca brindar a las mascotas, así como la ubicación en la soleada

región de Atacama. El ícono del logo presenta una huella de pata de animal estilizada en un círculo central que simboliza el sol, como se muestra en la Ilustración 4.17. Esta elección de diseño busca transmitir la sensación de un espacio acogedor y agradable donde las mascotas puedan disfrutar.

En lo que respecta a la tipografía, se ha elegido la fuente “Slab Serif” para el nombre, que se caracteriza por sus pequeños “pies” al final de cada carácter, lo que añade una sensación de robustez y tradición. Este tipo de letra se considera audaz y seguro, perfecto para una marca que busca causar una fuerte impresión en su industria sin temor de mostrar su carácter distintivo. Por otro lado, la elección de “Sans Serif” para el eslogan, complementa la imagen de la marca al transmitir sencillez, confianza e innovación. Este tipo de letra minimalista es limpio y moderno, lo que hace que sea versátil.

En conjunto, tanto los íconos como la elección tipográfica logran un equilibrio entre sencillez y carácter distintivo, reforzando la promesa de la marca de ofrecer un espacio acogedor y de calidad para las mascotas.

Ilustración 4.17 Logo Hotel y Guardería de Mascotas "Patitas del Sol".

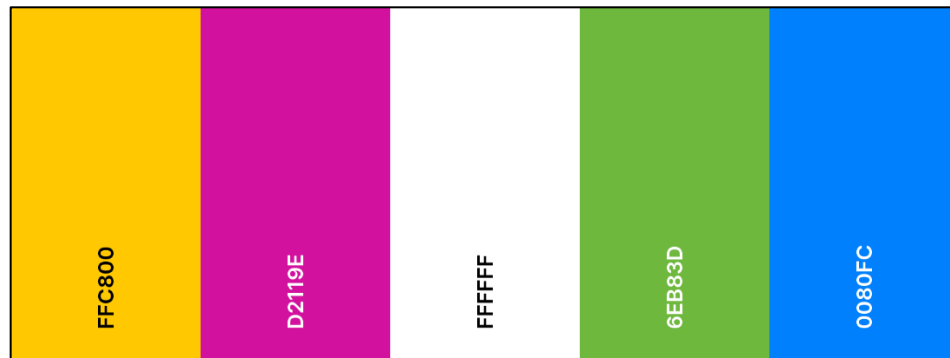


Fuente: Elaboración propia, por medio de la herramienta smashinglogo.com.

- Colores Corporativos

La paleta de colores corporativos se inspira en la belleza del Desierto Florido de Atacama. Los colores incluyen el amarillo por el sol, violeta y blanco de las flores que emergen en el desierto, el verde que representa la vegetación, y el azul del cielo despejado que aporta una sensación de tranquilidad. Estos colores representan la vida y la vitalidad en medio del desierto, transmitiendo una sensación de calma y armonía.

Ilustración 4.18 Paleta de los colores corporativos.



Fuente: Elaboración propia, por medio de la herramienta colors.co.

- Estilo de Diseño

La identidad de la marca se basa en un estilo de diseño minimalista y acogedor. Se busca transmitir sencillez y comodidad en todas las comunicaciones visuales y en la infraestructura física de las instalaciones. En cuanto al diseño, se enfatiza la simplicidad, la claridad y la funcionalidad, sin dejar de lado una clara impresión y presencia distintiva. Este enfoque refleja el compromiso de brindar un espacio tranquilo y agradable, tanto para las mascotas como para sus dueños.

La identidad de la marca del proyecto de hotel y guardería de mascotas se caracteriza por su simplicidad y calidez. El logo, los colores y el estilo de diseño se han diseñado cuidadosamente para crear una imagen distintiva que refleje el enfoque en el bienestar de las mascotas y la satisfacción de los clientes.

4.4 Análisis estratégicos

4.4.1 Análisis 5 fuerzas de Porter

El análisis de las 5 fuerzas de Porter es una herramienta ampliamente utilizada en el ámbito empresarial para comprender la dinámica competitiva de una industria. Desarrollada por el renombrado profesor Michael Porter, esta metodología permite evaluar las fuerzas que influyen en la posición competitiva de una empresa. A continuación, se detalla el ejercicio respecto al presente estudio:

4.4.1.1 Análisis entrada de nuevos competidores

Para el diseño de un hotel y guardería de mascotas en la comuna de Copiapó, la amenaza de nuevos competidores es moderada, ya que puede requerir una inversión significativa en términos de instalaciones, personal y servicios especializados. Además de considerar las barreras de entradas legales para la creación y ejecución del diseño del proyecto y la escasa presencia de profesionales en el área de veterinaria en la zona.

4.4.1.2 Análisis amenaza de productos sustitutos

En este análisis se evalúa si existen productos o servicios que puedan satisfacer las necesidades de los propietarios de mascotas de manera similar a un hotel y guardería de mascotas. Los propietarios podrían optar por dejar a sus mascotas solos durante el día en casa, o bien, con amigos o familiares, contratar un cuidador a domicilio o utilizar servicios de pet-sitting¹⁶, el cual, este último no existe el servicio en Copiapó, y sólo hay un centro de hospedaje en la zona, el cual, no se encuentra regularizado. Por lo anterior, al no haber muchas alternativas accesibles y atractivas, la amenaza de productos sustitutos es moderada.

¹⁶ El pet sitting es un término en inglés, el cual consiste en ofrecer el servicio de cuidar de las mascotas de otras personas en sus casas mientras éstos disfrutan de sus vacaciones.

Por otro lado, respecto al servicio básico veterinario, al servicio de peluquería de mascotas y la venta de alimento, artículos y accesorios de mascotas, la amenaza de productos sustitutos es alta. Ya que, la gran mayoría de clínicas veterinarias cumplen con esa gama de servicios, además de haber exclusivamente empresas de peluquería canina, y tiendas, pymes y mipymes encargadas en la venta de artículos y accesorios para mascotas.

4.4.1.3 Análisis del poder de negociación con los proveedores

En la comuna de Copiapó existen varios centros de venta de productos para animales, donde inclusive se podría acceder por compras en línea, o bien, por encargo fuera de la comuna. Lo cual, lo anterior se traduce a que el poder de negociación de los proveedores es baja, debido a la gran alternativas existentes.

4.4.1.4 Análisis el poder de negociación con los clientes

En el actual estudio de diseño de proyecto, los clientes son propietarios de mascotas que buscan servicios de hospedaje y guardería. Estos clientes se caracterizan por ser exigentes en cuanto a la calidad de los servicios, posiblemente debido a su alto poder adquisitivo.

En este caso, para el público objetivo, las mascotas son consideradas miembros de la familia, lo que genera una conexión emocional profunda y les es importante que sus mascotas estén bien cuidadas y felices, por lo que, el precio pasa a un segundo plano. Sin embargo, la calidad del servicio se convierte en un factor crítico y determinante en el poder de negociación de los clientes, ya que, al no cumplir con las expectativas del propietario buscarán otras alternativas. En este sentido, se puede identificar un segmento de mercado poco sensible al valor monetario del servicio a ofrecer, puesto que, si el proyecto es atractivo y de calidad a los potenciales clientes, estos están dispuestos a pagar el costo por la adquisición del servicio. Además, considerando la falta de opciones adecuadas en el mercado local, el poder de negociación de los clientes se ve disminuido, ya que tienen pocas alternativas disponibles.

4.4.1.5 Análisis de la rivalidad entre competidores

En un escenario donde nos encontramos frente a un mercado emergente y en constante crecimiento, nos enfrentamos a una situación en la que la demanda supera ampliamente a la oferta disponible, resultando en una insatisfacción generalizada entre los clientes. Esta disparidad entre la alta demanda y la escasa oferta se traduce en una baja rivalidad entre los competidores.

4.4.2 Análisis PESTEL.

El análisis PESTEL es una herramienta ampliamente utilizada en el ámbito empresarial para evaluar el macroentorno externo en el que opera una organización. Esta metodología examina los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que pueden influir en el desempeño y las decisiones estratégicas de una empresa. A continuación, se detalla el ejercicio respecto al presente estudio:

4.4.2.1 Análisis político y legal

La ley chilena entiende a los animales como cosas. El Código Civil chileno califica a los animales dentro de las cosas corporales, como bienes muebles semovientes (que se mueven por sí solos). Pero, en los últimos años ha demostrado un creciente interés en la protección y el bienestar de los animales.

En el año 2017, el país promulgó la Ley N° 21.020 sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía, donde se destina: “(1) Determinar las obligaciones y derechos de los responsables de animales de compañía. (2) Proteger la salud y el bienestar animal mediante la tenencia responsable. (3) Proteger la salud pública, la seguridad de las personas, el medio ambiente y las áreas naturales protegidas, aplicando medidas para el control de la población de mascotas o animales de compañía. (4) Regular la responsabilidad por los daños a las personas y a la propiedad que sean consecuencia de la acción de mascotas o animales de compañía.”. En 2018 la Ley N°20.380 sobre Protección

Animal, “esta ley establece normas destinadas a conocer, proteger y respetar a los animales, como seres vivos y parte de la naturaleza, con el fin de darles un trato adecuado y evitarles sufrimientos innecesarios”.

Por otro lado, el Decreto Supremo N°1 del año 2014, del Ministerio de Salud y Subsecretaría de Salud Pública, Reglamento de Control y Prevención de la Rabia en el Hombre y los Animales, el cual, exige la vacunación antirrábica de las mascotas para su debido control y profilaxis, tanto en el hombre como en los animales susceptibles de transmitirla.

Según la ley N°21.020, previamente mencionada, el presente proyecto se categorizaría como parte de los Centros de Mantención Temporal de Mascotas o Animales de Compañía, que “son aquellos lugares en los que, a cualquier título, se mantienen animales de manera no permanente, ya sea para tratamiento, hospedaje, adiestramiento, comercialización, exhibición o custodia, tales como criaderos de animales de compañía, hoteles para animales, hospitales, clínicas y consultas veterinarias, establecimientos destinados a la investigación y docencia sobre animales, centros de adiestramiento, centros de exposición, centros de venta de animales, albergues y centros de rescate.” Por ende, se debe contemplar el Decreto Exento N°65 del año 2022, Ministerio de Salud, Aprueba la Norma Técnica N°228, que establece los requisitos sanitarios que deben cumplir los centros de mantención de mascotas y animales de compañía. Y el Decreto N° 2 / 2015, Ministerio de Salud y Subsecretaría de Salud Pública, Reglamento para el Control Reproductivo de Animales de Compañía, en otras palabras, sobre la esterilización de los animales.

Además, para la creación de un hotel y guardería de mascotas, se debe considerar el Decreto con Fuerza de Ley N°725, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, que “rige todas las cuestiones relacionadas con el fomento, protección y recuperación de la salud de los habitantes de la República, salvo aquellas sometidas a otras leyes.” El Decreto N°594 / 1999, Ministerio de Salud, Aprueba Reglamento sobre condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en Los Lugares de Trabajo, y la Ley N°19.300, que Aprueba Ley Sobre Bases Generales del Medio Ambiente, para determinar las obligaciones sanitarias

y responsabilidades del establecimiento como de la higiene y seguridad del ambiente en general.

Esto sugiere un escenario favorable para el establecimiento de un hotel y guardería de mascotas, ya que el marco político - legal chileno refleja una creciente preocupación por la protección y bienestar de los animales. Sin embargo, es importante cumplir con todas las regulaciones sanitarias y ambientales aplicables para garantizar la salud y seguridad tanto de los animales como de las personas involucradas.

4.4.2.2 Análisis económico

La información proporcionada en el Informe de Política Monetaria (IPoM) de marzo de 2023 del Banco Central de Chile indica que la inflación en el país continúa siendo alta. Aunque la variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) disminuyó a un 11,9% en febrero, sigue estando muy por encima del objetivo de inflación del 3%.

En cuanto a las proyecciones, el IPoM indica que, en el escenario central, se espera que la inflación total continúe disminuyendo en los próximos trimestres y converja hacia el objetivo del 3% en la última parte de 2024. Se estima que la inflación finalizará el año 2023 en un 4,6% anual.

En relación al Producto Interno Bruto (PIB) en la región de Atacama, el Banco Central de Chile declara que la caída del 4,4% se debe principalmente al desempeño de la industria minera en esa región. Además, se menciona que el consumo de los hogares en la región también experimentó una disminución del 7,3%, la cual está asociada a un menor gasto en bienes no durables.

Por otro lado, la región de Atacama tiene una superficie de 75.176 km², que representa el 9,9% de la superficie total del país. Según la proyección de población en base al CENSO 2017, como muestra la Tabla 4.37 al año 2023 habrá en la región de Atacama 319.048 personas, y específicamente en la comuna de Copiapó 175.240 personas, con una

proyección al año 2030 un total de 324.061 en la región y 180.257 en la comuna de Copiapó de personas respectivamente.

Tabla 4.37 Proyecciones de Población.

TOTAL POBLACIÓN	AÑO 2023 (n° habitantes)	AÑO 2030 (n° habitantes)
CHILE	19.960.889	20.735.289
CHILE (+18 – 80 y +)	15.492.606	16.444.015
REGIÓN ATACAMA	319.048	324.061
COMUNA COPIAPÓ	175.240	180.257

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos del documento Proyecciones de Población INE, en base a CENSO 2017.

Sin embargo, la caída en el PIB y en el consumo de los hogares indica que puede haber un impacto negativo en la economía regional. La disminución en la actividad minera y en el gasto de los hogares podría afectar la generación de ingresos y el flujo de dinero en la región. Si bien, la región de Atacama es reconocida como una región de valor expansivo para vivir, y considerando la proyección en el aumento de población, se puede traducir que a pesar del escenario actual es una zona potencial en términos de demanda y poder adquisitivo.

4.4.2.3 Análisis social

En los últimos años, en Chile se ha visualizado una evolución en el cuidado y tenencia responsable de los animales. Según un estudio publicado en febrero del año 2022 por la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE) en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, Boletín Técnico: Estimación de la Población Canina y Felina del País y Diagnóstico de la Tenencia Responsable, se estima que en Chile la razón

de persona:animal es de 2,2 en perros, y 4,5 en gatos. A continuación, se muestra la Tabla 4.38 donde se detalla la razón según zona urbana y rural:

Tabla 4.38 Razón persona:mascota según zona urbana y rural 2021.

ZONA	RAZÓN PERSONA : PERRO	RAZÓN PERSONA : GATO
URBANA	2,5	4,9
RURAL	1,7	3,8
TOTAL	2,2	4,5

Fuente: Extraído de Boletín Técnico: Estimación de la Población Canina y Felina del País y Diagnóstico de la Tenencia Responsable, SUBDERE 2022.

El cual, según la proyección de población en la comuna de Copiapó en base al CENSO 2017 se puede estimar que en la comuna hay un total de 79.654 perros y 38.942 gatos en el año 2023.

Además, el estudio arrojó como resultado que la principal razón de tenencia de las mascotas es como *animal de compañía*, y confirmó la existencia sobre el apego emocional de los propietarios con sus mascotas, reportadas simultáneamente como un miembro de la familia y como motivo de felicidad para su tenedor.

Con relación al registro de mascotas en la plataforma del Registro Nacional de Mascotas y Animales de Compañía, un bajo porcentaje de las mascotas se encuentran registradas y con el dispositivo interno de identificación, microchip. Cabe señalar que, en la comuna de Copiapó a fecha de principio del mes de julio de 2023, hay un total de 22.533 mascotas registradas, de las cuales, 17.976 son perros y 4.557 corresponden a gatos.

Además, según el estudio, en la región de Atacama y en la comuna de Copiapó, el Índice de Tenencia Responsable (ITR) es evaluado como Alta, que quiere decir que, la zona

evaluada posee un mejor conocimiento, responsabilidad y desempeño en términos de tenencia responsable de mascotas.

Por otro lado, es interesante destacar que el estudio anteriormente mencionado realizó entrevistas a residentes en Chile que no tienen mascotas para comprender las razones detrás de su decisión, y la principal razón citada por estas personas fue el hecho de no tener un estilo de vida compatible con la responsabilidad de tener una mascota. Específicamente, indicaron que no contaban con el tiempo y/o espacio suficiente para cuidar adecuadamente a un animal.

En general, es positivo que las personas sean conscientes de sus limitaciones y tomen decisiones responsables en relación con la tenencia de mascotas, considerando el bienestar y las necesidades de los animales como una prioridad. Pero, es relevante mencionar que existen diferentes opciones para aquellos que desean tener una mascota pero tienen limitaciones de tiempo y espacio. Por ejemplo, pueden considerar adoptar una mascota de menor tamaño o de una especie que requiera menos espacio y ejercicio. Además, de optar servicios de cuidado de mascotas, como hoteles y guarderías, que pueden brindar apoyo cuando los dueños no puedan estar presentes debido a compromisos laborales u otros factores.

Además, es alentador ver que la comuna de Copiapó y la región de Atacama se destaquen por una tenencia responsable de los animales, ya que refleja un mayor compromiso y conciencia sobre la importancia de cuidar adecuadamente a las mascotas y promover su bienestar en la comunidad, el cual, es un tema que va creciendo de forma exponencial en la sociedad.

4.4.2.4 Análisis tecnológico

En este último tiempo es innegable la evolución de los avances tecnológicos, el cual, para el presente proyecto es favorable para su funcionamiento óptimo, ya que, se requerirá para un (1) archivo de datos, (2) sistema de gestión y reservas, (3) seguridad y vigilancia, (4) seguimiento y comunicación con los clientes, (5) marketing y promoción, (6) las

instalaciones, equipamiento y comodidades, y lo que sea necesario a futuro. Además, es importante destacar que los avances tecnológicos también han tenido un impacto significativo en la medicina veterinaria. Los sistemas de diagnóstico, tratamientos avanzados, terapias y medicamentos han contribuido al cuidado de la salud de las mascotas, lo que a su vez ha aumentado la expectativa de vida de estos animales. Asimismo, mencionar que para el cumplimiento de la Ley N°21.020, toda mascota, ya sea perro o gato, debe estar debidamente identificada, ya sea con un dispositivo externo o interno. Este último, se refiere al microchip, el cual, es un dispositivo electrónico que cumple con la norma ISO 11784¹⁷ que se implanta de forma subcutánea en el animal. Al leer el microchip con un lector especial, se obtiene un código único de quince números que ayuda a la identificación de la mascota y permite relacionarlo con su propietario. A pesar de que el microchip no cuenta con un sistema de GPS para rastrear la ubicación de la mascota, si es un avance que ayuda en la vinculación propietario-mascota.

Por otro lado, la gran mayoría de las personas se manejan en el uso de plataformas digitales y medios de comunicación, incluyendo las redes sociales, y esto facilitará el acceso, comunicación y promoción con el público objetivo. Asimismo, el Subsecretario de Telecomunicaciones, Francisco Moreno, en enero del año 2022, señaló que “SUBTEL trabaja por aumentar la inclusión digital en todo el país, permitiendo que la conectividad llegue a todos los usuarios. Chile podrá transitar hacia una sociedad más digital sólo si cuenta con sólidas redes de alta velocidad que permitan el intercambio de altos volúmenes de datos y en esa dirección vamos avanzando, robusteciendo nuestras redes y generando las condiciones para que los usuarios, el ecosistema emprendedor y los sectores productivos puedan acceder a los beneficios de la nueva economía digital”.

Además, en el Informe de Sector Telecomunicaciones Primer Trimestre 2023, SUBTEL, publicado en mayo 2023, detalla que, a marzo 2023, la penetración de Internet móvil 3G+4G+5G alcanzó a 112,7 accesos por cada 100 habitantes y que el porcentaje de hogares con internet fijo llega a un 64,1%.

¹⁷ La norma ISO 11784 se refiere a un estándar internacional que establece un sistema de identificación electrónica para animales mediante la implantación de microchips o transpondedores.

Por su parte, Global Advertising & Marketing Revenue¹⁸ a junio del 2023 señala que “los ingresos publicitarios globales crecerán un 5,9% a medida que la expansión digital compense los obstáculos económicos”. Este crecimiento se atribuye a la expansión del ámbito digital y en términos monetarios, se espera alcanzar un total de 874.500 dólares en el año 2023.

En resumen, el alto acceso a Internet y la sólida base de telecomunicaciones en Chile ofrecen un entorno favorable para promocionar y operar un hotel y guardería de mascotas. Aprovechar estas tendencias tecnológicas permitirá maximizar la visibilidad del negocio, llegar a más clientes potenciales y brindar servicios de manera eficiente.

4.4.2.5 Análisis ambiental

La Agenda 2030 es un plan de acción global adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015, que establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para abordar los desafíos sociales, económicos y ambientales más urgentes de nuestro tiempo. La Agenda 2030 busca promover un desarrollo sostenible en todas sus dimensiones: social, económica y ambiental.

Dentro de los ODS, uno de los conceptos clave es el de "One Health" (Una Salud). Este enfoque reconoce la interconexión entre la salud humana, la salud animal y la salud del medio ambiente. Reconoce que la salud de las personas, los animales y el medio ambiente están intrínsecamente vinculadas y que las acciones para promover la salud y prevenir enfermedades deben abordar estas tres dimensiones de manera integral.

¹⁸ "Global Advertising & Marketing Revenue" se refiere a los ingresos generados a nivel mundial en la industria de la publicidad y el marketing, que incluye ingresos de publicidad en línea, medios tradicionales, redes sociales y más. Es un indicador clave de la actividad económica en este sector a nivel global.

Ilustración 4.19 Una Salud.



Fuente: Elaboración propia con información extraída de One Health, World Health Organization, 2023.

En el contexto de los cuidados de zoonosis, se hace referencia a la prevención y control de enfermedades transmitidas entre los animales y los seres humanos. Las zoonosis pueden ser causadas por bacterias, virus, parásitos u otros patógenos, y pueden transmitirse a través del contacto directo con animales infectados, consumo de alimentos contaminados, picaduras de insectos u otros mecanismos de transmisión. Como por ejemplo, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara pandemia el día 11 de marzo de 2020, por la enfermedad por coronavirus (COVID – 19), la cual es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2, que se originó en animales y se propagó a los seres humanos, lo que subraya la interconexión entre la salud humana, animal y ambiental.

Por otro lado, es importante ser conscientes de la responsabilidad de la huella ambiental, ya que es el impacto que nuestras actividades tienen en el medio ambiente. Incluye la forma en que utilizamos los recursos naturales, generamos residuos, emitimos gases de efecto invernadero y afectamos la biodiversidad. En el contexto de un hotel y guardería de mascotas, es importante considerar medidas que reduzcan la huella ambiental, como la

gestión adecuada de residuos, el uso eficiente de energía y agua, y la promoción de prácticas sostenibles. Cabe señalar que, en Chile el Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA), se encarga de recopilar información y promover la gestión ambiental sostenible en el país.

En relación con la expectativa de vida estimada, en el caso de los perros y gatos, esta puede variar dependiendo de la raza, el cuidado proporcionado y los factores individuales. En general, y según el Libro blanco de los animales domésticos 2022 de Anicom Holdings, se estima que la expectativa de vida promedio de los perros es de 14,1 años, mientras que en los gatos 14,4 años o más. Sin embargo, es importante tener en cuenta que cada mascota es única y su expectativa de vida puede verse afectada por diversos factores, como la genética, la salud, el entorno y los cuidados recibidos. Cabe añadir la importancia del control de población canina y felina, ya que no solo contribuye al bienestar de los animales, sino que también, tiene un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Al reducir el número de animales sin hogar, se disminuyen los problemas de sobrepoblación, la transmisión de enfermedades, los conflictos con la fauna silvestre, la insalubridad del ambiente inclusive, entre otros aspectos.

En cuanto a los seres humanos, a nivel global, la expectativa de vida promedio ha aumentado en las últimas décadas debido a avances en medicina, acceso a atención médica y mejores condiciones de vida. Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) la Esperanza de Vida al Nacer (EVN) en Chile, para el periodo 2015-2020 es de 82,1 años en mujeres y 77,3 años para los hombres.

Al considerar todos estos aspectos favorables, el proyecto se alinea con principios de desarrollo sostenible, salud pública, protección del medio ambiente y bienestar animal, además por el crecimiento de la esperanza de vida podría implicar una mayor demanda en servicios del área animal, lo cual lo hace prometedor y beneficioso tanto para las mascotas como para la comunidad en general.

4.4.3 Análisis FODA.

Las siglas FODA, son un acrónimo de las palabras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas respectivamente, e identifican un análisis tanto interno como externo que permite diagnosticar la situación estratégica en que se encuentra una organización. A continuación, se detalla el ejercicio respecto al presente estudio:

- **Análisis interno**

4.4.3.1 Fortalezas

- Servicio diferenciado: El hotel y guardería de mascotas al ofrecer un servicio diferenciado que se destaque por una amplia gama de servicios asociados. Además de brindar alojamiento seguro y confiable para las mascotas, también se proporcionará servicios adicionales como peluquería y pet store. Buscando cubrir la gran mayoría de las necesidades de los huéspedes en un solo lugar, brindando comodidad y conveniencia a sus dueños. En lugar de utilizar caniles tradicionales, se optará por habitaciones individuales y cómodas adaptadas a las necesidades específicas de cada animal. Esto garantiza un entorno acogedor y familiar, reduciendo el estrés y promoviendo el bienestar de las mascotas durante su estancia.
- Espacio, infraestructura e inmobiliario: El proyecto de hotel y guardería de mascotas contará con un amplio espacio, infraestructura e inmobiliario adecuado para su desarrollo. Esta ventaja permite ofrecer instalaciones espaciosas y cómodas tanto para los animales como para sus dueños. Un espacio bien diseñado permite crear áreas separadas y seguras para las diferentes actividades, como áreas de descanso, juegos y ejercicio. Además, una infraestructura con las comodidades y servicios necesarios, como sistemas de climatización, áreas de higiene y limpieza, y espacios de recreación al aire libre. Gracias a estas instalaciones adecuadas, se podrá brindar un entorno seguro, confortable y estimulante para las mascotas, lo que a su vez genera confianza y satisfacción en sus propietarios.

- Definición de los protocolos de acción: Una fortaleza clave de tener protocolos establecidos es la garantía de eficiencia y consistencia en las operaciones. Al contar con protocolos claros y bien definidos, se logra estandarizar procesos y procedimientos, lo que facilita la capacitación del personal y asegura la calidad y precisión en cada tarea realizada, minimizando errores y optimizando recursos.
- Equipo con personal capacitado: En “Patitas del Sol” cada miembro del equipo posee un sólido bagaje de conocimientos y experiencia, lo cual nos brinda una ventaja competitiva en la ejecución del proyecto. Esto gracias a la formación académica y trayectoria profesional, pero además se brindará la oportunidad a personas interesadas en el área, realizándole una adecuada inducción y capacitación para realizar sus funciones. Se valora la diversidad de perspectivas y el potencial de crecimiento de cada individuo. La combinación de habilidades y conocimientos diversificados del equipo nos permite enfrentar con confianza los desafíos que se presenten y alcanzar resultados exitosos.

4.4.3.2 Debilidades

- Poca experiencia en el área: Al ser un proyecto de hotel y guardería de mascotas, inicialmente existe una falta de conocimientos y sobre todo experiencia en el área, lo que puede afectar en la permanencia en el mercado.
- Costos operativos elevados: El mantenimiento y funcionamiento de un hotel y guardería de mascotas puede implicar costos considerables, como la adquisición de suministros y mantenimiento de instalaciones en general.
- Limitación de capacidad: Si bien, el espacio físico disponible para el hotel y guardería es limitado, se podría enfrentar restricciones en cuanto al número de mascotas que se pueda albergar simultáneamente en períodos de alta ocupación, lo que a su vez podría resultar en la pérdida de clientes.

- **Análisis externo**

4.4.3.3 Oportunidades

- Existencia de demanda insatisfecha: Una oportunidad clave para el proyecto de hotel y guardería de mascotas es la existencia de una demanda insatisfecha en el mercado actual. A pesar de la oferta existente, que es muy baja, hay una clara falta de opciones que cumplan con los estándares de calidad y servicios que los propietarios de mascotas están buscando. Esto brinda una oportunidad única para llenar ese vacío y captar a aquellos clientes que no han encontrado una solución satisfactoria.
- Tendencia hacia el bienestar animal: Aprovechar la creciente preocupación por el bienestar de las mascotas puede ser una oportunidad para ofrecer servicios que promuevan su salud y felicidad, tanto para el animal como para sus propietarios.
- Público objetivo “pet lovers”: Este segmento de mercado está compuesto por personas apasionadas por sus mascotas y que están dispuestas a invertir en su cuidado y bienestar. Al satisfacer las necesidades y deseos del público objetivo se puede lograr la diferenciación en el mercado y crear una base sólida de clientes leales.
- Personas dispuestas a trabajar con animales: Una gran oportunidad para el proyecto es la existencia de personas dispuestas a trabajar con animales. Existe un grupo de individuos apasionados por los animales y que encuentran gratificación en cuidar de ellos. Al aprovechar esta oportunidad, se puede construir un equipo de trabajo comprometido y dedicado, compuesto por personas que comparten el amor y la afinidad por los animales. Estas personas serán capaces de brindar un cuidado excepcional a las mascotas que permitirá ofrecer un servicio de una calidad superior.

4.4.3.4 Amenazas

- Posible entrada de nuevos competidores: Una amenaza significativa es la entrada de nuevos competidores al mercado. A medida que el sector de cuidado de mascotas continúa creciendo y mostrando oportunidades lucrativas, es posible que más empresas consideren ingresar a este campo.
- Cambios en la legislación y regulaciones: Las regulaciones y legislaciones relacionadas con el cuidado de mascotas pueden cambiar y volverse más estrictas y rigurosas a futuro. Esto podría implicar la necesidad de realizar inversiones adicionales para cumplir con los requisitos de los estándares legales.
- Fluctuaciones económicas: Los cambios en la economía, como recesiones, inflación o fluctuaciones monetarias, pueden afectar la disposición de las personas para gastar en servicios de cuidado de mascotas. Esto podría reducir la demanda de los servicios y afectar la rentabilidad.
- Problemas de salud animal: Los brotes de enfermedades o epidemias que afecten a los animales, como la propagación de enfermedades contagiosas, podrían generar preocupaciones entre los propietarios de mascotas y afectar la demanda de los servicios.
- Siniestros y catástrofes naturales: Estos eventos impredecibles, como terremotos, inundaciones u otros desastres naturales, pueden tener un impacto devastador en la infraestructura, los recursos y la operación del hotel y guardería de mascotas.

Es esencial realizar un análisis continuo del entorno y monitorear de cerca estos factores, para identificar, aprovechar las oportunidades, y maximizar su impacto. Por otro lado, identificar las amenazas para poder tomar medidas preventivas y estratégicas. Al anticiparnos y estar preparados para enfrentar estos desafíos, podemos minimizar su impacto. Además de considerar las debilidades y trabajarlas para que se transformen en

una fortaleza para la organización. Logrando así, tener y mantener un buen posicionamiento en el mercado y fidelización de los clientes.

4.4.4 Modelo de Negocio Canvas

El Modelo de Negocio Canvas es una herramienta fundamental para comprender, de manera clara y visual, cómo operará y prosperará un proyecto. Este lienzo de negocios proporciona una visión resumida de los componentes clave que formarán la base del hotel y guardería de mascotas en Copiapó. Desde la propuesta de valor que se ofrece a los clientes hasta las fuentes de ingresos y los recursos necesarios para hacer que este proyecto sea un éxito, además, permite visualizar y comunicar una estrategia de negocio de manera efectiva. A continuación, se presenta Modelo de Negocio Canvas para "Patitas del Sol":

Ilustración 4.20 Modelo de Negocio Canvas de "Patitas del Sol".

 PATITAS DEL SOL BRILLANDO CON AMOR Y CUIDADO				
SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON CLIENTES	SEGMENTO DE CLIENTE
- Proveedores de alimentos y productos para mascotas. - Veterinarios y agrupaciones animalistas locales.	- Cuidado diario de mascotas. - Mantenimiento de las instalaciones. - Promoción y marketing.	- Cuidado profesional y cariñoso de mascotas. - Variedad de servicios, desde hospedaje hasta peluquería y atención veterinaria. - Instalaciones seguras y espaciaosas para mascotas.	- Atención al cliente amigable y sensible. - Comunicación activa con los propietarios de mascotas durante su estancia.	- Dueños de mascotas locales. - Viajeros que requieren servicios temporales para sus mascotas. - Personas que necesitan ayuda con el cuidado de sus mascotas.
	RECURSOS CLAVE		CANALES	
	- Personal altamente calificado. - Instalaciones e implementacion de equipos adecuados.		- Marketing en línea y presencia en redes sociales. - Publicidad local, como volantes y anuncios en radio.	
ESTRUCTURA DE COSTOS			FUENTES DE INGRESO	
- Personal y nómina. - Mantenimiento de instalaciones. - Gastos generales y administrativos.			- Tarifas por hospedaje. - Tarifas por guardería. - Tarifas por servicios de peluquería. - Tarifas por servicios de atención veterinaria. - Ventas de productos para mascotas.	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V: ESTUDIO ECONÓMICO

5.1 Inversión inicial

En el estudio económico del proyecto, es esencial analizar detalladamente la inversión inicial, ya que esta etapa juega un papel crucial en la viabilidad y el éxito a largo plazo de la iniciativa. La inversión inicial abarca diversos aspectos, desde la adquisición de equipos hasta la puesta en marcha de las instalaciones y la implementación de servicios esenciales. A continuación, se presentan tablas detalladas que desglosan los componentes clave de la inversión inicial, proporcionando una visión precisa de los recursos financieros necesarios para la implementación del hotel y guardería de mascotas en Copiapó. Es importante destacar que todos los precios se expresan en peso chileno (\$), y los valores proporcionados son genéricos y aproximados del mercado en general.

Tabla 5.1 Precio terreno, construcción y trámite legales y notariales iniciales.

DETALLE	PRECIO (\$)
Terreno	220.000.000
Construcción	190.000.000
Trámite Legales y Notariales	350.000
TOTAL	\$410.350.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.2 Costos unitarios y totales de equipamiento.

DETALLE	UNIDADES	PRECIO UNITARIO (\$)	TOTAL (\$)
Mueble organizador	4	100.000	400.000
Mostrador de recepción	1	200.000	200.000
Mueble escritorio	5	100.000	500.000
Mesón oficina	1	120.000	120.000
Mueble cocina	1	100.000	100.000
Mueble de baño	3	35.000	105.000
Mesa comedor	2	30.000	60.000
Mesa centro	1	20.000	20.000
Estante y mostradores de exhibición	1	100.000	100.000

Estantes bodega	6	40.000	240.000
Silla de escritorio	7	40.000	280.000
Silla visita oficina	30	25.000	750.000
Sillas	15	15.000	225.000
Sillón tres cuerpos	2	100.000	200.000
Lavarropa	1	13.000	13.000
Lavafondo acero inoxidable	2	70.000	140.000
Bancas	2	80.000	160.000
Casilleros	2	150.000	300.000
Espejo	5	10.000	50.000
Lavamanos	17	15.000	255.000
Excusado con taza de WC	3	50.000	150.000
Cabina ducha completo	4	180.000	720.000
Computador de escritorio	5	200.000	1.000.000
Impresora	2	150.000	300.000
Scanner	2	150.000	300.000
Lector código de barra	1	15.000	15.000
Equipo SOP	1	20.000	20.000
Impresora térmica de tickets	1	15.000	15.000
Teléfono Celular Institucional	3	100.000	300.000
Tablet	6	60.000	360.000
T.V. 50"	2	200.000	400.000
Proyector + pantalla telón	1	200.000	200.000
Kit Cámara de seguridad	1	100.000	100.000
Kit Parlantes	1	480.000	480.000
Dispensador agua	3	60.000	180.000
Cálifont	1	200.000	200.000
Lavadora	1	200.000	200.000
Secadora	1	200.000	200.000
Refrigerador	1	200.000	200.000
Refrigerador de vacunas	1	100.000	100.000
Cocinilla	1	30.000	30.000
Microondas	1	70.000	70.000
Horno eléctrico	1	40.000	40.000
Hervidor	1	20.000	20.000
Balanza	2	40.000	80.000
Instrumental quirúrgico y de diagnóstico	1	500.000	500.000
Equipamiento de peluquería mascotas	1	100.000	100.000
Mesa quirúrgica para examen	2	100.000	200.000
Mesa peluquería canina	1	150.000	150.000
basurero pequeño	16	4.000	64.000
Contenedor de basura 120Lt. Negro	10	30.000	300.000

Contenedor Kit de reciclaje 120 Lt.	1	100.000	100.000
Jaulas	3	40.000	120.000
Bañeras	1	400.000	400.000
Pallets	6	4.000	24.000
Canasto	2	4.000	8.000
Platos acero inoxidable	200	1.000	200.000
Baúl	65	4.000	260.000
Perchas	100	300	30.000
Sanitario perros	40	25.000	1.000.000
Arenero gato	15	15.000	225.000
Estantes rascadores (Sólo gatos)	17	50.000	850.000
Juegos Parque mascotas	1	500.000	500.000
Piscina	2	200.000	400.000
Vehículo camioneta	1	17.000.000	17.000.000
Vehículo furgoneta acondicionada	1	25.000.000	25.000.000
TOTAL			\$57.329.000

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan la Tabla 5.3 con detalle de los suministros categorizados por diferentes tipos, indicando la frecuencia de pedido (anual, semestral, trimestral o mensual) para facilitar la planificación y gestión de recursos en el proyecto:

Tabla 5.3 Costos de suministros.

CATEGORÍA	DETALLE	PERIODO	CANTIDAD DESTINADA (\$)	TOTAL ANUAL (\$)
PAPELERIA	Papelería (papel, bolígrafo, etc)	SEMESTRAL	50.000	100.000
	Tinta para impresora	SEMESTRAL		
	Carpetas – Archivadores	SEMESTRAL		
ASEO	Papel higiénico	MENSUAL	100.000	1.200.000
	Bolsa basura	MENSUAL		
	Desinfectantes	MENSUAL		
	Detergente	MENSUAL		
	Desodorante	MENSUAL		
	Escoba, cepillo, pala, mopas.	MENSUAL		
	Otros	MENSUAL		
VETERINARIA	Insumos veterinarios (jeringas, agujas, algodón, etc)	TRIMESTRAL	100.000	400.000
	Insumos grooming (depiladora, tijeras, producto de limpieza oídos, etc)	TRIMESTRAL		

	Antiparasitario	TRIMESTRAL		
	Vacunas	TRIMESTRAL		
	Sabanillas	TRIMESTRAL		
	Caja cortopunzante	TRIMESTRAL		
ANIMAL	Alimento	MENSUAL	100.000	1.200.000
	Arena para gatos	MENSUAL		
	Snack para mascotas	MENSUAL		
	Artículos y accesorios para mascotas	TRIMESTRAL	100.000	400.000
	Cama	TRIMESTRAL		
	Frazada	TRIMESTRAL		
	Toalla	TRIMESTRAL		
	Juguetes	TRIMESTRAL		
	Rascadores	SEMESTRAL	50.000	100.000
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)	Lentes de protección	ANUAL	200.000	200.000
	Bototos	ANUAL		
	Gorro ala ancha	ANUAL		
	Batas o perchera	TRIMESTRAL	80.000	320.000
	Cubrecazado	TRIMESTRAL		
	Cofia	TRIMESTRAL		
	Mascarilla	TRIMESTRAL		
	Protectores auditivos	TRIMESTRAL		
	Bloqueador Solar	TRIMESTRAL		
	Guantes	TRIMESTRAL		
UNIFORME	Polera	SEMESTRAL	500.000	1.000.000
	Pantalón	SEMESTRAL		
	Chaleco	SEMESTRAL		
TOTAL			\$ 1.280.000	\$ 4.920.000

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra Tabla 5.4, donde se detallan los costos por recurso humano, en relación con las remuneraciones mensuales y anual para el equipo de trabajo del Hotel y Guardería de Mascotas en Copiapó. Y en la Tabla 5.5 se muestran otros gastos operativos que contempla los costos fijos para el funcionamiento de la empresa:

Tabla 5.4 costos recurso humano.

CARGO	CANTIDAD	REMUNERACIÓN (\$)	REMUNERACIÓN MENSUAL TOTAL(\$)	TOTAL ANUAL (\$)
Gerente General	1	\$1.600.000	\$1.600.000	\$19.200.000
Jefe Técnico	1	\$1.100.000	\$1.100.000	\$13.200.000
Recepcionista	2	\$600.000	\$1.200.000	\$14.400.000
Marketing	1	\$600.000	\$600.000	\$7.200.000
Auxiliar de Aseo	4	\$500.000	\$2.000.000	\$24.000.000
Conductor	2	\$650.000	\$1.300.000	\$15.600.000
Guardia de Seguridad	2	\$680.000	\$1.360.000	\$16.320.000
Médico Veterinario	2	\$800.000	\$1.600.000	\$19.200.000
Cuidadores	8	\$630.000	\$5.040.000	\$60.480.000
Estilista de Mascotas	1	\$600.000	\$600.000	\$7.200.000
*Contador (externo)	1	\$100.000	\$100.000	\$1.200.000
TOTAL			\$16.500.000	\$198.000.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.5 Otros gastos operativos.

DETALLE	PRECIO (\$)	PERIODO	PRECIO ANUAL (\$)
Capacitación al personal	500.000	ANUAL	500.000
Bus acercamiento personal	100.000	MENSUAL	1.200.000
Control Plaga	75.000	MENSUAL	900.000
Publicidad	60.000	MENSUAL	720.000
Bencina	160.000	MENSUAL	1.920.000
Telefonía e Internet	75.000	MENSUAL	900.000
Agua	110.000	MENSUAL	1.320.000
Agua potable en bidón	9.000	MENSUAL	108.000
Energía eléctrica	70.000	MENSUAL	840.000
Gas	75.000	MENSUAL	900.000
TOTAL	\$1.234.000		\$9.308.000

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente Tabla 5.6, se muestra un resumen que detalla la inversión inicial estimada para el inicio del proyecto. Estos costos incluyen todo lo anterior para el arranque del hotel y guardería de mascotas en Copiapó:

Tabla 5.6 Resumen inversión inicial.

DETALLE	PRECIO (\$)
Terreno	220.000.000
Construcción	190.000.000
Trámites Legales y Notariales	350.000
Equipamiento	57.329.000
Suministro	1.280.000
Recurso Humano	16.500.000
Otros gastos operativos	1.234.000
TOTAL	\$486.693.000

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Depreciación

La depreciación es un concepto contable que refleja la reducción sistemática del valor de un activo con el tiempo, considerando factores como desgaste, obsolescencia y otros. Este proceso permite asignar de manera gradual el costo del activo a lo largo de su vida útil, proporcionando una representación precisa de su contribución a la generación de ingresos. El Servicio de Impuestos Internos (SII) establece tasas de depreciación específicas para diversos tipos de activos y sectores (Ver Anexo 5). A continuación, se presenta la Tabla 5.7 de depreciación de los activos correspondiente al ejercicio de este proyecto:

Tabla 5.7 Depreciación activos.

DETALLE	TOTAL (\$)	AÑOS VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN (\$)
Construcción de la instalación	190.000.000	80	2.375.000
Mueble organizador	400.000	7	57.143
Mostrador de recepción	200.000	7	28.571
Mueble escritorio	500.000	7	71.429
Mesón oficina	120.000	7	17.143
Mueble cocina	100.000	7	14.286
Mueble de baño	105.000	7	15.000
Mesa comedor	60.000	7	8.571
Mesa centro	20.000	7	2.857
Estante y mostradores de exhibición	100.000	7	14.286
Estantes bodega	240.000	7	34.286
Silla de escritorio	280.000	7	40.000
Silla visita oficina	750.000	7	107.143
Sillas	225.000	7	32.143
Sillón tres cuerpos	200.000	7	28.571
Lavarropa	13.000	15	867
lavafondo acero inoxidable	140.000	15	9.333
Bancas	160.000	7	22.857
Casilleros	300.000	7	42.857
Espejo	50.000	7	7.143
Lavamanos	255.000	7	36.429
Excusado con taza de WC	150.000	7	21.429
Cabina ducha completo	720.000	7	102.857
Computador de escritorio	1.000.000	6	166.667
Impresora	300.000	3	100.000
Scanner	300.000	3	100.000
Lector código de barra	15.000	6	2.500
Equipo SOP	20.000	6	3.333
Impresora térmica de tickets	15.000	6	2.500
Teléfono Celular Institucional	300.000	6	50.000
Tablet	360.000	6	60.000
T.V. 50"	400.000	6	66.667
Proyector + pantalla telón	200.000	6	33.333
Kit Cámara de seguridad	100.000	6	16.667
Kit Parlantes	480.000	6	80.000
Dispensador agua	180.000	7	25.714
Cálifont	200.000	15	13.333
Lavadora	200.000	15	13.333
Secadora	200.000	15	13.333

Refrigerador	200.000	9	22.222
Refrigerador de vacunas	100.000	9	11.111
Cocinilla	30.000	9	3.333
Microondas	70.000	9	7.778
Horno eléctrico	40.000	9	4.444
Hervidor	20.000	9	2.222
Balanza	80.000	9	8.889
Instrumental quirúrgico y de diagnóstico	500.000	8	62.500
Equipamiento de peluquería mascotas	100.000	8	12.500
Mesa quirúrgica para examen	200.000	8	25.000
Mesa peluquería canina	150.000	8	18.750
Basurero pequeño	64.000	7	9.143
Contenedor de basura 120Lt. Negro	300.000	7	42.857
Contenedor Kit de reciclaje 120 Lt.	100.000	7	14.286
Jaulas	120.000	15	8.000
Bañeras	400.000	15	26.667
Vehículo camioneta	17.000.000	7	2.428.571
Vehículo furgoneta acondicionada	25.000.000	7	3.571.429
DEPRECIACIÓN TOTAL			\$ 10.117.283

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Proyección egresos

A continuación, se presenta una proyección de los egresos estimados para los primeros cinco años del proyecto con una variación del 3% del IPC anual, según la información detallada en las tablas anteriores:

Tabla 5.8 Proyección egresos.

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Suministro	4.920.000	5.067.600	5.219.628	5.376.217	5.537.503	5.703.628
Remuneraciones	198.000.000	203.940.000	210.058.200	216.359.946	222.850.744	229.536.267
Otros gastos operativos	9.408.000	9.690.240	9.980.947	10.280.376	10.588.787	10.906.450
TOTAL	\$ 212.328.000	\$218.697.840	\$225.258.775	\$232.016.538	\$238.977.035	\$246.146.346

Fuente: Elaboración propia.

5.4 Ingresos y su proyección

En esta sección, se presentará un análisis de los ingresos proyectados a lo largo de 5 años, considerando dos escenarios distintos que abarcan diferentes niveles de ocupación anual como se muestra en la Tabla 5.9. Estos escenarios permitirán una evaluación integral de la viabilidad financiera del proyecto. Además, se considera un Índice de Precios al Consumidor (IPC) del 3% para las proyecciones.

Tabla 5.9 Porcentaje de capacidad para los escenarios a evaluar.

ESCENARIO	PORCENTAJE CAPACIDAD
CAPACIDAD MÁXIMA	100%
CAPACIDAD MEDIA	50%

Fuente: Elaboración propia.

Con el propósito de simplificar el cálculo y tener una proyección más clara, se establece que el servicio de guardería se contabilizará como una jornada completa diaria por cada animal. En cuanto al servicio de transporte, se contemplará un máximo de 2 vueltas diarias de la furgoneta, lo que duplicará la capacidad de transporte de 12 a 24 animales diarios. Las habitaciones para animales infecciosos no se sumarán a la capacidad máxima general, ya que están destinadas exclusivamente a casos específicos.

En relación con la Pet Store, la tienda de artículos y accesorios para mascotas, se estima un ingreso mensual por ventas de \$7.000.000. Esta estimación se fundamenta en la diversidad de productos ofrecidos y su impacto en los ingresos totales, considerando que el enfoque principal del proyecto reside en los servicios de cuidado y atención para mascotas, como lo es el hotel y guardería. En cuanto a la duración mensual, se considerará un mes compuesto por 30 días para optimizar la precisión en los cálculos.

Tabla 5.10 Capacidad de atención máxima.

SERVICIO	CAPACIDAD MÁXIMA TOTAL DIARIA	DÍAS DISPONIBLE DEL SERVICIO MENSUAL	CAPACIDAD MÁXIMA TOTAL MENSUAL	CAPACIDAD MÁXIMA TOTAL ANUAL
HOTEL	59	30	1.770	21.240
GUARDERÍA	40	30	1.200	14.400
ATENCIÓN VETERINARIA BÁSICA	15	30	450	5.400
PELUQUERÍA SPA	4	26	104	1.248
TRANSPORTE	24	30	720	8.640
*PET STORE	-	-	7.000.000	84.000.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.11 Ingreso mensual y anual por servicio.

SERVICIO	PRECIO PROMEDIO TOTAL (\$)	INGRESO TOTAL MENSUAL (\$)	INGRESO TOTAL ANUAL (\$)
HOTEL	20.000	35.400.000	424.800.000
GUARDERÍA	15.000	18.000.000	216.000.000
A.VET.BÁSICA	13.200	5.940.000	71.280.000
PELUQUERÍA SPA	34.375	3.575.000	42.900.000
TRANSPORTE	8.000	5.760.000	69.120.000
*PET STORE	-	7.000.000	84.000.000

Fuente: Elaboración propia.

- Proyección Ingresos: Escenario Capacidad Máxima

Tabla 5.12 Proyección Ingresos: Escenario Capacidad Máxima.

SERVICIO	INGRESO TOTAL ANUAL 100% (\$)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
HOTEL	424.800.000	437.544.000	450.670.320	464.190.430	478.116.142	492.459.627
GUARDERÍA	216.000.000	222.480.000	229.154.400	236.029.032	243.109.903	250.403.200
A. VET. BÁSICA	71.280.000	73.418.400	75.620.952	77.889.581	80.226.268	82.633.056
PELUQUERÍA SPA	42.900.000	44.187.000	45.512.610	46.877.988	48.284.328	49.732.858
TRANSPORTE	69.120.000	71.193.600	73.329.408	75.529.290	77.795.169	80.129.024
PET STORE	84.000.000	86.520.000	89.115.600	91.789.068	94.542.740	97.379.022
TOTAL		\$ 935.343.000	\$ 963.403.290	\$ 992.305.389	\$1.022.074.550	\$1.052.736.787

Fuente: Elaboración propia.

- Proyección Ingresos: Escenario Capacidad Media

Tabla 5.13 Proyección Ingresos: Escenario Capacidad Media.

SERVICIO	INGRESO TOTAL ANUAL 50% (\$)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
HOTEL	212.400.000	218.772.000	225.335.160	232.095.215	239.058.071	246.229.813
GUARDERÍA	108.000.000	111.240.000	114.577.200	118.014.516	121.554.951	125.201.600
A. VET. BÁSICA	35.640.000	36.709.200	37.810.476	38.944.790	40.113.134	41.316.528
PELUQUERÍA SPA	21.450.000	22.093.500	22.756.305	23.438.994	24.142.164	24.866.429
TRANSPORTE	34.560.000	35.596.800	36.664.704	37.764.645	38.897.584	40.064.512
PET STORE	42.000.000	43.260.000	44.557.800	45.894.534	47.271.370	48.689.511
TOTAL		\$ 467.671.500	\$ 481.701.645	\$ 496.152.694	\$ 511.037.275	\$ 526.368.393

Fuente: Elaboración propia.

5.5 Flujo caja

El flujo de caja representa la entrada y salida de efectivo de una empresa o proyecto durante un periodo específico. Este registro detallado permite visualizar y analizar cómo los ingresos y egresos afectan la liquidez de la entidad en un tiempo determinado. Analizar el flujo de caja proporciona información valiosa para la toma de decisiones, la planificación financiera y la evaluación de la salud financiera de una empresa o proyecto. A continuación, se presenta un flujo de caja simplificado para los dos escenarios propuestos, teniendo en cuenta que el impuesto aplicable es del 27%:

- Flujo Caja: Escenario Capacidad Máxima

Tabla 5.14 Flujo Caja: Escenario Capacidad Máxima.

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TOTAL INGRESOS	-	935.343.000	963.403.290	992.305.389	1.022.074.550	1.052.736.787
TOTAL EGRESOS	-	218.697.840	225.258.775	232.016.538	238.977.035	246.146.346
DEPRECIACION	-	10.117.283	10.117.283	10.117.283	9.917.283	9.917.283
UTIL. ANTES IMP.	-	706.527.877	728.027.231	750.171.567	773.180.232	796.673.158
IMPUESTO	-	190.762.527	196.567.352	202.546.323	208.758.663	215.101.753
UTIL. DESPUES IMP.	-	515.765.350	531.459.879	547.625.244	564.421.570	581.571.405
DEPRECIACION	-	10.117.283	10.117.283	10.117.283	9.917.283	9.917.283
TOTAL INVERSIÓN	486.693.000	-	-	-	-	-
FLUJO CAJA	-486.693.000	\$ 525.882.633	\$ 541.577.162	\$ 557.742.527	\$ 574.338.853	\$ 591.488.689

Fuente: Elaboración propia.

- Flujo Caja: Escenario Capacidad Media.

Tabla 5.15 Flujo Caja: Escenario Capacidad Media.

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TOTAL INGRESOS	-	467.671.500	481.701.645	496.152.694	511.037.275	526.368.393
TOTAL EGRESOS	-	218.697.840	225.258.775	232.016.538	238.977.035	246.146.346
DEPRECIACION	-	10.117.283	10.117.283	10.117.283	9.917.283	9.917.283
UTIL. ANTES IMP.	-	238.856.377	246.325.586	254.018.873	262.142.957	270.304.764
IMPUESTO	-	64.491.222	66.507.908	68.585.096	70.778.598	72.982.286
UTIL. DESPUES IMP.	-	174.365.155	179.817.678	185.433.777	191.364.359	197.322.478
DEPRECIACION	-	10.117.283	10.117.283	10.117.283	9.917.283	9.917.283
TOTAL INVERSIÓN	486.693.000	-	-	-	-	-
FLUJO CAJA	-486.693.000	\$ 184.482.438	\$ 189.934.961	\$ 195.551.060	\$ 201.281.642	\$ 207.239.761

Fuente: Elaboración propia.

5.6 Indicadores financieros: VAN, TIR, Payback e IVAN

En el análisis económico del proyecto, se emplearán cuatro herramientas clave: el Valor Actual Neto (VAN), el Índice del Valor Actual Neto (IVAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Payback. Estos indicadores permitirán evaluar la rentabilidad y viabilidad del proyecto en los dos escenarios propuestos.

El VAN representa la diferencia entre los flujos de efectivo presentes y futuros descontados a una tasa de descuento determinada. Un VAN positivo indica que el proyecto puede generar rendimientos, mientras que un VAN negativo sugiere lo contrario. Para efectos de este ejercicio se utilizó una tasa de descuento del 10% para mantener un margen conservador.

Ecuación 5.1 VAN

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} - I_0$$

VAN: Valor Actual Neto.

F_t : flujos de caja en cada periodo.

I_0 : inversión inicial.

t : número de periodos considerados.

n : número total de periodos.

k : tipo de interés.

Respecto a la TIR, que es la tasa de descuento que iguala el VAN a cero, representando la rentabilidad del proyecto.

Ecuación 5.2 TIR

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{F_n}{(1+i)^n} = 0$$

TIR: Taza Interna de Retorno.

F_n : flujos de caja en cada periodo.

T : tiempo o periodo de evaluación.

n : número total de periodos.

i : tasa de interés.

El Payback, o periodo de recuperación, es una métrica utilizada en la evaluación de proyectos de inversión. Representa el tiempo que se tarda en recuperar la inversión inicial realizada en un proyecto a través de los flujos de efectivo generados por el mismo. En otras palabras, el Payback representa el tiempo que lleva recuperar el capital invertido, y se expresa generalmente en años.

Ecuación 5.3 Payback

$$Payback = \frac{I_0}{F}$$

Payback: Periodo de recuperación.

F : flujos de caja.

I_0 : inversión inicial.

Por otro lado, el IVAN, o Índice de Valor Actual Neto, es una medida que expresa la rentabilidad de un proyecto al comparar la relación entre el Valor Actual Neto (VAN) con la inversión inicial. Un IVAN positivo indica que el proyecto tiene el potencial de generar rendimientos, mientras que un IVAN negativo sugiere lo contrario.

Ecuación 5.4 IVAN

$$IVAN = \frac{VAN}{I_0}$$

IVAN: Índice de Valor Actual Neto.

VAN: Valor Actual Neto del proyecto.

I_0 : inversión inicial.

- Escenario Capacidad Máxima:

Tabla 5.16 VAN, TIR, Payback e IVAN: Escenario Capacidad Máxima

VAN	\$1.617.555.872
TIR	108%
PAYBACK	1 año
IVAN	3,32

Fuente: Elaboración propia.

- Escenario Capacidad Media:

Tabla 5.17 VAN, TIR, Payback e IVAN: Escenario Capacidad Media.

VAN	\$251.067.413
TIR	28%
PAYBACK	2 años y 6 meses
IVAN	0,52

Fuente: Elaboración propia.

En ambos escenarios propuestos, se evidencia la viabilidad y rentabilidad del proyecto. En el escenario de capacidad máxima, como se muestra en la tabla 5.16, el Valor Actual Neto (VAN) asciende a \$1.617.555.872 aproximadamente, lo que indica una ganancia significativa para el inversionista después de considerar la inversión inicial y los flujos de efectivo futuros descontados a una tasa del 10%. La Tasa Interna de Retorno (TIR) del 108% sugiere un rendimiento sustancial. Asimismo, el período de recuperación de la inversión (Payback) se logra en el primer año y el Índice de Valor Actual Neto (IVAN) fue del 3,32, consolidando aún más la perspectiva positiva y rentable del proyecto.

En el escenario de capacidad media (50%), como se muestra en la Tabla 5.17, el VAN es menor en comparación con el otro escenario, pero sigue siendo positivo, y > 0 , indicando que el proyecto generaría ganancias. La TIR del 28% y el Payback al 2do año y 6 meses aprox. El Índice de Valor Actual Neto (IVAN) en este escenario fue del 0,52 reforzando la viabilidad económica a pesar de la capacidad reducida.

Ambos escenarios cumplen con criterios financieros sólidos, ya que el VAN y el IVAN son positivos, la TIR es favorable y el Payback se alcanza en un período razonable, menor a cinco años. Estos resultados respaldan la idea de la viabilidad y rentabilidad del proyecto, generando beneficios financieros para el inversionista en ambas capacidades de operación.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN

En el camino de una sociedad que reconoce cada vez más la importancia de las mascotas, el proyecto de establecer un Hotel y Guardería de Mascotas en la comuna de Copiapó se presenta como una respuesta significativa a las necesidades de dueños responsables. La creciente conciencia sobre el bienestar animal ha destacado la demanda insatisfecha de servicios especializados, particularmente en el ámbito del hospedaje.

El análisis de mercado revela una carencia de opciones de alojamiento de calidad para mascotas en la comuna de Copiapó. Esta brecha representa una gran oportunidad para el proyecto, que busca no solo satisfacer, sino superar las expectativas de los dueños de mascotas, y proporcionando ser un proyecto atractivo para la zona.

La metodología de encuestas, dirigida tanto a la población general como a profesionales veterinarios, proporciona una base sólida para comprender las expectativas y necesidades específicas del mercado local. Este enfoque consultivo asegura que el modelo de negocio no solo sea viable económicamente, sino que también esté arraigado en una comprensión profunda de lo que la comunidad y sus mascotas requieren para garantizar su bienestar.

La creación de un entorno que combine servicios de calidad con un enfoque amoroso hacia los animales es esencial para el éxito de este proyecto. Las instalaciones bien planificadas, con las limitaciones estructurales entre especies, habitaciones y amplios patios, el equipo altamente capacitado, la atención individualizada, tener presente una estrategia de marketing, políticas y procedimientos estandarizado se traducirán en un espacio donde las mascotas no solo se hospeden, sino que vivan experiencias positivas y enriquecedoras.

En cuanto al análisis económico, los indicadores clave de Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Payback e Índice de Valor Actual Neto (IVAN) respaldan la viabilidad y rentabilidad del proyecto en ambos escenarios de capacidad. En el escenario de capacidad máxima, el VAN alcanza los \$1.617.555.872, la TIR es del 108%, el período de recuperación de la inversión (Payback) se logra en el primer año y el IVAN es del 3,32. Estos resultados indican una ganancia sustancial, un rendimiento sólido y una rápida recuperación de la inversión, consolidando la viabilidad a largo plazo del proyecto. Por otro lado, en el escenario de capacidad media, el VAN es de \$251.067.413, la TIR es del

28%, el Payback se alcanza en 2 años y 6 meses, y el IVAN de un 0,52. A pesar de la capacidad reducida, estos indicadores confirman la rentabilidad del proyecto, proporcionando una perspectiva favorable para el establecimiento del proyecto.

En conclusión, la creación de un Hotel y Guardería de Mascotas, “Patitas del Sol: Brillando con amor y cuidado”, no solo es un emprendimiento comercial, sino una contribución al bienestar animal y a la calidad de vida de las mascotas y sus dueños en la comuna de Copiapó.

Bibliografía

"Animales". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/animales/>. Última edición: 11 de junio de 2022. Fuente: <https://concepto.de/animales/#ixzz8FJiWkGia>

"Perros". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Enciclopedia Humanidades. Disponible en: <https://humanidades.com/perro/>. Última edición: 23 enero, 2023. Fuente: <https://humanidades.com/perro/#ixzz8FN6WSuW3>

ACBA, Asociación Chilena de Bienestar Animal, Bienestar Animal. <http://www.acba.cl/bienestar-animal>

Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030. (s.f.). PAHO/WHO, Pan American Health Organization. <https://www.paho.org/es/agenda-salud-sostenible-para-americas-2018-2030>.

Alexander Osterwalder, & Yves Pigneur. Business Model Generation. https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2020/11/Generacion-de-Modelos-de-Negocio-2010.en_es_.pdf.

Banco Central publicó Informe de Política Monetaria (IPoM) de marzo de 2023, Banco Central de Chile. (2023, 5 de abril). Banco Central de Chile. <https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/banco-central-publico-informe-de-politica-monetaria-de-marzo-de-2023>.

Biblioteca del Congreso Nacional, Ley Chile. (s.f.-a). www.bcn.cl/leychile.

Bienestar Animal, Organización Mundial de Sanidad Animal. OMSA, Organización Mundial de Sanidad Animal. <https://www.woah.org/es/que-hacemos/sanidad-y-bienestar-animal/bienestar-animal/>.

Bienestar animal, SAG. <https://www.sag.gob.cl/ambitos-de-accion/bienestar-animal>.

Chile Country Overview, World Health Organization. World Health Organization (WHO). <https://www.who.int/countries/chl/>.

- CIREN, Centro de Información de Recursos Naturales. (2021). Características demográficas y socioeconómicas comuna de Copiapó.
- Cuidados básicos para los animales de compañía (perros y gatos). Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid. <https://madridsalud.es/cuidados-basicos-para-los-animales-de-compania-perros-y-gatos/>.
- DECEL - Diccionario Etimológico Castellano En Línea. Etimologías de Chile, Diccionario que explica el origen de las palabras. <https://etimologias.dechile.net>.
- Do No Harm Dog Training. The Hierarchy of Dog Needs. <https://www.donoharmdogtraining.com/hierarchy-of-dog-needs-presentation>.
- Dueñas del Río, A., (2013). Reflexiones Sobre La Arquitectura Sustentable en México. Revista Legado de Arquitectura y Diseño, (14), 77-91. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477947373007>.
- E - VET. Nuevos hallazgos científicos demuestran que tener gatos es bueno para la salud. E-VET, Equipamiento para rehabilitación veterinaria. <https://emoralesvet.com/nuevos-hallazgos-cientificos-demuestran-que-tener-gatos-es-bueno-para-la-salud/>.
- MDS Animal Health. (2021, 2 de marzo). Tipos de Pelaje De Perros. <https://www.nolodejesalazar.es/tipos-de-pelaje-perros/#:~:text=Existen%20cuatro%20tipos%20de%20pelaje,sus%20propias%20características%20y%20cuidados>.
- Estrada, G. (2021, 13 de abril). ¿Sabes qué es una huella ecológica y cuáles son sus efectos? Architectural Digest. <https://www.admagazine.com/sustentabilidad/sabes-que-es-una-huella-ecologica-y-cuales-son-sus-efectos-20210413-8391-articulos>.
- Farmavet Los Mancos. <https://www.farmavetlosmancos.com/>.
- GEMCA. (2022, 1 de agosto). Intervenciones Asistidas por Animales: una herramienta efectiva. GEMCA, Grupo de Especialidad en Medicina del Comportamiento y

- Bienestar Animal de AVEPA. <https://gemca.org/wordpress/intervenciones-asistidas-por-animales-una-herramienta-efectiva/>.
- González Juárez, S. (2020, 2 de diciembre). Las cuatro preguntas de Tinbergen. Mis Animales. <https://misanimales.com/cuatro-preguntas-tinbergen/>.
- GSE, AIM Chile. AIM Chile. <https://aimchile.cl/gse-chile/>.
- Guillén, D. M., Carné, L. Á., Ferro, J. L., & Harguindeguy, G. P. (2015). Manual de Bienestar Animal: un enfoque práctico para el buen manejo de especies domésticas durante su tenencia, producción, concentración, transporte y faena. https://www.senasa.gob.ar/sites/default/files/ARBOL_SENASA/ANIMAL/BOVINOS_BUBALINOS/INDUSTRIA/ESTABL_IND/BIENESTAR/manual_de_bienestar_animal_especies_domesticas_-_senasa_-_version_1-2015.pdf.
- Guillermo O. Martín (h). (2016). Etología y comportamiento animal: principios de bienestar animal. https://www.produccion-animal.com.ar/etologia_y_bienestar/etologia_en_general/10-Etologia_y_comportamiento.pdf (Obra original publicada en 2016).
- Hogares con acceso a Internet fijo alcanzan el 67% y usuarios aumentan preferencia por redes de alta velocidad. (2022, 10 de enero). Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. <https://www.subtel.gob.cl/hogares-con-acceso-a-internet-fijo-alcanzan-el-67-y-usuarios-aumentan-preferencia-por-redes-de-alta-velocidad/>.
- Iberdrola. (2021, 22 de abril). Beneficios de Tener Mascotas. <https://www.iberdrola.com/compromiso-social/beneficios-de-tener-mascotas>.
- Importancia de la higiene animal. (s.f.). Pharmadiet Veterinaria. <https://www.pharmadiet.com/importancia-de-la-higiene-animal/mascotas/>.
- Informe Nacional Estado de Avance de Los Proyectos del Fondo de Desarrollo de Las Telecomunicaciones, 1er trimestre 2023. (2023, marzo). Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile - SUBTEL. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2023/04/Informe_Nacional_1T_2023.pdf.

- Informe Nacional Voluntario Chile 2023 Objetivos de Desarrollo Sostenible. (2023). Chile Agenda 2030, Ministerio de Desarrollo Social y Familia. <https://www.chileagenda2030.gob.cl/>.
- Instituto Nacional de Estadísticas, Chile. <https://www.ine.gob.cl/>.
- IVO Oftalmología Veterinaria. (2023). ¿Los animales son capaces de distinguir los colores? <https://ivoft.com/blog/los-animales-son-capaces-de-distinguir-los-colores/>.
- Leaf. (2021, 23 de diciembre). 7 Edificios Verdes o Sustentables en México. Leaf: Sostenibilidad para todos. <https://leaflatam.com/7-edificios-verdes-en-mexico/#:~:text=¿EN%20QUÉ%20CONSISTE%20LA%20ARQUITECTURA,mínimo%20en%20el%20medio%20ambiente.>
- Martín, G. O. (2016). Etología y Comportamiento Animal.
- Mediterraneanatural. (s.f.). Cómo evaluar el temperamento de un cachorro: Test de Campbell. <https://www.mediterraneanatural.com/vida-cotidiana/como-evaluar-el-temperamento-de-un-cachorro-test-de-campbell/>
- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2023, mayo). Sector Telecomunicaciones Primer Trimestre 2023. SUBTEL Chile. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2023/06/PPT_Series_MARZO_2023_V0.pdf.
- Modelo de negocio, Definición, qué es y concepto. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-negocio.html>.
- Modelo de negocio. <https://ayudatpymes.com/gestron/modelo-de-negocios-definicion-y-ejemplos/>.
- MSD Salud Animal. (2022, 13 de enero). Mascotas, aliados fundamentales contra la depresión. MSD Salud Animal Chile. <https://www.msd-salud-animal.cl/2022/01/13/mascotas-aliados-fundamentales-contrala-depresion/>.

National Institutes of Health. (2018, marzo). El poder de las mascotas. Los Institutos Nacionales de Salud. <https://salud.nih.gov/recursos-de-salud/nih-noticias-de-salud/el-poder-de-las-mascotas#:~:text=Se%20ha%20demostrado%20que%20la,mejorar%20su%20estado%20de%20ánimo.>

Nueva tabla de vida útil de los bienes físicos del activo inmovilizado. Servicio de Impuestos Internos, Chile. https://www.sii.cl/valores_y_fechas/tabla_vida_util_activo_inmovilizado.html.

OVACEN. (2019). Reino animal o animalia: Qué es, clasificación, nutrición y ejemplos [Imagen]. <https://ecosistemas.ovacen.com/seres-vivos/reino-animal/>.

Reporte Región de Atacama. Explorador de iniciativas de inversión pública en Chile. www.bipdata.ministeriodesarrollosocial.gob.cl.

Rothschuh Osorio, U. (2021, 30 de diciembre). Qué son los animales, Definición, características y clasificación. <https://www.ecologiaverde.com/que-son-los-animales-3697.html>.

Serpell, J. (2000). El perro doméstico. Cambridge: Cambridge University Press.

Símbolos de diagramas de flujo. SmartDraw. <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>.

SINIA, Sistema Nacional de Información Ambiental. <https://sinia.mma.gob.cl/>.

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) y Escuela Medicina Veterinaria, Pontificia Universidad Católica de Chile. (2022, febrero). Boletín Técnico: Estimación de la población canina y felina del país y diagnóstico de la tenencia responsable. <https://proactiva.subdere.gov.cl/bitstream/handle/123456789/610/4.%20Boletín-Técnico-Estudio-población-PTRAC.pdf?sequence=10&isAllowed=y>.

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. Extraído de Guía de Protocolos Médicos, Servicios Veterinarios Públicos 2022, Programa TRAC.

Territorio Mascota. La importancia de realizar el Test de Imprintig. Territorio Mascota - Más que un portal de mascotas. <https://territoriomascota.com/la-importancia-de-realizar-el-test-de-imprintig/>.

Vergara Gallardo, B. (2021, 17 de agosto). ¿Qué es la Etología y el reforzamiento positivo? Fundación Huella Animal, Bienestar de animales de compañía vulnerados. <https://fundacionhuellaanimal.cl/que-es-la-etologia-y-el-reforzamiento-positivo/>.

Welfare Quality Network. <http://www.welfarequality.net/es-es/home/>

Yeang, Ken (2001). El rascacielos ecológico, Editorial Gustavo Gili, Barcelona.

Ylse Roa. (2023). Modelo de negocio Canvas: Qué es y cómo usarlo. Semrush Blog. <https://es.semrush.com/blog/modelo-negocio-canvas-como-usarlo/>.

Anexos

1. Encuesta.

Ilustración 7.1 Encuesta aplicada.

Sección 1: Información Demográfica

Género *

☐ Masculino

☐ Femenino

☐ Prefiero no decirlo

☐ Otro: _____

Rango Etario (Edad) *

☐ Menor de edad (< 18 años)

☐ Joven (18 - 29 años)

☐ Adulto (30 - 59 años)

☐ Adulto Mayor (60 años ó +)

¿Tienes mascotas? *

☐ No

☐ Sí

De tus mascotas ¿Cuántas de ellas pertenecen a cada de las siguientes especie? *

	0	1	2	3	4	5 ó +
Perro	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gato	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ave	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Roedor	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Reptil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Animal Acuático	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Si tienes **PERROS** como mascotas, ¿Cuál es el tamaño aproximado de ellos? *

	0	1	2	3	4	5 ó +
Tamaño Pequeño y Mini (hasta 10 kg)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tamaño Mediano (11 a 25 kg)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tamaño Grande (26 a 50 kg)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tamaño Gigante (+50 Kg)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

¿Con qué frecuencia busca servicios de cuidado para sus mascotas? *

- ☐ Raramente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Regularmente

Respecto a la respuesta anterior ¿Por qué? *

Tu respuesta

Sección 2: Preferencias de Servicios

Cuando viaja por trabajo, vacaciones u otros periodos prolongados, ¿con quién suele dejar a su mascota? *

- ☐ Familiares o amigos
- ☐ Cuidadores profesionales de mascotas
- ☐ Alojamiento para mascotas (guarderías, hoteles)
- ☐ No viajo o no dejo a mi mascota durante esos periodos

¿Estaría interesado/a en un hotel y guardería de mascotas en Copiapó? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tal vez

Respecto a los horarios de atención de la Guardería de Mascotas ¿Cuál sería de su interés? *

- ☐ Jornada mañana: 8:00 a 13:00 hrs
- ☐ Jornada tarde: 14:00 hrs a 18:00 hrs
- ☐ Jornada Completa: 8:00 a 18:00 hrs

¿Qué servicios considera más importantes al elegir un hotel y guardería para sus mascotas? (Seleccione hasta 3 opciones). *

- ☐ Cuidado y alimentación personalizados
- ☐ Áreas de recreación y ejercicio
- ☐ Supervisión las 24 horas
- ☐ Atención médica y veterinaria disponible
- ☐ Servicios de aseo y peluquería
- ☐ Actividades sociales con otras mascotas
- ☐ Transmisión en vivo para seguimiento
- ☐ Traslado de las mascotas (casa - hotel/guardería)

Además de los servicios mencionados anteriormente ¿Qué otro servicio considera relevante tener en consideración? *

Tu respuesta

Sección 3: Experiencia y Expectativas

En la comuna de Copiapó ¿Ha utilizado servicios de hospedaje y cuidado de mascotas? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Si su respuesta fue "Sí", ¿por medio de cuál empresa/persona? *

*Sin considerar las Clínicas Veterinarias.

- ☐ Nunca he utilizado servicios de cuidado de mascotas en Copiapó.
- ☐ Otro: _____

Si ha utilizado servicios de hospedaje y cuidado de mascotas antes, ¿cuál ha sido su experiencia? *

- ☐ Muy Buena
- ☐ Buena
- ☐ Neutral
- ☐ Mala
- ☐ Pésimo
- ☐ Nunca he utilizado servicios de cuidado de mascotas.

¿Qué considera más importante al seleccionar un servicio de hospedaje y cuidado de mascotas? *

* Elija una opción

- ☐ Comodidad y seguridad del entorno
- ☐ Calidad de atención médica
- ☐ Interacción social con otras mascotas
- ☐ Personal experimentado y amigable
- ☐ Precios competitivos
- ☐ Flexibilidad en horarios
- ☐ Otro: _____

Sección 4: Costos y Tarifas

¿Cuánto estaría dispuesto/a a pagar por un servicio de **guardería** de mascotas por día? *

- ☐ Menos de \$10.000
- ☐ \$10.000 - \$20.000
- ☐ Más de \$20.000

¿Cuánto estaría dispuesto/a a pagar por un servicio de **hotel** de mascotas * por día?

- ☐ Menos de \$10.000
- ☐ \$10.000 - \$20.000
- ☐ Más de \$20.000

¿Estaría interesado/a en un servicio de traslado de mascotas desde y hacia el hotel/guardería? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tal vez

¿Cuánto estaría dispuesto/a a pagar por un servicio de **traslado de mascotas** (ida y vuelta)? *

- ☐ No estoy dispuesto a pagar.
- ☐ Menos de \$5.000
- ☐ \$5.000 - \$10.000
- ☐ Más de \$10.000

¿Cuánto estaría dispuesto/a a pagar por un servicio de **peluquería spa** *
de mascotas?

	\$5.000 - \$10.000	\$10.000 - \$20.000	\$20.000 - \$30.000	\$30.000 - \$40.000	\$40.000 - +
Tamaño Mini/Toy (hasta 3 kg)	☐	☐	☐	☐	☐
Tamaño Pequeño (4- 10 kg)	☐	☐	☐	☐	☐
Tamaño Mediano (11- 25 kg)	☐	☐	☐	☐	☐
Tamaño Grande (26- 50 Kg)	☐	☐	☐	☐	☐
Tamaño Gigante (+ 50 kg)	☐	☐	☐	☐	☐

¿Considerarías pagar un costo adicional por servicios o comodidades *
especiales para tu mascota?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tal vez

Sección 5: Comentarios Adicionales

¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia para un hotel y guardería *
de mascotas en Copiapó?

Tu respuesta

¿Estarías dispuesto/a a trabajar cuidando animales en caso de que se te *
ofrezca la oportunidad?

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

Fuente: Elaboración propia, por medio de Google Formulario.

2. Preguntas de las entrevistas a profesionales del área veterinaria.

- Médico Veterinario: Úrsula Pacheco F.
 - a) ¿Cuáles son las principales consideraciones que aconseja a las personas antes de adoptar una mascota?
 - b) ¿Cuáles son los cuidados básicos fundamentales que los dueños deben brindar a sus mascotas?
 - c) Definición y relevancia de las zoonosis en relación con la tenencia de mascotas.
 - d) ¿Qué factores son clave para asegurar una convivencia armoniosa entre perros y gatos en un hotel y guardería de mascotas?
 - e) En el contexto del entrenamiento y cuidado de mascotas, ¿qué implica exactamente el refuerzo positivo y cómo se aplica?
 - f) ¿Cuáles son las recomendaciones o protocolos a seguir en caso de fallecimiento de una mascota bajo el cuidado de uno?

g) ¿Qué otros aspectos recomienda tener en cuenta para un buen funcionamiento en la gestión de un hotel y guardería de mascotas?

- Médico Veterinario: Adriana Alarcón V.

- a) Respecto a los cuidados básicos de una mascota ¿Cuál sería el calendario ideal de vacunas y desparasitación para perros y gatos?
- b) Respecto a los baños de las mascotas ¿con cuanta periodicidad se debe realizar baños en perros? ¿Depende del pelaje?
- c) Respecto a los baños y las consultas veterinarias, ¿cuál sería el tiempo promedio de atención por mascota?
- d) ¿Qué otros aspectos recomienda tener en cuenta para un buen funcionamiento en la gestión de un hotel y guardería de mascotas?

- Técnico Veterinario: Catherine González G.

- a) ¿Recomienda tener en el hotel y guardería una comida genérica disponible? ¿Y en caso afirmativo, alguna recomendación de marca?
- b) ¿Qué snacks, frutas y/o verduras sugieres proporcionar a las mascotas? ¿Con qué periodicidad y en qué cantidades?
- c) ¿Qué juguetes son relevantes para el desarrollo de las mascotas, ya sea perro o gato, o inclusive de otra especie?
- d) ¿Qué otros aspectos recomienda tener en cuenta para un buen funcionamiento en la gestión de un hotel y guardería de mascotas?

3. Cartilla de vacunación en perros y gatos.

Ilustración 7.2 Cartilla de vacunación en perros.

CARTILLA DE VACUNACIÓN EN PERROS

Las vacunas previenen las enfermedades infecto-contagiosas más frecuentes en **perros**.
Visita al **médico veterinario** para aplicarle sus **vacunas** en todas las etapas de su vida.

Vacuna	Vacunación inicial cachorro (≤ 16 semanas)	Vacunación inicial adulto (≥ 1 año)	Revacunación	Observaciones
Séxtuple u Óctuple	1° dosis, desde 8 - 9 semanas de edad. 2° dosis, 11 - 12 semanas. 3° dosis, 14 hasta 16 semanas.	2 dosis separadas por 3 - 4 semanas.	Anual (1 dosis).	
Antirrábica (virus inactivado)	1° dosis, a los 2 meses. 2° dosis, al año de vida.	1 dosis	Según fabricante cada 1 o 3 años.	Exigida por Ley.
Vacuna viva <i>Bordetella bronchiseptica</i> y Virus Parainfluenza Canino	1° dosis, desde las 2 semanas de vida.	1 dosis	1 vez al año.	Vacuna no esencial. Sólo se aplica antes del invierno.

Los controles médico veterinarios frecuentes contribuyen a garantizar la salud de tu perro y la de quienes conviven con él.

Fuente: COLMEVET. (Imagen proporcionada por la entrevistada Dra. Adriana Alarcón).

Ilustración 7.3 Cartilla de vacunación en gatos.

CARTILLA DE VACUNACIÓN EN GATOS

La vacunación es fundamental en la prevención de enfermedades de los **gatos**.
Visita al **médico veterinario** para aplicarle sus **vacunas** en todas las etapas de su vida.

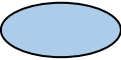
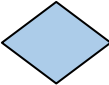
Vacuna	Vacunación inicial gatitos (≤ 16 semanas)	Vacunación inicial adulto (≥ 1 año)	Revacunación	Observaciones
Triple felina	1° dosis , desde 8 - 9 semanas de edad. 2° dosis , 12 - 13 semanas. 3° dosis , 16 semanas o Posterior.	2 dosis separadas por 3 - 4 semanas.	Gatos Indoor: 1 año después de dosis inicial. Luego cada 3 años 1 dosis . Gatos outdoor: Vacunación anual.	
Antirrábica (virus inactivado)	1° dosis , a los 2 meses. 2° dosis , al año de vida.	1 dosis	Según fabricante cada 1 o 3 años.	Exigida por Ley.
Leucemia (virus inactivado)	1° dosis , desde las 8 semanas de vida. 2° dosis , 3 - 4 semanas después.	2 dosis separadas por 3 - 4 semanas.	Anual hasta los 3 años. Luego cada 2 o 3 años, según lo indique su médico veterinario.	Vacuna esencial. Consultar con su médico veterinario.

Protege el bienestar de tu gato y tu familia llevándolo al menos una vez al año al médico veterinario por un control preventivo.

Fuente: COLMEVET. (Imagen proporcionada por la entrevistada Dra. Adriana Alarcón).

4. Simbología diagrama de flujos.

Tabla 7.1 Simbología diagrama de flujos.

SIMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio / Final	Marca el punto inicial o final del sistema.
	Acción o Proceso	Representa cualquier tipo de operación.
	Decisión	Un punto de decisión. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante.
	Línea de flujo	Indican el orden de la ejecución de las operaciones.

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de Símbolos de diagramas de flujo. (s.f.). SmartDraw. <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>.

5. Tabla de vida útil de los bienes físicos del activo inmovilizado de Activos Genéricos.

Tabla 7.2 Depreciación y años vida útil de activos.

NÓMINA DE BIENES SEGUN ACTIVIDADES	NUEVA VIDA ÚTIL NORMAL	DEPRECIACIÓN ACELERADA
A.- ACTIVOS GENÉRICOS		
1) Construcciones con estructuras de acero, cubierta y entrepisos de perfiles acero o losas hormigón armado.	80	26
2) Edificios, casas y otras construcciones, con muros de ladrillos o de hormigón, con cadenas, pilares y vigas hormigón armado, con o sin losas.	50	16
3) Edificios fábricas de material sólido albañilería de ladrillo, de concreto armado y estructura metálica.	40	13
4) Construcciones de adobe o madera en general.	30	10
5) Galpones de madera o estructura metálica.	20	6

6) Otras construcciones definitivas (ejemplos: caminos, puentes, túneles, vías férreas, etc.).	20	6
7) Construcciones provisorias.	10	3
8) Instalaciones en general (ejemplos: eléctricas, de oficina, etc.).	10	3
9) Camiones de uso general.	7	2
10) Camionetas y jeeps.	7	2
11) Automóviles	7	2
12) Microbuses, taxibuses, furgones y similares.	7	2
13) Motos en general.	7	2
14) Remolques, semirremolques y carros de arrastre.	7	2
15) Maquinarias y equipos en general.	15	5
16) Balanzas, hornos microondas, refrigeradores, conservadoras, vitrinas refrigeradas y cocinas.	9	3
17) Equipos de aire y cámaras de refrigeración.	10	3
18) Herramientas pesadas.	8	2
19) Herramientas livianas.	3	1
20) Letreros camineros y luminosos.	10	3
21) Útiles de oficina (ejemplos: máquina de escribir, fotocopidora, etc.).	3	1
22) Muebles y enseres.	7	2
23) Sistemas computacionales, computadores, periféricos, y similares (ejemplos: cajeros automáticos, cajas registradoras, etc.).	6	2
24) Estanques	10	3
25) Equipos médicos en general.	8	2
26) Equipos de vigilancia y detección y control de incendios, alarmas.	7	2
27) Envases en general.	6	2
28) Equipo de audio y video.	6	2
29) Material de audio y video.	5	1

Fuente: Servicio de Impuesto Interno (SII).