



FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

TEMA:

**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE HOSPEDAJE-
SPA PARA PERROS, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PARA EL
TÍTULO DE:**

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA

IRMA LLAMUCA SÁNCHEZ

TUTOR

SAMBORONDÓN, AGOSTO 2015

1 ÍNDICE GENERAL

1	ÍNDICE GENERAL	2
2	JUSTIFICACIÓN	4
3	PROBLEMA A RESOLVER	5
4	OBJETIVOS.....	7
4.1	Objetivo General	7
4.2	Objetivos Específicos	7
5	RESUMEN Ejecutivo.....	7
6	MISIÓN y visión	8
6.1	Misión.....	8
6.2	Visión.....	8
7	METAS	8
8	VIABILIDAD legal.....	8
9	Análisis de mercado	11
9.1	Mercado objetivo	11
9.2	Análisis PESTAL	12
9.2.1	Entorno político	12
9.2.2	Entorno Económico	14
9.2.3	Entorno Social	15
9.2.4	Entorno Tecnológico	17
9.3	Análisis FODA	19
9.4	Análisis de las 4Ps.....	20
9.4.1	Producto	20
9.4.2	Precio.....	23
9.4.3	Promoción.....	24
9.4.4	Plaza	26
9.5	Análisis de la oferta y demanda.....	27
9.5.1	Análisis de la oferta	27
9.5.2	Análisis de la demanda.....	27

10	ANÁLISIS OPERATIVO.....	34
10.1	Localización y descripción de las instalaciones	34
10.2	Método de producción	36
10.3	Capacidad instalada.....	38
10.4	Cadena de abastecimiento Diagrama de flujo de procesos, OTIDA (Operación, Transporte, inspección, Demora, Almacenamiento).....	38
10.5	Recursos humanos	40
11	ANÁLISIS FINANCIERO	43
11.1	Inversión Inicial	43
11.2	Fuentes de Financiamiento.....	43
11.3	Presupuestos del Proyecto	44
11.4	Estado de Resultados proyectado a 5 años	48
11.5	Flujo de Caja Proyectado a 5 años	49
11.6	Análisis del Punto de Equilibrio.....	50
11.7	Análisis de Sensibilidad.....	51
11.8	Análisis de Rentabilidad	52
12	VIABILIDAD	54
13	BIBLIOGRAFÍA	55
14	ANEXOS	57

2 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de este tema es de gran relevancia, a tal punto que en los últimos tiempos esta situación ha sido objeto de debate y rechazo por parte de organizaciones protectoras de los derechos de los animales, después de la publicación del nuevo Código Orgánico Integral Penal (COIP) en donde se han presentado ciertos cambios en las sanciones por concepto de maltrato animal. (Diario El Tiempo, 2013), por ejemplo, en el anterior Código penal se consideraba como sanción de hasta 3 meses a quien ocasione la muerte de un animal, mientras que en el actual Código se establece una sanción de 3 a 7 días y una multa de 20 a 30 salarios básicos unificados; en el mismo sentido este Código plantea trabajos comunitarios, a quienes ocasionen daños a los animales. (Ecuavisa, 2013)

Bajo este contexto, la creación de un centro de hospedaje – spa para perros resulta fundamental para crear conciencia en los guayaquileños respecto a la problemática del maltrato y abandono animal. Además porque a través de la combinación de una estrategia de marketing social se desarrollarán un conjunto de actividades encaminadas a cambiar el comportamiento de un determinado grupo de personas, con el propósito de promover algún beneficio social.

Asimismo, este tipo de propuestas incorporan aspectos de responsabilidad social en los diferentes aspectos de la comercialización de un producto o en este caso, un servicio; es por ello que al referirse a marketing social se busca también crear una estrategia de mercado donde no sólo se beneficien las organizaciones sino también los usuarios o consumidores. (Erikson, 2014)

De acuerdo con la Constitución del Ecuador 2008 señala el derecho al Buen Vivir que está regulado en los Art.12 al 34 y sobre el régimen del buen vivir desde Art.340 al 415. Finalmente, el presente tema se justifica también como

contribución a promover los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir, especialmente con el número 7 que busca “*Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable*”; pues se busca promover el respeto a la naturaleza, en este caso a los animales, garantizando un buen vivir para las generaciones futuras. (SENPLADES, 2013).

3 PROBLEMA A RESOLVER

El maltrato animal es uno de los problemas que afecta a la sociedad ecuatoriana en la actualidad, esto se da como consecuencia de la falta de planes de concientización efectivos que cambien ese contexto cultural de que los animales no tienen sentimientos y que en muchos casos son utilizados como una especie de “adorno”; cuando por el contrario, se trata de un ser vivo que requiere un cuidado especial, y por ende, es cuestión de conciencia, educación y principalmente sentido común. (Santibáñez, 2014)

Sin embargo, pese al maltrato animal que se apreciaba hace unas décadas atrás, los animales hoy en día tiene un rol muy importante dentro de las vidas de los personas, debido a que en muchos casos se convierten en una compañía para los individuos que viven solo, sean jóvenes, adultos o ancianos y que llegan a tener un alto grado de afinidad con sus mascotas, a tal punto de considerarlos parte de su familia, por ende merecen ser tratados como tal.

Es así como de a poco empiezan a desarrollarse establecimientos que se dediquen a brindarles diversos servicios a las mascotas, pero principalmente en áreas como salud y alimentación, pero en lo que concierne al cuidado por un tiempo determinado no se ha posicionado mayormente esta actividad, al menos no en la ciudad de Guayaquil. A diferencia de lo que ocurre en Quito donde existe un establecimiento que brinda hospedaje para las mascotas, cuando sus amos deben viajar principalmente.

En base esta descripción, la presente propuesta de negocios se fundamenta el desarrollo de un centro de hospedaje- spa para perros, pero con la generación del servicios del valor agregado, en donde las mascotas no solo serán cuidadas, sino que además, se les dará atención en aspectos como alimentación, masajes, peluquería y se ofrezcan servicios que garanticen un mejor nivel de vida para las mascotas.

Lastimosamente, en la ciudad de Guayaquil la problemática de investigación se manifiesta a diario cuando se observan animales callejeros enfermos, sean perros o gatos; situación que es una forma de maltrato, pues estos animales han sufrido del abandono previo de sus dueños, ya sea en sus propios hogares o en los alrededores del vecindario; aspecto que genera malestares para los animales y la comunidad.

A esto se suma, la falta de establecimientos que ofrezcan apoyo a los animales en situaciones de abandono de parte de sus amos, los cuales a veces inconscientemente los dejan durante largas horas en sus domicilios mientras van al trabajo, o viajan y no tienen con quien dejar a sus mascotas, haciéndolos padecer sed, hambre y demás situaciones adversas que pudieran ocurrir, como resultado del abandono temporal o definitivo.

Es por ello, que con todos estos parámetros se ha decidido plantear un trabajo que sirva de apoyo para promover la cultura de protección animal, dando a conocer los beneficios que ellos pueden traer a las vidas de las personas, a través de un centro de hospedaje – spa para canes y la combinación de una campaña de concienciación que haga parte a la comunidad de esta labor.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Determinar la factibilidad de la creación de un centro de hospedaje – spa para perros, en la ciudad de Guayaquil.

4.2 Objetivos Específicos

- Analizar la oferta y demanda potencial a través del estudio de campo.
- Definir los procesos de operación del negocio para la correcta prestación del servicio de hospedaje y demás actividades de valor agregado para las mascotas.
- Determinen la rentabilidad del proyecto dentro de los primeros cinco años de funcionamiento.

5 RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se establece como un análisis para determinar la factibilidad de implementar un centro de hospedaje - spa en la ciudad de Guayaquil para perros, que requieran de un lugar donde pasar el tiempo mientras sus dueños realizan otras actividades (viajes, reuniones sociales, vacaciones, y demás), proveyéndoles de un ambiente saludable con actividades que contribuyan al desarrollo y felicidad de la mascota. Para este efecto, se realizó un estudio de mercado a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil, haciendo una pregunta filtro para establecer si poseen alguna mascota y si estarían de acuerdo en contratar este tipo de servicios de hospedaje – spa. Razón por la cual se diseñó un análisis financiero para evaluar la rentabilidad del negocio.

6 MISIÓN Y VISION

6.1 Misión

Brindar a nuestros clientes un lugar de relajación y entretenimiento para sus mascotas, dándoles esa sensación de seguridad y tranquilidad mediante un servicio integral y personalizado, fomentando una relación humano – mascota.

6.2 Visión

Convertirse en la empresa líder en la prestación de servicios de hospedaje – spa para perros, en la ciudad Guayaquil, dentro de un horizonte de tiempo de 5 años.

7 METAS

- Evaluar el grado de aceptación de la propuesta de centro de hospedaje – spa.
- Alcanzar una tasa de ocupación equivalente al 40% promedio mensual el primer año de operación, de la instalación en el centro de hospedaje-spa.
- Lograr una rentabilidad del proyecto superior a la tasa de descuento.

8 VIABILIDAD LEGAL

Para establecer la empresa es necesario tener en cuenta las exigencias que los organismos reguladores como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Cuerpo de Bomberos, la M. I. Municipalidad de Guayaquil y el Ministerio de Trabajo solicitan a las empresas a conformarse. En el Ecuador se pueden crear los siguientes tipos de sociedades:

Tabla 1 Tipos de sociedades existes en el Ecuador

TIPO DE SOCIEDAD	NÚMERO DE SOCIOS	CAPITAL MÍNIMO
De nombre colectivo	2 o más	No existe
En comandita simple	2 o más	No existe
En comandita por acciones	2 o más	\$800
Compañía anónima	2 o más	\$800
De economía mixta	2 o más	\$800
De responsabilidad limitada	Entre 3 y 15	\$400

Elaboración: Autora

Fuente: (Superintendencia de Compañías, 2013)

El proceso para conformar la empresa será el siguiente:

- 1) Reservar el nombre de la empresa** constituida bajo el nombre de “HUELLAS & LADRIDOS”, para esto se introducirá el nombre en la siguiente dirección electrónica:

<https://www.supercias.gov.ec/Web/privado/seguridad/htm/servicios%20personalizados.htm>

La respuesta tarda alrededor de 24 horas.

- 2) Abrir una cuenta de integración de capital**, esta acción se la realiza en cualquier institución bancaria del país, entre los requisitos básicos se encuentran los siguientes: Depositar mínimo \$800 para la conformación de una compañía anónima.
- 3) Elaboración del estatuto de la empresa**, este documento se lo elabora en presencia de un abogado, realizar este paso requiere de alrededor de 3 horas.
- 4) Elevación de la escritura pública**, esto se realiza en una notaría seleccionada por los inversionistas.

- 5) **Aprobación de la escritura de constitución de la sociedad**, proceso que se realiza en la Superintendencia de Compañías.
- 6) **Publicación de la constitución de la compañía en un periódico local**, para esto se debe realizar un extracto de la constitución de la compañía, la cual debe ser publicada en un diario de circulación nacional.
- 7) **Pago de la patente municipal**, el cual se realiza en conjunto con el pago del 1 x 1,000, para así obtener el certificado de cumplimiento de obligaciones que emite el Municipio.
- 8) **Acudir al registro mercantil** del cantón correspondiente, para este caso el de la ciudad de Guayaquil para inscribir la sociedad.
- 9) **El permiso del Cuerpo de Bomberos**, para el funcionamiento bajo las medidas de seguridad adecuadas para la empresa.
- 10) **Obtener el Registro Único de Contribuyentes (R.U.C)**, con el original y copia de la escritura de la constitución, original y copia de los nombramientos de los inversionistas; para finalizar, se debe acudir a la Superintendencia de Compañías para obtener una carta dirigida al banco en donde se abrió la cuenta. Este trámite demora entre 3 semanas y 1 mes. (Banco Solidario, 2012)
- 11) **Permiso del Ministerio de Salud Pública**, para el funcionamiento de centro, Planilla de inspección, copias de cédula y certificado de votación del propietario, certificado de los títulos profesionales por el SENESCYT, copia del plano de las instalaciones, croquis del local, certificado de salud ocupacional (Dirección Provincial de Salud Pública, 2015).

Con lo anteriormente expuesto se establece que el marco legal de la empresa queda constituido de la siguiente manera:

- La razón social de la empresa será “LLAMUCAPET S.A”, cuyo representante legal es la Srta. Irma Llamuca .
- El nombre comercial de la empresa es “HUELLAS Y LADRIDOS”
- La empresa se ubicará en la ciudad de Guayaquil

- La actividad económica será la prestación de servicios de hotel y spa para perros.
- El plazo de duración definido por la empresa.
- La propiedad accionaria de la empresa se dividirá entre 3 accionistas, los que aportarán en conjunto \$ 30,000.00, siendo la Srta. Irma Llamuca la accionista principal con el 50% de las acciones.

Tabla 2 Conformación de la compañía

ACCIONISTA	APORTACIÓN	% PARTICIPACIÓN
Irma Llamuca	\$20.000	50%
Accionista 2	\$5.000	25%
Accionista 3	\$5.000	25%
TOTAL	\$ 30.000	100%

Elaboración: Autora

9 ANALISIS DE MERCADO

9.1 Mercado objetivo

El mercado de las mascotas se encuentra en crecimiento, por lo que cada vez los dueños de estos animales requieren bienes y servicios que contribuyan con el cuidado de los mismos. Actualmente en distintos países existen hasta servicios funerarios exclusivos para mascotas, por lo que cualquier servicio destinado a una mascota y con tendencia innovadora y con un enfoque hacia los lujos tendría una gran aceptación en el mercado. (Conchambay, 2012)

9.2 Análisis PESTAL

9.2.1 Entorno político

Los aspectos políticos en los que el proyecto se basa y que tendrían incidencia en el resultado a obtener son el COPCI¹ y el Plan Nacional del Buen Vivir.

- **El COPCI¹:** Este código marca algunos incentivos que promueven la actividad empresarial, esto resulta favorable en lo que respecta a la implementación del centro de hospedaje-spa para perros, puesto que facilita el acceso a los programas de crédito y desarrollo empresarial para la incorporación de nuevas inversiones para pequeñas y medianas empresas, además de incentivos de tipo fiscal, entre los que se encuentran los programas de capacitación para el personal que contribuyen con el crecimiento de la empresa a corto plazo y la exoneración en el pago del impuesto a la renta favoreciendo a la recuperación de la inversión realizada. (COPCI, 2010)
- **El plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017:** Este documento establece 12 objetivos que esperan ser cumplidos en este periodo con el objetivo de garantizar una sociedad responsable, inclusiva y que pueda vivir en armonía en condiciones de trabajo equitativas y dignas. Para el presente proyecto se han considerado los siguientes objetivos:

Objetivo 3 “Mejorar la calidad de vida de la población”

La creación de un centro de hospedaje – spa para perros contribuirá a mejorar la vida de las personas que poseen canes, ya que al tener que realizar viajes o actividades en las que sus mascotas no pueden estar en esos momentos recibiendo atención.

¹ Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Objetivo 9 “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”

Esto se debe a que la empresa garantizará el pago de un sueldo justo para los empleados según sus capacidades y responsabilidades, así también considerando los beneficios sociales por ley; además de brindar las condiciones sanitarias tanto para los empleados, como para las mascotas que sean atendidas. (SENPLADES, 2013)

Actualmente en el país se encuentra debatiéndose la Ley LOBA², la misma que busca garantizar los derechos de los animales, entre los artículos más destacados relacionados con el presente proyecto se encuentran los detallados a continuación:

- **Garantizar el bienestar de todos los animales y evitar el maltrato:** Beneficia al proyecto, ya que las mascotas no deben permanecer por periodos largos de tiempo sin el cuidado adecuado.
- **Controlar a los establecimientos de hospedaje de animal y realizar censos de animales:** Los establecimientos de hospedaje animal como “HUELLAS Y LADRIDOS” serán controlados, lo que significa que si nuestra empresa cumple con los requerimientos de la ley se convertirá rápidamente en una empresa de reconocimiento en el mercado.
- **Establecer incentivos que motiven el cumplimiento de la Ley y crear espacios ciudadanos que vigilen el cumplimiento de la Ley:** Por último, este artículo motivará a la ciudadanía a ser partícipes del cuidado de los animales y asegurarse de que los establecimientos que brindan servicios para estos cuenten con las más altas medidas de higiene y seguridad.

² Ley Orgánica de Bienestar Ambiental

El aspecto político en el país se muestra favorable para el desarrollo del proyecto propuesto, ya que las políticas implementadas por el Gobierno Nacional y las propuestas por la ciudadanía van en favor de cuidar la vida de los animales y sus dueños. (Ley LOBA, 2014).

9.2.2 Entorno Económico

Las variables económicas que tendrían mayor incidencia en la creación y desarrollo del proyecto son las siguientes:

- **Inflación anual (diciembre 2013 – julio 2015) 4.36%**

Según los datos brindados por el Banco Central del Ecuador, este indicador muestra una tendencia decreciente, situación que se vuelve favorable para el presente negocio, ya que los presupuestos no se verían demasiado afectados por los gastos operativos y administrativos. De igual manera, para los clientes es un aspecto positivo, puesto que su economía no se vería afectada y su motivación para la adquisición de nuevos productos o servicios aumentaría.

- **Riesgo país (11 de junio 2015) 6.94%**

El riesgo país es el indicador que marca el atractivo de una economía, de igual manera que con la inflación, resultando positivo para que nuevas inversiones lleguen al país, haciendo que los empresarios se sientan más seguros al momento de recuperar sus inversiones. Este aspecto resulta en un incentivo para la inversión, beneficiando al desarrollo socioeconómico.

- **PIB (diciembre 2014) 3.80%**

El PIB³ muestra el crecimiento económico de un país, durante los últimos 7 años se ha presentado una tendencia creciente, alcanzando un 3.80% por año; este indicador es favorable para el negocio, ya que indica que la

³ Producto Interno Bruto

economía se encuentra en pleno mejoramiento debido a las políticas de desarrollo empresarial, lo que produzca directamente la generación de una mayor cantidad de proyectos de negocios.

- **Tasa de interés pasiva (junio 2015) 5.48%**

La tasa de interés pasiva es el porcentaje que un banco debe pagar a sus depositantes por la colocación de su dinero en dicha institución; este es otro aspecto que es positivo para la empresa, puesto que el dinero percibido por las utilidades generadas a los inversores permitiría la creación de que en el futuro se realicen nuevos proyectos. (Banco central del Ecuador, 2015)

9.2.3 Entorno Social

Las mascotas requieren cuidados adecuados para que su salud sea óptima, campos como la alimentación, higiene, cariño y ejercicio físico deben ser siempre provistas a estas por su dueño; a continuación se presentan estos aspectos a detalle:

- **Alimentación:** Las mascotas deben ser alimentadas con una dieta balanceada que satisfaga sus necesidades energéticas, proporcionando los nutrientes adecuados. Para los perros la alimentación es a base de alimento seco y adaptado para cada etapa de crecimiento y necesidad. (Olga García, 2011)
- **Higiene:** El baño a las mascotas debe realizarse pasando mínimo 1 mes o cuando el animal lo necesita, a los canes debe hacérselo cuando el pelaje ya este sucio.

El cepillado debe hacerse diariamente para prolongar la limpieza de la mascota lo más posible, los oídos deben limpiarse con líquidos específicos

y limpiados con gasa. Mientras que las uñas que no se desgastan apropiadamente deben ser cortadas, y así mantenerlas en perfecto estado.

Se debe además realizar una revisión dental para verificar su estado, ya que los dientes se limpian solos haciéndolos morder juguetes especiales para esto. (Olga García, 2011)

- **Ejercicio físico:** Para que una mascota pueda estar sana y en forma es necesario que realice ejercicios de manera periódica, evitando realizarlas en momentos del día con altas temperaturas. El ejercicio sirve para que los animales expresen comportamientos como explorar, seguir rastros, arañar, correr y que además satisfaga sus necesidades de distracción mental. (Olga García, 2011)

El aspecto del cariño es una parte fundamental que beneficia tanto a la mascota como a su dueño y en muchos casos resulta un ser vivo en el que las personas muestran todo su cariño como si de una persona se tratase e incluso más. En el caso de las mascotas la persona no debe encargarse de inculcarle valores para su autosuficiencia, convivencia social, ni existirán discusiones o peleas. Existen parejas o individuos que en el caso de no desear o no poder tener hijos, manifiestan su amor paternal a sus mascotas. Es por esto, que una mascota puede convertirse en el sustituto de los hijos y llega a convertirse en un miembro más de la familia, por lo que requiere cariño, los mejores cuidados, médicos, juguetes y otros servicios para estos compañeros de vida. (Rosero, 2012).

9.2.4 Entorno Tecnológico

Considerando que el proyecto consiste en un centro de hospedaje – spa para perros, los aspectos tecnológicos no inciden en gran medida, salvo la identificación de ciertos equipos que se utilizarán para atender labores de baño para los canes, entre estos se tiene:

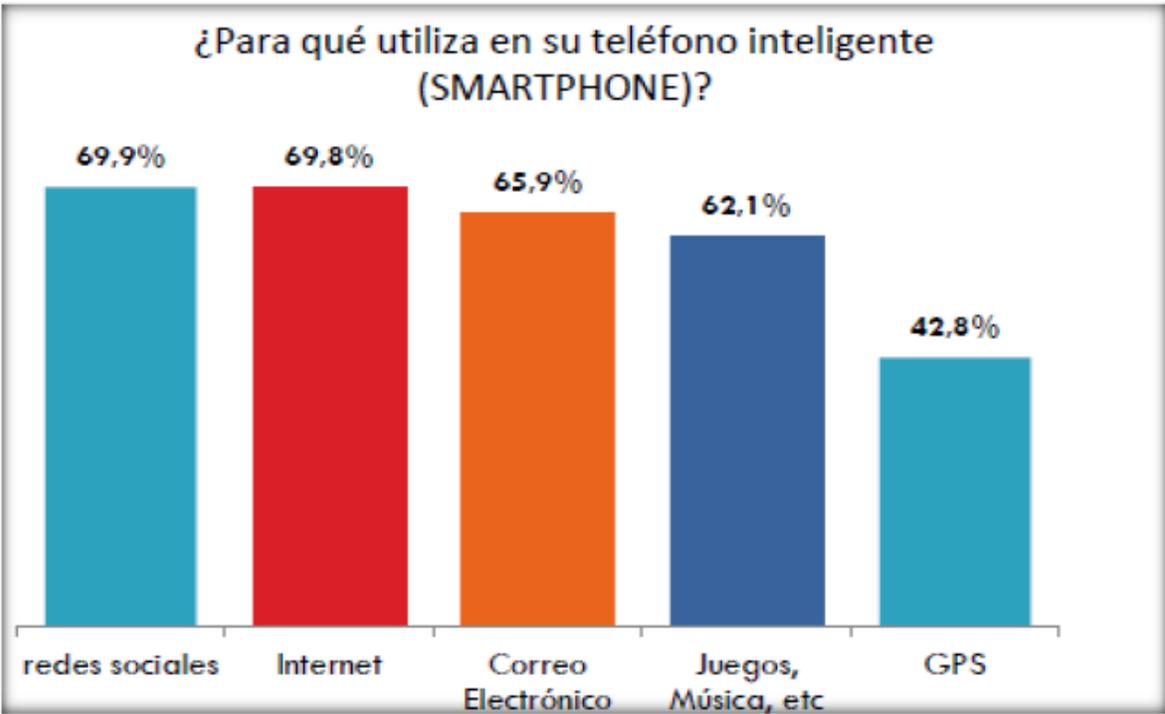
Figura 1 Equipos Eléctricos

<p><i>Secadora de potencia</i></p> 	<p>Secadora de pedestal Modelo 7000, con tubo extra largo (0,60m) alcanza todas las partes de la mascota que está sobre la mesa. Bajo nivel de ruido hace de este secador la mejor opción del mercado. Libre de mantenimiento, con lubricación permanente, necesita limpieza de la tela y de la turbina para favorecer la buena circulación del aire.</p>
<p><i>Esterilizador</i></p> 	<p>Esterilizador de piezas y toallas a base de luz UV, no utiliza calor. Las bacterias, los virus, las esporas de las enfermedades criptogámicas, todos los gérmenes son irremediabilmente destruidos.</p>
<p><i>Máquina esquiladora-rasuradora</i></p> 	<p>Profesional de 2 velocidades Clipper para trabajo pesado para uso profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Operación extremadamente silenciosa * Se ejecuta por lo fresco, furgonetas y salidas de aire que pueden obstruirse con el pelo no son necesarios. * Bloqueo de interruptor de encendido. * Los Ultra Edge de hojas desechables cambia fácil y la limpieza rápida-también se ajusta a Clipper Oster A5 * Carcaza irrompible.

Fuente: (Peluquero, 2015)

Por otra parte, en lo referente al avance tecnológico en el país, es importante resaltar el uso de teléfonos inteligentes, ya que ha existido un aumento a destacar. La importancia radica en la capacidad de conectarse al internet de manera ilimitada, contribuyendo con la difusión de la empresa mediante publicidad en redes sociales. El porcentaje de personas que hacen uso de la tecnología para informarse sobre bienes o servicios es alto según datos del INEC; en el gráfico posterior se puede evidenciar que la mayor parte de las personas hace uso de su teléfono móvil para acceder al internet, el correo electrónico y las redes sociales con participaciones del 69.8%, 65.9% y 69.9% para cada uno de estos aspectos.

Gráfico 1 Uso del teléfono inteligente por los ecuatorianos



Fuente: (INEC, 2011)

Elaboración: Autora

9.3 Análisis FODA

Fortalezas

- Diversidad de servicios agrupados en un solo lugar.
- Instalaciones nuevas y equipadas.
- Servicio único en la ciudad.

Oportunidades

- Alta probabilidad de crecimiento en el mercado.
- Posibilidad de realizar alianzas estratégicas con veterinarias y tiendas de animales.
- Mercado con necesidad de ser satisfecho.

Debilidades

- La proyección Huellas y Ladridos aun es débil.
- Dificultad de generar una rentabilidad importante en los primeros años.
- Alta inversión para adicionar servicios.

Amenazas

- Aparición de leyes que limitan la operatividad de la empresa.
- Desconfianza por parte de los dueños para dejar sus mascotas con desconocidos.
- Aparición de plagas que afecten a los canes.

9.4 Análisis de las 4Ps

9.4.1 Producto

HUELLAS & LADRIDOS brindará el servicio de hospedaje y spa para perros, siendo que esta ingresará a las instalaciones y podrá realizar varias actividades para que el animal no sufra de estrés, enfermedades o depresión por la falta de su dueño. Los servicios a ofrecer serán los siguientes:

- **Área de ejercicio y juegos:**

Los huéspedes mantendrán un contacto humano durante todo el tiempo que se encuentren hospedados, donde se incluirán caricias, abrazos, cepillado y actividades físicas. En el área de actividades los perros serán proveídos de juguetes para su distracción y entretenimiento.

Figura 2 Actividades físicas en HUELLAS Y LADRIDOS



Fuente: (Mis Animales, 2015)

Elaboración: Autora

- **Hospedaje:**

Las mascotas pueden pasar la noche en las instalaciones de la empresa, para lo que contaremos con habitaciones con todas las comodidades necesarias para que las mascotas puedan disfrutar su estancia.

Figura 3 Hospedaje de HUELLAS Y LADRIDOS



Fuente: (Inspirastic)

Elaboración: Autora

- **Baño normal y medicado:**

Brindar el servicio de baño normal y medicado de ser requerido para los perros, el primero consiste en aplicar shampoo cosmético de aroma, el cual no tiene uso terapéutico, ya que su uso es cosmético. El baño medicado tiene como objetivo ser un tratamiento terapéutico y con ingredientes; este servicio se usa para casos de dermatitis bacterianas, micóticas o seborreica se utiliza además un jabón y una loción que permitan sanar a la mascota.

Figura 4 Baño del perro



Fuente: (Magazine)

Elaboración: Autora

- **Spa**

El spa consiste en realizar un baño normal, pero con esencias de sándalo para la relajación de la mascota, un corte de pelo y el respectivo pedicure; es genial para condiciones de ansiedad; depresión y estrés.

Figura 5 Spa para Perros



Fuente: (Ortopedia-canina)

Elaboración: Autora

- **Veterinaria**

Figura 6 Veterinaria



Fuente: (Veterinaria, 2016)

Elaboración: Autora

Se brindará el servicio de veterinaria a mascotas que adquieran alguna enfermedad mientras se encuentre en las instalaciones, notificando a los clientes de manera inmediata. Este servicio será externo en caso de emergencia.

9.4.2 Precio

Los precios estarán basados en la teoría de fijación de precios en función de la competencia, ya que los clientes fundamentan su juicio sobre el valor de un producto o servicio comparándolos con los cobrados por servicios similares. (Kotler, 2001).

Es importante indicar que en la ciudad de Guayaquil no existe un establecimiento que brinde los servicios propuestos por HUELLAS Y LADRIDOS, pero en la ciudad de Quito si, por lo que se tomarán como referencia los precios con los que ellos cuentan para alimentación, guardería y baño.

Tabla 3 Precios referenciales

SERVICIO	PRECIO (USD \$)
Servicio de hotel	20.00
Spa	22.00
Alimentación	8.50
Baño	13.00

Elaboración: Autora

9.4.3 Promoción

Las estrategias de promoción irán dirigidas hacia la formación de alianzas con las veterinarias y tiendas para mascotas como Pet Shop. La imagen de marca del proyecto será HUELLAS Y LADRIDOS y será graficada de la siguiente manera:

Figura 7 Imagen corporativa



Elaboración: Autora

- Crear una página de Facebook en donde se muestren los servicios que brinda la empresa y además generar una retroalimentación con el cliente.

Figura 8 Propuesta de Facebook



Fuente: (Mascota, s.f.)

Elaboración: Autora

- Promocionar a la empresa posesionando un banner en las afueras de las veterinarias y pet shops con las que se establezcan alianzas.

Figura 9 Propuesta de Banner



Fuentes: (Welcom)

Elaboración: Autora

9.4.4 Plaza

La investigación será realizada recogiendo las opiniones de las personas que tendrían incidencia en el tema, es decir, el segmento de mercado compuesto por personas que poseen mascotas en la ciudad de Guayaquil, para así poder determinar el perfil del consumidor según sus preferencias, presupuesto, frecuencia de consumo, ubicación estratégica, gustos, que sirvan para desarrollar el análisis de factibilidad.

Figura 10 Local de HUELLAS Y LADRIDOS



Fuente: (Control)

Elaboración: Autora

9.5 Análisis de la oferta y demanda

9.5.1 Análisis de la oferta

No existe en el mercado una empresa que brinde los servicios que HUELLAS Y LADRIDOS ofrece en la presente propuesta; por lo que, existe un alto potencial de aceptación de nuestra oferta.

9.5.2 Análisis de la demanda

El mercado objetivo serán las personas que posean perros, sin embargo, oficialmente no existe una estadística levantada por alguna institución pública o privada que determine qué cantidad de canes existen en la ciudad de Guayaquil, y mucho menos aquellas personas que posean mascotas en la ciudad, por lo que se tomará en consideración a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil, para luego realizar un filtro dentro de la encuesta que permita establecer qué porcentaje de la muestra posee perros y requerirían el servicio prestado por HUELLAS Y LADRIDOS.

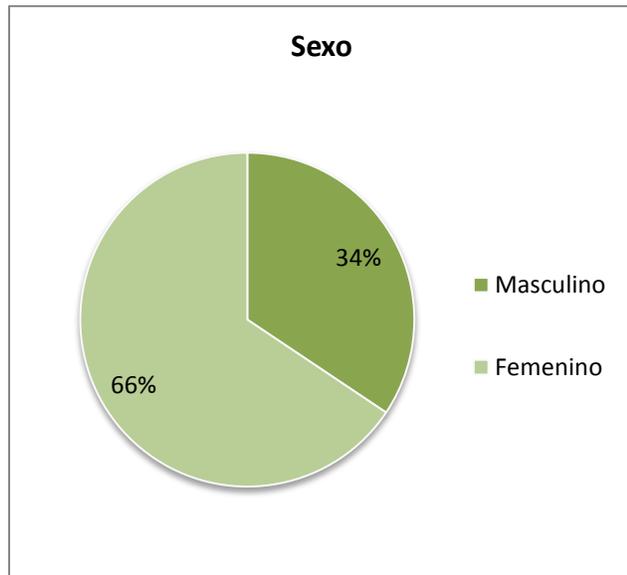
La población objetivo se conforma por 1.198.981 guayaquileños (INEC, 2010), utilizando la fórmula de poblaciones infinitas⁴ se obtuvo una muestra de 384 personas, la misma que servirá para esgrimir un concepto sobre las necesidades de los potenciales clientes.

⁴Ver cálculos de la muestra en Anexo 3

- **Resultados de las encuestas**

Sexo

El sexo de los encuestados es en su mayor parte femenino, como lo demuestra el 66% de la muestra; mientras que el restante 34% lo componen los encuestados pertenecientes al sexo masculino.

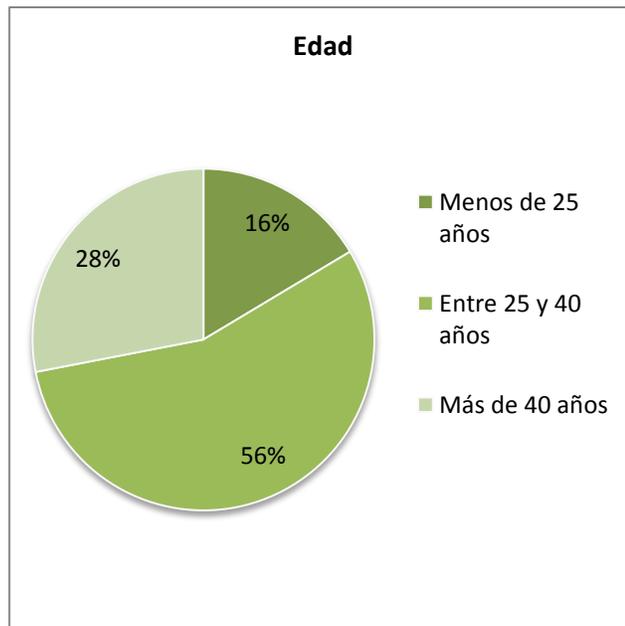


Elaboración: Autora

Edad

Los rangos de edades son importantes para identificar las preferencias de los potenciales clientes de HUELLAS Y LADRIDOS.

El 56% de los encuestados posee edades que oscilan entre los 25 y 40 años, siendo la el rango en el que la propuesta se enfocará, el 28% cuenta con edades que superan los 40 años, mientras que el 16% no sobrepasa los 25 años.



Elaboración: Autora

1. ¿Posee un can como mascota? Si contesta no terminar la encuesta.

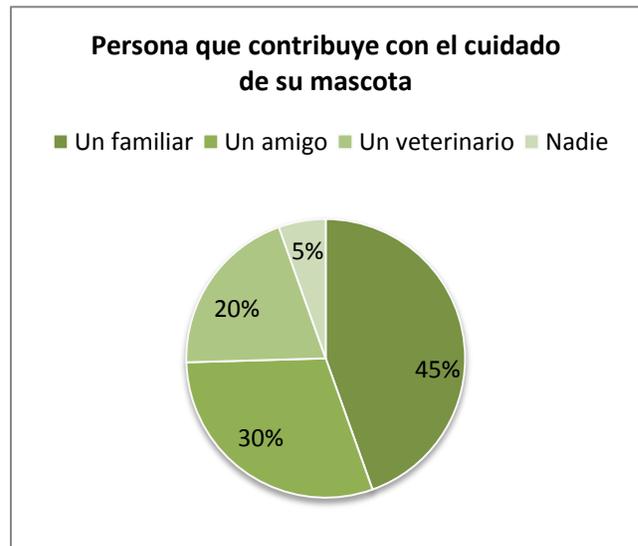
El 58% de los encuestados indican que sí poseen una mascota, esta pregunta permitió sesgar la muestra y dirigir las siguientes interrogantes sólo a las personas que cuentan con una mascota a su haber; el restante 42% no será tomado en cuenta para la presente investigación, debido a que expresaron que no contaban con una mascota.



Elaboración: Autora

2. Cuando no puede encargarse de su mascota ¿Quién la cuida por usted?

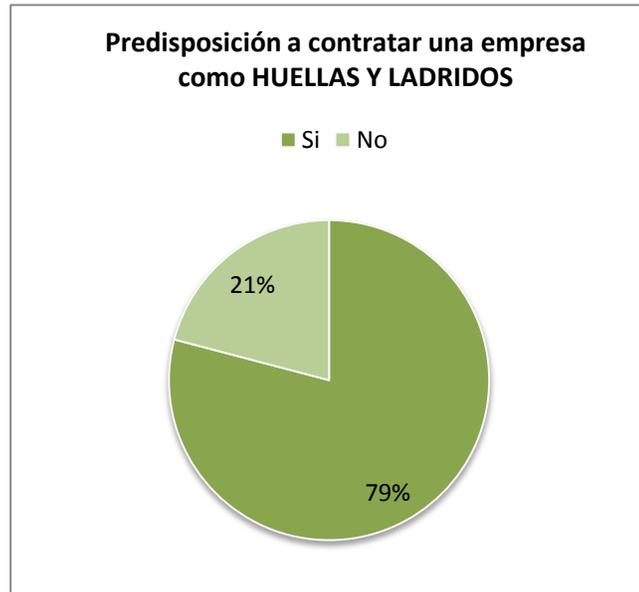
Al momento de no poder cuidar a sus mascotas, el 45% de los encuestados indicaron que lo hacía un familiar, el 30% indicó que se lo encomendaban a un amigo de confianza, mientras que el 20% lo dejaba a cargo de una veterinaria; sólo el 5% dijo que dejaba a su mascota en casa hasta que pueda llegar y atenderla.



Elaboración: Autora

3. ¿Contrataría a una empresa para que se encargue de su mascota cuando usted no lo pueda hacer?

La mayor parte de los encuestados se mostró entusiasta al momento de preguntarles sobre si adquirirían los servicios de una empresa para que cuide de sus mascotas, ya que el 79% expresó un sí; por otra parte, el 21% se mostró renuente, según expresaron debido al desconocimiento de las instalaciones en las que su mascota estaría sin ellos.



Elaboración: Autora

4. ¿Por qué motivo haría uso de los servicios del hospedaje – spa “HUELLAS Y LADRIDOS”?

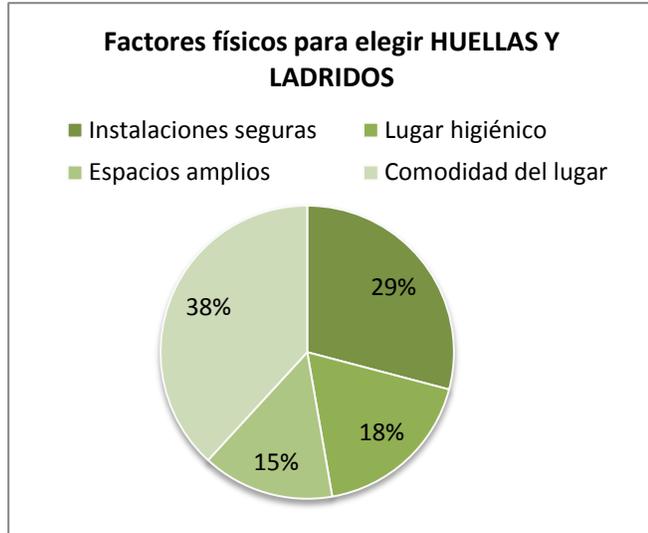
Los viajes y el trabajo son los principales motivos por lo que las personas utilizarían los servicios de HUELLAS Y LADRIDOS con el 37% y 28% respectivamente, esto debido a que optarían en su mayoría por el hospedaje de sus mascotas.



Elaboración: Autora

5. ¿Qué factores físicos influirían en su decisión de dejar su mascota a cargo de la empresa “HUELLAS Y LADRIDOS”?

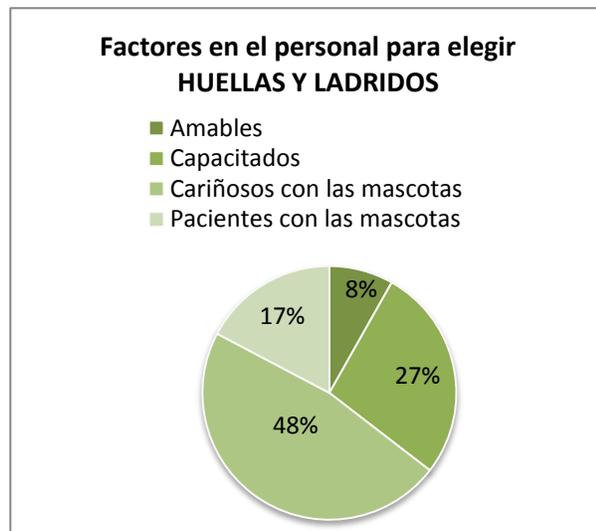
Al momento de dejar sus mascotas a cargo de una institución, los encuestados indican que la comodidad que puedan tener los animales es lo más importante, así lo muestra el 38% de la muestra; el 29% lo haría si las instalaciones cuentan con las medidas de seguridad necesarias para que sus mascotas no sufran ningún accidente.



Elaboración: Autora

6. ¿Qué factores en el personal influirían en su decisión de dejar su mascota a cargo de la empresa “HUELLAS Y LADRIDOS”?

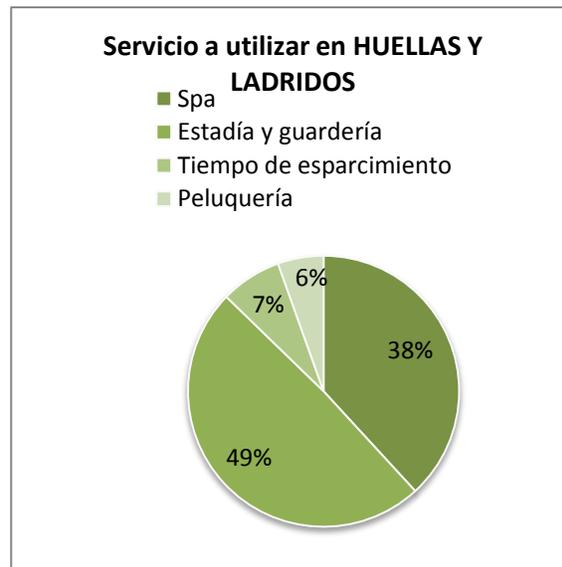
En cuanto al personal, que estos sean cariñosos con las mascotas obtiene el 48% de la preferencia de los encuestados, mientras que el que estos se encuentren debidamente capacitados cuenta con el 27% de las elecciones; esto indica que HUELLAS Y LADRIDOS debe cubrir debidamente estos dos campos, para así poder atraer la mayor cantidad de clientes posibles.



Elaboración: Autora

7. ¿De qué servicio haría uso en “HUELLAS Y LADRIDOS”?

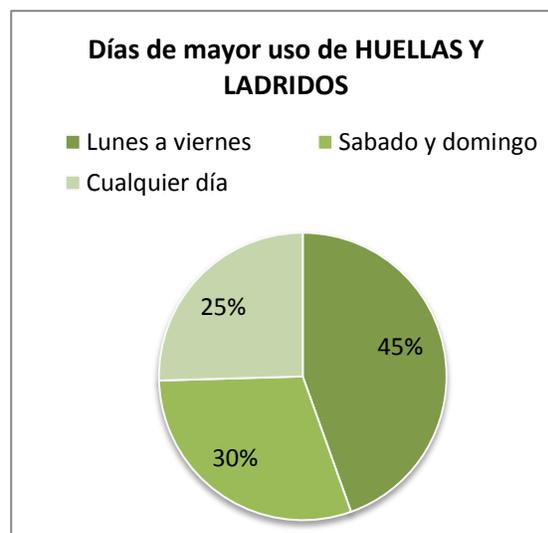
Los encuestados muestran la necesidad de contar con un lugar que pueda albergar a sus mascotas durante algunos días, ya que el 49% de estos quisiera este servicio en HUELLAS Y LADRIDOS, el 38% optaría por el servicio de spa, puesto que buscan maneras de mimar a sus mascotas.



Elaboración: Autora

8. ¿Durante qué días haría mayor uso de los servicios de la empresa?

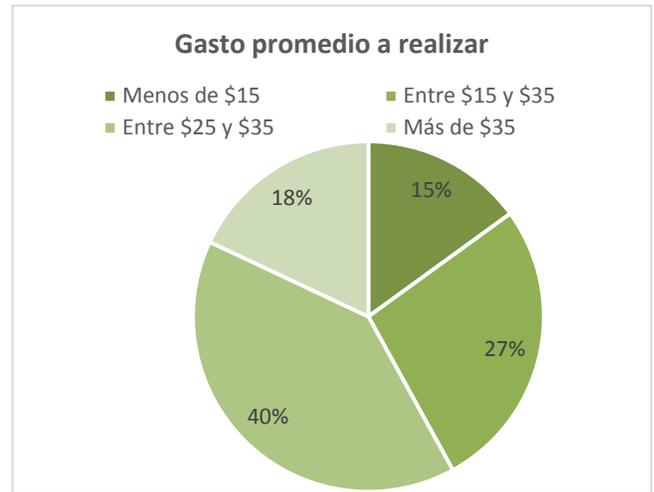
Los días en los que los servicios de HUELLAS Y LADRIDOS serían requeridos en mayor cantidad son de lunes a viernes (45%), al parecer debido a que los encuestados lo harían por su trabajo, así como los fines de semana debido a que optarían por viajar y divertirse sin preocuparse por el cuidado de su mascota (30%).



Elaboración: Autora

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar por día cuando utilice los servicios de la empresa?

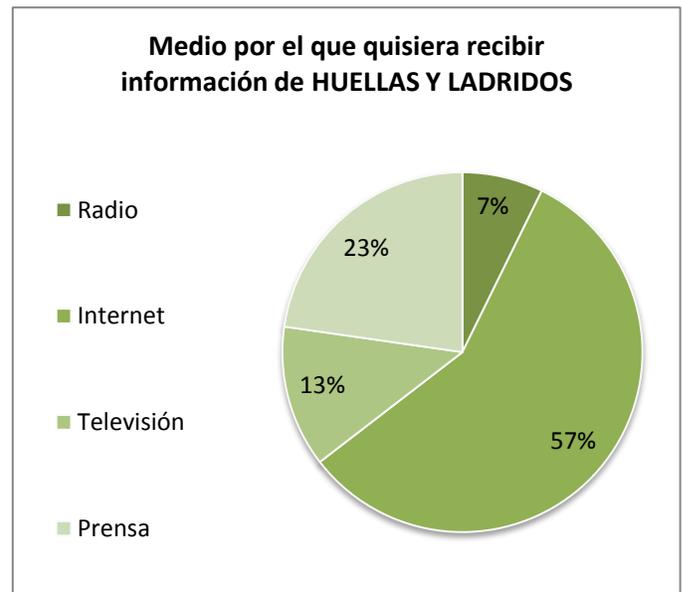
Los clientes potenciales estarían dispuestos a pagar valores que oscilan entre los \$25 y \$35 diariamente, esto se debe a que no todas las mascotas pernoctarían en HUELLAS Y LADRIDOS, pero sí harán uso de los demás servicios de la empresa.



Elaboración: Autora

10. ¿Mediante qué medio quisiera recibir información de la empresa?

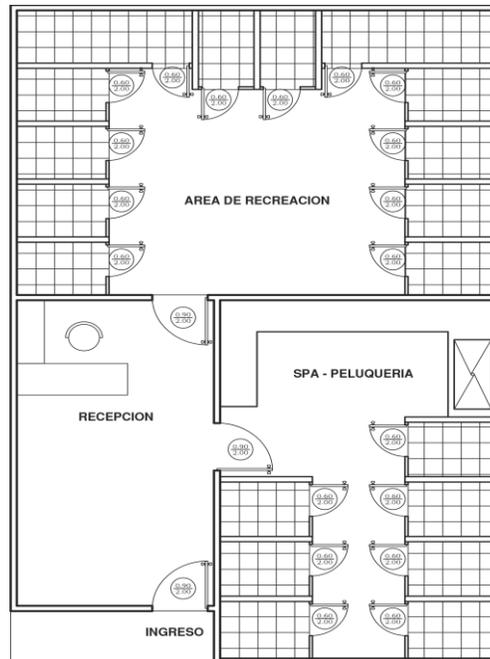
Los encuestados indican que preferirían obtener información como promociones, nuevos servicios, entre otros mediante sus dispositivos electrónicos; es por esto que el 57% indicó que el internet sería su medio preferido para interrelacionarse con la marca HUELLAS Y LADRIDOS.



Elaboración: Autora

“HUELLAS Y LADRIDOS” estará localizado en la ciudadela Urdesa, esto debido a que es una ubicación estratégica en cuanto a la accesibilidad desde distintos puntos de la ciudad, además de encontrarse en una zona en la que confluye gran cantidad de personas a diario, lo que contribuye con el aumento en el reconocimiento del lugar.

Figura 12 Distribución física



Elaboración: Autora

Las instalaciones del Centro de hospedaje – spa “HUELLAS Y LADRIDOS” estarán conformadas por las siguientes áreas:

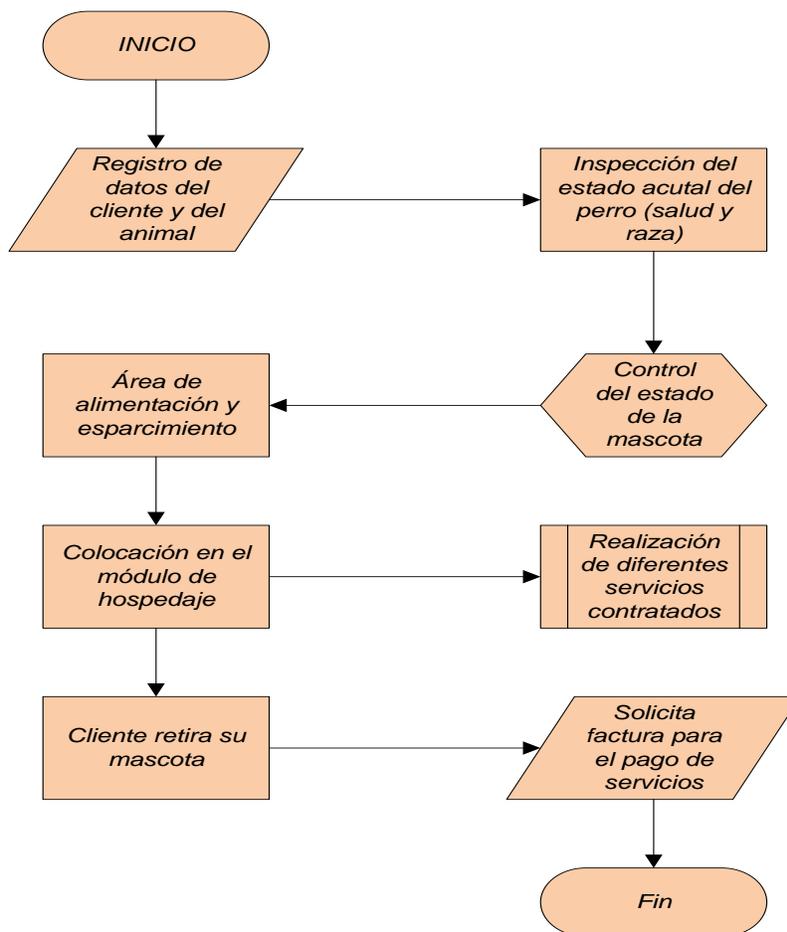
- Recepción
- Spa-Baño
- Habitaciones internas
- Habitaciones externas
- Corredores internos
- Área de recreación

El área tendrá una extensión de 100 m², en donde las áreas de recreación y verdes son las que ocuparán la mayor superficie. Existirán 10 habitaciones internas y 14 externas, las mismas en las que serán colocadas las mascotas según los requerimientos de sus dueños.

10.2 Método de producción

A continuación se explica el proceso de servicio de hospedaje de los perros que acuden al establecimiento:

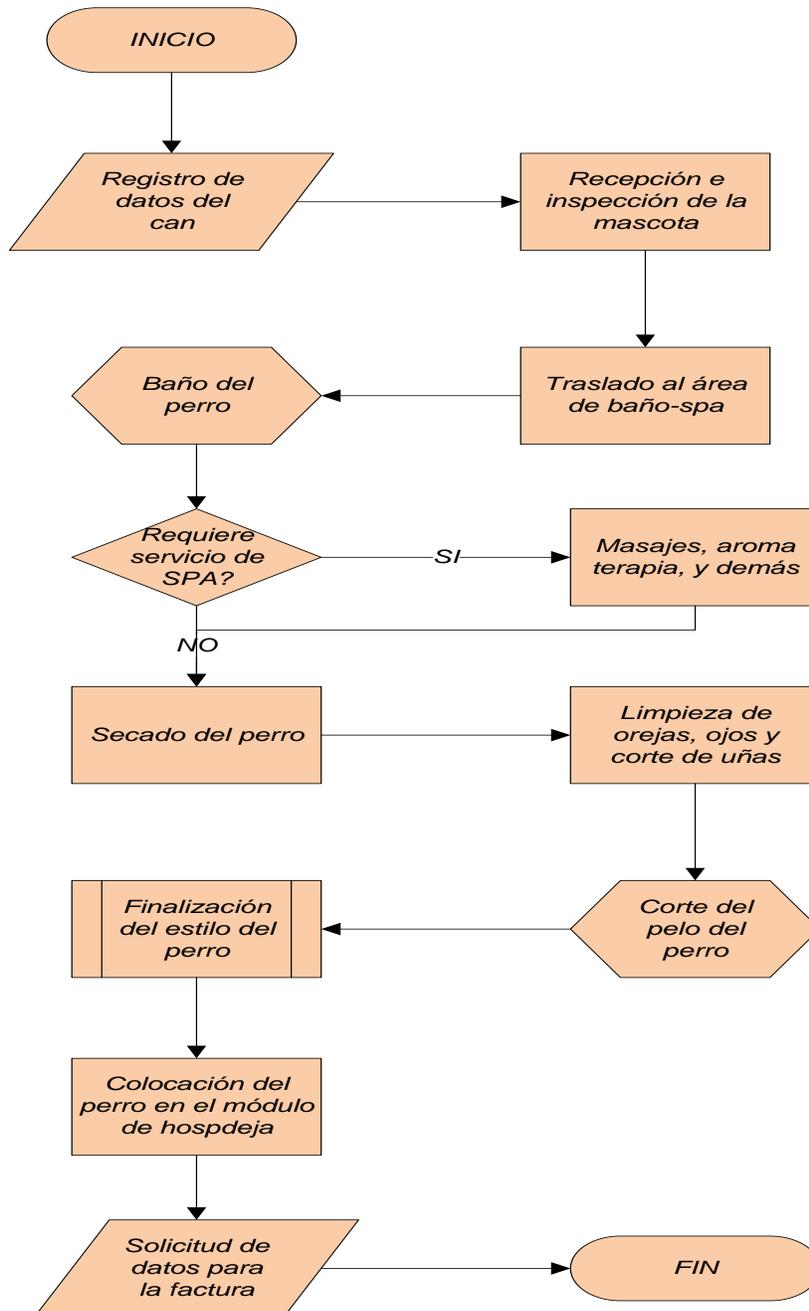
Figura 13 Proceso del servicio de hospedaje



Elaboración: Autora

A continuación se explica el proceso de servicio de baño - spa de los perros que acuden al establecimiento:

Figura 14 Proceso del servicio de baño - spa



Elaboración: Autora

10.3 Capacidad instalada

Se contará en un principio con 2 empleados encargados del cuidado de las mascotas y un Supervisor General, teniendo a cargo cada uno de estos a un máximo de 8 mascotas, pudiendo crecer exponencialmente según la adición de nuevos empleados.

Tabla 5 Capacidad instalada

Encargados de las mascotas	Número de Perros
Encargado 1	8
Encargado 2	8
Encargado 3	8
TOTAL	24

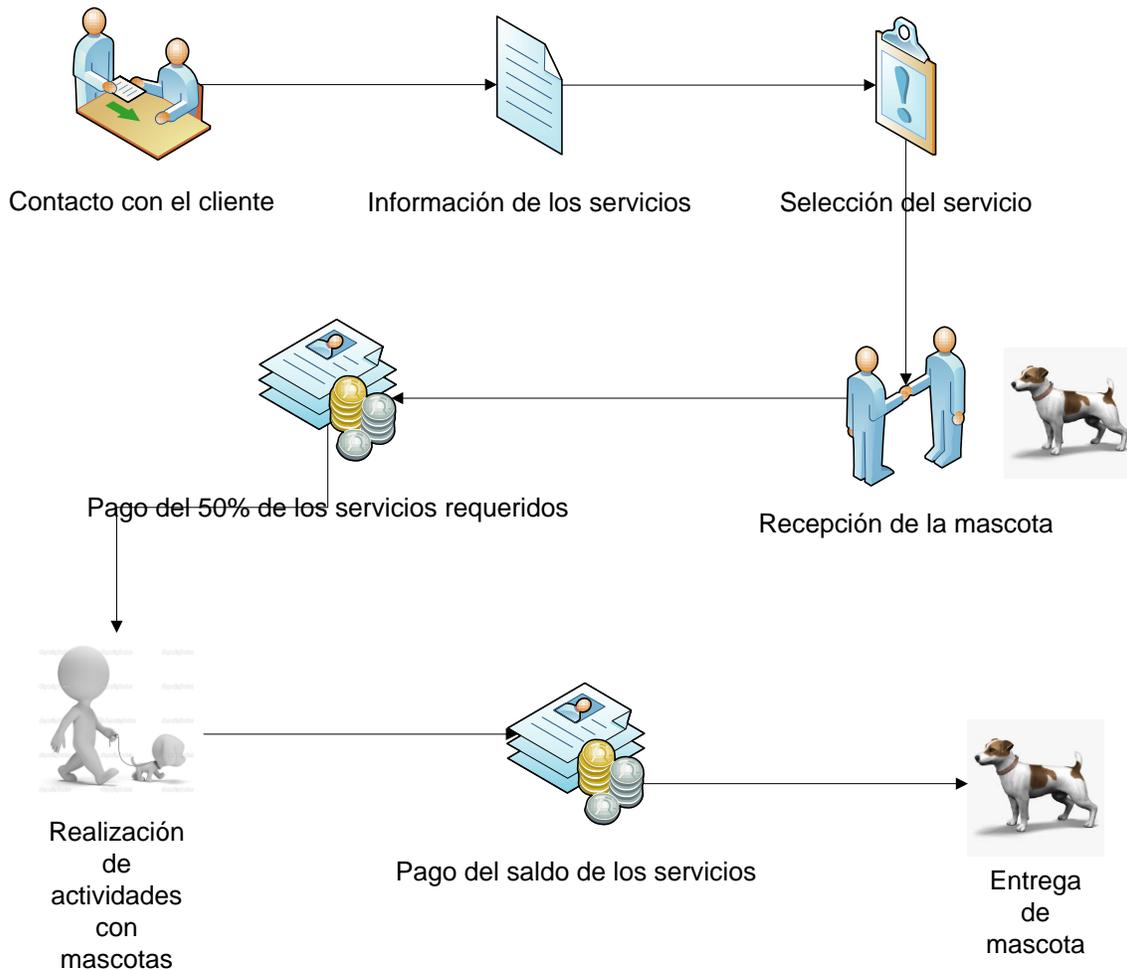
Elaboración: Autora

10.4 Cadena de abastecimiento Diagrama de flujo de procesos, OTIDA (Operación, Transporte, inspección, Demora, Almacenamiento)

- 1. Contacto con el cliente:** Se establece el contacto primario entre la asistente administrativa de la empresa y el cliente recibiendo los datos del can y del dueño.
- 2. Información de los servicios:** Se le proporciona información sobre los servicios que ofrece HUELLAS Y LADRIDOS, para que el cliente pueda tomar la decisión que mejor se adapte a sus necesidades.
- 3. Elección del servicio:** El cliente elegirá el servicio que su perro que recibirá y será marcado en la respectiva factura.
- 4. Recepción de la mascota:** El cliente procederá a acompañar a su perro hacia el interior del establecimiento, la mascota será llevada por uno de los empleados por HUELLAS Y LADRIDOS.

5. **Pago del 50% de los servicios requeridos:** El cliente cancelará la mitad del valor total a cancelar o si lo decide lo hará en su totalidad.
6. **Realización de actividades con las mascotas:** Se procederá a la realización de las actividades correspondientes seleccionadas por el cliente.
7. **Pago del restante 50%:** Si el cliente hubiera decidido cancelar solo el 50%, será en este momento que se realice el pago del restante valor.
8. **Entrega de la mascota:** Se traerá a la mascota a su dueño para que sea retirada por el mismo.

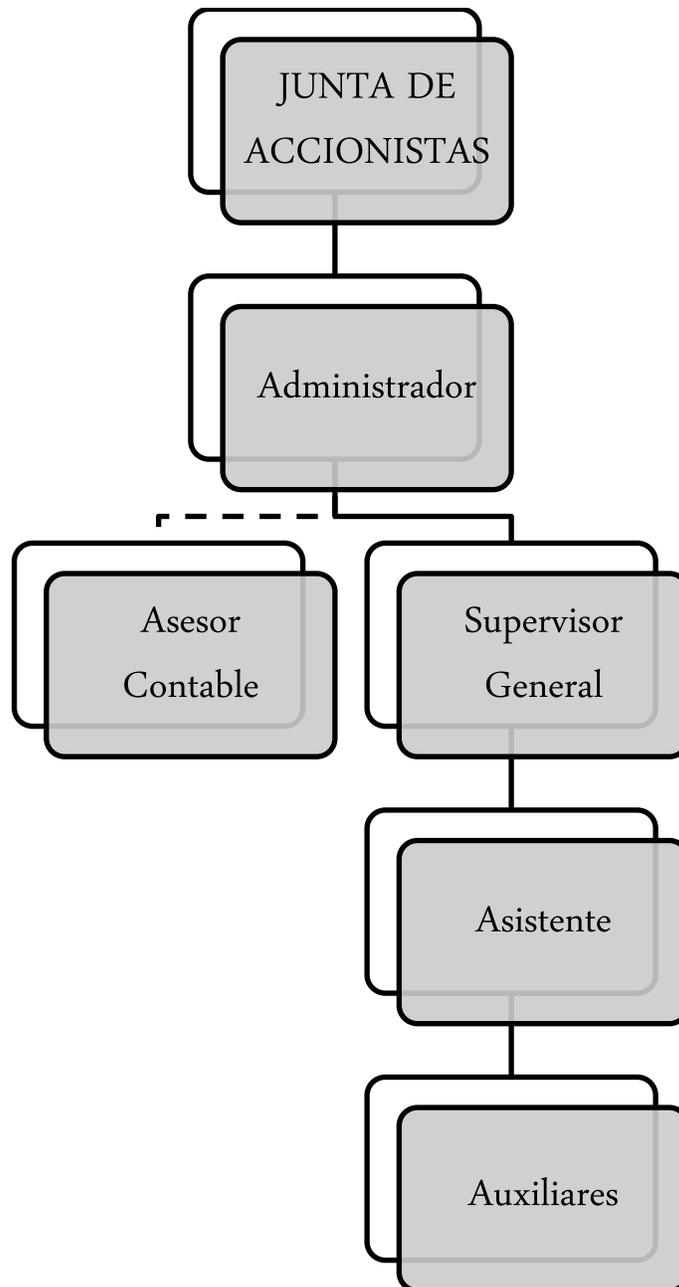
Figura 15 Flujograma de procesos



Elaboración: Autora

10.5 Recursos humanos

Figura 16 Organigrama HUELLAS Y LADRIDOS



Elaboración: Autora

Tabla 6 Descripción del cargo de Administrador

CARGO: ADMINISTRADOR	SUELDO: \$ 800.00
Descripción del cargo	
Se encarga de registrar; controlar, supervisar y dirigir las actividades de la compañía, siempre en busca de la consecución de los objetivos de la empresa. Llevar la planificación de marketing y los insumos necesarios para prestación de los servicios contratados.	

Elaboración: Autora

Tabla 7 Descripción del cargo de Supervisor General

CARGO: SUPERVISOR GENERAL	SUELDO: \$850.00
Descripción del cargo	
Debe estar al tanto de que los procesos sean realizados de la manera correcta, así como buscar el mejoramiento constante de los mismos, además debe de controlar la manera en la que los empleados a su cargo realizan las actividades destinadas a la satisfacción de los clientes.	

Elaboración: Autora

Tabla 8 Descripción del cargo del Asistente de Mascota

CARGO: ASISTENTE DE MASCOTA	SUELDO: \$ 450.00
Descripción del cargo	
Dar servicio Spa-Peluquería y asesoría en el cuidado de las mascotas entre otros. Mantener informado al supervisor sobre las actividades desarrolladas.	

Elaboración: Autora

Tabla 9 Descripción del cargo del Auxiliares

CARGO: AUXILIAR	SUELDO: 354.00
Descripción del cargo	
Es la persona que se encargan de la ejecución del servicio contratado. Limpieza de los módulos de hospedaje, alimentación del animal, baño, servicio spa, aromaterapia, entre otros.	

Elaboración: Autora

11 ANÁLISIS FINANCIERO

11.1 Inversión Inicial

Cuadro No.1

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	TOTAL	% PART.
INVERSIÓN FIJA		\$ 13,575.66	33.07%
Muebles y enseres	\$ 2,343.00		5.71%
Equipos de operación	\$ 5,470.60		13.33%
Equipos de oficina	\$ 3,231.86		7.87%
INVERSIÓN DIFERIDA		\$ 7,020.00	17.10%
Gastos Legales de Constitución	\$ 2,240.00		5.46%
Gastos de Instalación y Adecuación	\$ 4,780.00		11.64%
INVERSIÓN CORRIENTE		\$ 20,456.72	49.83%
Capital de Trabajo	\$ 20,456.72		49.83%
TOTAL DE INVERSIÓN		\$ 41,052.38	100.00%

Elaboración: Autora

Para el desarrollo del presente proyecto será necesario contar con una inversión inicial de \$ 41,052.38, la cual presenta valores presupuestados para la compra de activos fijos por \$ 13,575.66 desagregados en muebles y enseres, equipos de operación, equipos de oficina y equipos de computación. Además, se incluyen los gastos de constitución, instalación y adecuación del proyecto por \$ 7,020.00; finalmente se consideró como capital de trabajo un presupuesto para el primer trimestre, de los costos de operación, gastos de administración y gastos de ventas, rubros que en conjunto suman \$ 20,456.72.

11.2 Fuentes de Financiamiento

El proyecto será financiado a través de recursos propios por \$ 30,000.00 y la diferencia mediante un préstamo bancario por sólo \$ 11,052.38 el cual sería solicitado al Banco del Pichincha hasta un plazo máximo de 3 años, a una tasa del 15.30%, tal como se presenta a continuación:

Cuatro No.2

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	APORTE	% PART.
RECURSOS PROPIOS	\$ 30,000.00	73.08%
PRÉSTAMO BANCARIO	\$ 11,052.38	26.92%
TOTAL	\$ 41,052.38	100.00%

Elaboración: Autora

Cuatro No.3

INSTITUCION FINANCIERA:	BANCO PICHINCHA
MONTO:	\$ 11,052.38
TASA:	15.30%
PLAZO:	3
FRECUENCIA PAGO:	12
CUOTA MENSUAL:	\$ 384.76

Elaboración: Autora

Cuatro No.4

PERIODO	CAPITAL	INTERESES	PAGO
1	\$ 3,140.28	\$ 1,476.84	\$ 4,617.12
2	\$ 3,655.90	\$ 961.22	\$ 4,617.12
3	\$ 4,256.20	\$ 360.92	\$ 4,617.12
36	\$ 11,052.38	\$ 2,798.98	\$ 13,851.36

Elaboración: Autora

11.3 Presupuestos del Proyecto

Dentro de los presupuestos del proyecto, se ha hecho una clasificación de la siguiente forma:

Costos Operativos.- Incluye las actividades concernientes a la prestación directa del servicio, razón por la cual se ha escogido el rubro de sueldos y beneficios, insumos para el Spa-Baño, servicios básico proporcionado, suministro de limpieza, comida de perro y arriendo del local. Posteriormente, para las proyecciones de costos se ha calculado un incremento basado en la tasa de inflación anual que es 4.36%.

Cuadro No.5

	MENSUAL	Año 1
<u>COSTOS OPERATIVOS</u>		
Sueldos y beneficios personal operativo	\$ 2.131,69	\$ 25.580,23
Insumos para Servicio de Spa-Baños	\$ 608,77	\$ 7.305,24
Luz - proporcional costos operativos	\$ 100,00	\$ 1.200,00
Agua - proporcional costos operativos	\$ 110,00	\$ 1.320,00
Suministros de limpieza - costos operativos	\$ 85,71	\$ 1.028,52
Comida para perros	\$ 200,00	\$ 2.400,00
Arriendo del local	\$ 1.792,00	\$ 21.504,00
SUBTOTAL	\$ 5.028,17	\$ 60.337,99

Elaboración: Autora

Gastos de Administración.- En esta sección se han designado el pago de sueldos y beneficios sociales personal administrativo, honorarios asesoría contable, los servicios básicos proporcionados y los suministros de limpieza y oficina. A partir del año 2 estos valores se incrementan según la tasa de inflación (4.36%).

Cuadro No.6

	MENSUAL	Año 1
<u>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</u>		
Sueldos y beneficios personal administrativo	\$ 1,017.74	\$ 12,212.88
Honorarios Asesor Contable	\$ 200.00	\$ 2,400.00
Luz	\$ 30.00	\$ 360.00
Agua	\$ 15.00	\$ 180.00
Telefono + Internet + celular	\$ 68.00	\$ 816.00
Suministros de Oficina	\$ 35.00	\$ 420.00
Materiales de limpieza	\$ 25.00	\$ 300.00
SUBTOTAL	\$ 1,390.74	\$ 16,688.88

Elaboración: Autora

Gastos de Ventas.-Engloba los rubros necesarios para la publicidad y promoción del negocio, y así fomentar las ventas de los servicios de hospedaje, spa, alimentación y demás. El presupuesto anual asignado sería de \$ 4,800.00 y estaría provisionado al mes una cifra de \$ 400.00 para realizar publicidad en revista, suscripciones a páginas web, Merchandising, folletería y suscripciones a la página web para hacer publicidad en medios digitales.

Cuadro No.7

	MENSUAL	Año 1
<u>GASTOS DE VENTAS</u>		
Publicaciones en Periódicos y revistas	\$ 160.00	\$ 1,920.00
Suscripciones a paginas web	\$ 60.00	\$ 720.00
Merchandising	\$ 38.00	\$ 456.00
Folletería	\$ 42.00	\$ 504.00
Gastos varios en publicidad y marketing	\$ 100.00	\$ 1,200.00
SUBTOTAL	\$ 400.00	\$ 4,800.00

Elaboración: Autora

Presupuesto de ingresos.- En base a la capacidad instalada del centro de hospedaje, se calculó que al mes se ofrecerán 608 servicios, entre hospedaje, spa, alimentación y baño, cada servicio con sus precios respectivos, actividades que dejarían un ingreso mensual de \$ 8,768.00 en conjunto. Para la proyección de ingresos, la cantidad de servicios sufrió un crecimiento de 4.5%, mientras que el precio subió en base a la inflación (4.36%).

Cuadro No.8

Servicio	META INICIAL	Servicios mensuales	Precio	Ingreso Mensual
Hospedaje	40%	288	\$ 20,00	\$ 5.760,00
SPA	40%	16	\$ 22,00	\$ 352,00
Alimentacion	40%	288	\$ 8,50	\$ 2.448,00
Baños	40%	16	\$ 13,00	\$ 208,00
TOTAL		608		\$ 8.768,00

Elaboración: Autora

Cuadro No.9

<i>Hospedaje</i>	<i>PRECIO</i>	<i>SERVICIOS</i>	<i>INGRESO</i>
MES	\$ 20.00	288	\$ 5,760.00
AÑO 1	\$ 20.00	3456	\$ 69,120.00
AÑO 2	\$ 20.87	3612	\$ 75,379.65
AÑO 3	\$ 21.78	3774	\$ 82,206.18
AÑO 4	\$ 22.73	3944	\$ 89,650.93
AÑO 5	\$ 23.72	4121	\$ 97,769.90

Elaboración: Autora**Cuadro No.10**

<i>SPA</i>	<i>PRECIO</i>	<i>SERVICIOS</i>	<i>INGRESO</i>
MES	\$ 22,00	16	\$ 352,00
AÑO 1	\$ 22,00	192	\$ 4.224,00
AÑO 2	\$ 22,96	201	\$ 4.606,53
AÑO 3	\$ 23,96	210	\$ 5.023,71
AÑO 4	\$ 25,00	219	\$ 5.478,67
AÑO 5	\$ 26,10	229	\$ 5.974,83

Elaboración: Autora**Cuadro No.11**

<i>Alimentacion</i>	<i>PRECIO</i>	<i>SERVICIOS</i>	<i>INGRESO</i>
MES	\$ 8.50	288	\$ 2,448.00
AÑO 1	\$ 8.50	3456	\$ 29,376.00
AÑO 2	\$ 8.87	3612	\$ 32,036.35
AÑO 3	\$ 9.26	3774	\$ 34,937.63
AÑO 4	\$ 9.66	3944	\$ 38,101.65
AÑO 5	\$ 10.08	4121	\$ 41,552.21

Elaboración: Autora**Cuadro No.12**

<i>Baños</i>	<i>PRECIO</i>	<i>SERVICIOS</i>	<i>INGRESO</i>
MES	\$ 13.00	16	\$ 208.00
AÑO 1	\$ 13.00	192	\$ 2,496.00
AÑO 2	\$ 13.57	201	\$ 2,722.04
AÑO 3	\$ 14.16	210	\$ 2,968.56
AÑO 4	\$ 14.78	219	\$ 3,237.39
AÑO 5	\$ 15.42	229	\$ 3,530.58

Elaboración: Autora

11.4 Estado de Resultados proyectado a 5 años

Cuadro No.13

PROYECCION DE ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS						
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ventas Netas	\$ 105,216.00	\$ 114,744.57	\$ 125,136.07	\$ 136,468.64	\$ 148,827.52	
Costos Operativos	\$ 60,337.99	\$ 64,348.13	\$ 67,794.83	\$ 71,434.41	\$ 75,278.09	
Utilidad Bruta	\$ 44,878.01	\$ 50,396.44	\$ 57,341.24	\$ 65,034.23	\$ 73,549.42	
Gastos Administrativos	\$ 16,688.88	\$ 18,601.52	\$ 19,730.66	\$ 20,930.17	\$ 22,204.52	
Gastos de Venta	\$ 4,800.00	\$ 5,009.28	\$ 5,227.68	\$ 5,455.61	\$ 5,693.48	
Depreciaciones	\$ 1,947.95	\$ 1,947.95	\$ 1,947.95	\$ 1,104.55	\$ 1,104.55	
Amortizaciones	\$ 1,404.00	\$ 1,404.00	\$ 1,404.00	\$ 1,404.00	\$ 1,404.00	
Total Gastos de Operación	\$ 24,840.83	\$ 26,962.75	\$ 28,310.29	\$ 28,894.33	\$ 30,406.54	
Utilidad Operacional	\$ 20,037.18	\$ 23,433.70	\$ 29,030.94	\$ 36,139.91	\$ 43,142.88	
Gastos Financieros	\$ 1,476.84	\$ 961.22	\$ 360.92	\$ -	\$ -	
Utilidad Antes de Participación	\$ 18,560.33	\$ 22,472.48	\$ 28,670.02	\$ 36,139.91	\$ 43,142.88	
Participación de Trabajadores (15%)	\$ 2,784.05	\$ 3,370.87	\$ 4,300.50	\$ 5,420.99	\$ 6,471.43	
Utilidad Antes de Impuestos	\$ 15,776.28	\$ 19,101.61	\$ 24,369.52	\$ 30,718.92	\$ 36,671.45	
Impuesto a la Renta (22%)	\$ 3,470.78	\$ 4,202.35	\$ 5,361.29	\$ 6,758.16	\$ 8,067.72	
Utilidad Neta	\$ 12,305.50	\$ 14,899.25	\$ 19,008.22	\$ 23,960.76	\$ 28,603.73	

Elaboración: Autora

11.5 Flujo de Caja Proyectado a 5 años

Cuadro No.14

PROYECCION DE FLUJO DE CAJA						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<u>Ingresos Operativos:</u>						
Ventas Netas		\$ 105,216.00	\$ 114,744.57	\$ 125,136.07	\$ 136,468.64	\$ 148,827.52
<u>Egresos Operativos:</u>						
Costos Operativos		\$ 60,337.99	\$ 64,348.13	\$ 67,794.83	\$ 71,434.41	\$ 75,278.09
Gastos Administrativos		\$ 16,688.88	\$ 18,601.52	\$ 19,730.66	\$ 20,930.17	\$ 22,204.52
Gastos de Venta		\$ 4,800.00	\$ 5,009.28	\$ 5,227.68	\$ 5,455.61	\$ 5,693.48
Participación de Trabajadores			\$ 2,784.05	\$ 3,370.87	\$ 4,300.50	\$ 5,420.99
Impuesto a la Renta			\$ 3,470.78	\$ 4,202.35	\$ 5,361.29	\$ 6,758.16
Subtotal		\$ 81,826.87	\$ 94,213.76	\$ 100,326.41	\$ 107,481.99	\$ 115,355.23
Flujo Operativo		\$ 23,389.13	\$ 20,530.81	\$ 24,809.66	\$ 28,986.65	\$ 33,472.28
<u>Ingresos No Operativos:</u>						
Inversión Fija	\$ (13,575.66)					
Inversión Diferida	\$ (7,020.00)					
Inversión Corriente	\$ (20,456.72)					
<u>Egresos No Operativos:</u>						
Pago de Capital del Préstamo		\$ (3,140.28)	\$ (3,655.90)	\$ (4,256.20)	\$ -	\$ -
Pago de Intereses del Préstamo		\$ (1,476.84)	\$ (961.22)	\$ (360.92)	\$ -	\$ -
Flujo Neto Generado	\$ (41,052.38)	\$ 18,772.01	\$ 15,913.69	\$ 20,192.54	\$ 28,986.65	\$ 33,472.28
Saldo Inicial de Caja	\$ 20,456.72	\$ 20,456.72	\$ 39,228.72	\$ 55,142.41	\$ 75,334.95	\$ 104,321.61
Saldo Final de Caja	\$ 20,456.72	\$ 39,228.72	\$ 55,142.41	\$ 75,334.95	\$ 104,321.61	\$ 137,793.89

Elaboración: Autora

11.6 Análisis del Punto de Equilibrio

Al desarrollar el análisis del punto de equilibrio se utilizaron variables como costos fijos, costo variable unitario y precio de venta, éste último consiste un promedio de los 4 servicios ofrecidos dando como resultado \$ 15.88.

Cuadro No.15

VARIABLES	AÑO 1
<i>Costos Fijos</i>	\$ 42,992.88
<i>Costos Variables</i>	\$ 38,833.99
<i>Unidades Promedio</i>	7296
<i>Precio Promedio</i>	\$ 15.88
<i>Costo Variable Unitario</i>	\$ 5.32

Elaboración: Autora

Al aplicar la fórmula del punto de equilibrio, se determinó que el negocio debe vender 4,074.24 servicios al año o alcanzar un ingreso anual por \$ 64,678.62 para igualar a los costos totales del negocio y así evitar pérdidas. Esto significa que el proyecto debe ser capaz de conseguir el 61.47% del presupuesto de ventas proyectados.

Cuadro No.16

PUNTO DE EQUILIBRIO	AÑO 1
<i>Servicios Prestados</i>	4,074.24
<i>Ventas</i>	\$ 64,678.62
<i>% Ventas</i>	61.47%

Elaboración: Autora

11.7 Análisis de Sensibilidad

Al realizar el análisis de sensibilidad del proyecto se determinó que si los ingresos del proyecto caen en 10% anual, continuo siendo rentable, ya que la tasa interna de retorno (TIR) está siendo superior a la tasa de descuento (TMAR). Además, el Valor Actual Neto (VAN) \$ 10,258.10 por lo cual si se considera factible.

Cuadro No.17

ESCENARIO PESIMISTA	
TMAR	16.38%
TIR	25.46%
VAN	\$10,258.10
IR	\$1.25

Elaboración: Autora

Por otra parte, si las ventas se incrementasen en 10% anual, el rendimiento del proyecto sería de 53.97% una vez recuperada la inversión, dejando un valor monetario de \$ 46,665.70. De esta forma, el rendimiento sería de \$ 1.14 por cada dólar que se invierte.

Cuadro No.18

ESCENARIO OPTIMISTA	
TMAR	16.38%
TIR	53.97%
VAN	\$46,665.70
IR	\$2.14

Elaboración: Autora

11.8 Análisis de Rentabilidad

De acuerdo a los resultados del flujo de caja proyectado, se obtuvieron flujos netos positivos, los cuales permiten que la inversión sea recuperada a partir del tercer año de operaciones, ya que en este período se aprecia un Payback positivo por \$ 13,825.86.

Cuadro No.19

DESCRIPCION	FLUJOS NETOS	PAYBACK
AÑO 0	-\$41,052.38	-\$41,052.38
AÑO 1	\$18,772.01	-\$22,280.37
AÑO 2	\$15,913.69	-\$6,366.69
AÑO 3	\$20,192.54	\$13,825.86
AÑO 4	\$28,986.65	\$42,812.51
AÑO 5	\$33,472.28	\$76,284.79

Elaboración: Autora

Para hallar la rentabilidad del proyecto primero se debe calcular la tasa de descuento, la misma que en este caso se aplicó a través del método del Costo de Capital Promedio Ponderado, la cual hace una ponderación entre la tasa de descuento de los fondos propios y el préstamo bancario según la participación que representan del total de la inversión. Así como resultado se obtuvo 16.38% que es la tasa mínima atractiva de rendimiento (TMAR).

Cuadro No.20

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	APORTE	% PART.	TASA DSCTO.	PONDERACIÓN
RECURSOS PROPIOS	\$ 30,000.00	73.08%	16.78%	12.26%
PRÉSTAMO BANCARIO	\$ 11,052.38	26.92%	15.30%	4.12%
TOTAL	\$ 41,052.38	100.00%	TMAR	16.38%

Elaboración: Autora

Finalmente, el proyecto se determinó como viable porque el rendimiento obtenido en el escenario base establece que será de 42.05%, porcentaje que está por encima de la tasa de descuento (16.38%), dejando un valor monetario de \$ 31,111.92. Eso significa que por cada dólar invertido, el proyecto obtiene un rendimiento de \$ 0.76 adicionales.

Cuota No.21

ANALISIS DE RENTABILIDAD		
<i>TASA DE DSCTO.</i>	TMAR	16.38%
<i>TASA INTERNA DE RETORNO</i>	TIR	42.05%
<i>VALOR ACTUAL NETO</i>	VAN	\$31,111.92
<i>ÍNDICE DE RENTABILIDAD</i>	IR	1.76

Elaboración: Autora

12 VIABILIDAD

Los resultados de la presente investigación determinan que este proyecto es viable fundamentado en los siguientes aspectos:

1. Los encuestados muestran la necesidad de contar con un lugar que pueda albergar a sus mascotas durante algunos días, ya que el 49% de estos quisiera este servicio en HUELLAS Y LADRIDOS, el 38% optaría por el servicio de spa, puesto que buscan maneras de mimar a sus mascotas. Los clientes potenciales estarían dispuestos a pagar valores que oscilan entre los \$25 y \$35 diariamente, esto se debe a que no todas las mascotas pernoctarían en HUELLAS Y LADRIDOS, pero sí harán uso de los demás servicios de la empresa.
2. “HUELLAS Y LADRIDOS” estará localizado en la ciudadela Urdesa, esto debido a que es una ubicación estratégica en cuanto a la accesibilidad desde distintos puntos de la ciudad, además de encontrarse en una zona en la que confluye gran cantidad de personas a diario, lo que contribuye con el aumento en el reconocimiento del lugar.
3. El proyecto es rentable porque la tasa interna de retorno fluctuaría entre el 25% y 53%, estando por encima de la expectativa de retorno. Así con una inversión de \$ 41 mil dólares, es posible atender a un máximo de 24 perros diarios, ofreciendo servicios de hospedaje–spa, mientras sus propietarios lo soliciten por algún viaje de emergencia o negocios.

13 BIBLIOGRAFÍA

Banco central del Ecuador. (2015). *Estadísticas macroeconómicas*. Quito: Subgerencia de Programación y Regulación.

Banco Solidario. (2012). *Ciudad Futuro*. Obtenido de <http://cuidatufuturo.com/2012/09/cuales-son-los-pasos-necesarios-para-constituir-una-empresa/>

Canino, L. C. (09 de enero de 2015). www.lacasadelpeluqueroacanino.cl/index.php?r=site/producto&id=56. Obtenido de www.lacasadelpeluqueroacanino.cl/index.php?r=site/producto&id=56.

Canino, L. C. (15 de 01 de 2015). www.lacasadelpeluqueroacanino.cl/index.php?r=site/producto&id=56. Obtenido de www.lacasadelpeluqueroacanino.cl/index.php?r=site/producto&id=56.

Conchambay, V. (Enero de 2012). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE LIMPIEZA, BELLEZA Y RELAJACIÓN PARA MASCOTAS EN EL VALLE DE LOS CHILLOS. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana de Quito.

COPCI. (2010). *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI*. Quito: ASAMBLEA NACIONAL.

Diario El Tiempo. (25 de Noviembre de 2013). *Ley contra el maltrato animal*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/133203-ley-contra-el-maltrato-anim/>

Dirección Provincial de Salud Pública. (2015). *Requisitos para establecimientos nuevos: dispensarios médicos, consultorios, odontológicos, obstétricos, psicológicos, veterinarios y servicios de rehabilitación y clínicas veterinarias*. Obtenido de <http://www.aeo.org.ec/PDF/REQUISITOS%20ESTABL%20NUEVOS.pdf>

Ecuavisa. (19 de Diciembre de 2013). *En el nuevo código penal se reducen las sanciones para el maltrato animal*. Obtenido de http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/actualidad/49076-nuevo-codigo-penal-se-reducen-sanciones-maltrato-anim

Erikson. (2014). *¿Qué es el marketing social?* . Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/marketing-social-sobre_262585/

INEC. (2010). *Censo de Población y Vivienda: ciudad de Guayaquil*. Quito: Dirección de Estadísticas.

INEC. (2011). *Uso de llamada telefonica*. Quito.

Kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. Mc Graw -Hill.

Ley LOBA. (2014). *Proyecto de ley completo*. Obtenido de <http://loba.ec/sitio/index.php/ley-organica-de-bienestar-animal/proyecto-de-ley-completo>

Olga García. (2011). *Cuidados básicos para los animales de compañía (perros y gatos)*. Obtenido de http://www.madridsalud.es/temas/animales_compania.php

Rosero, C. (2012). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS DE SPA Y HOSPEDAJE PARA PERROS, UBICADA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO, DM. Quito, Pichincha, Ecuador: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.

Santibáñez. (6 de Mayo de 2014). *Maltrato animal*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/opinion/2014/05/06/nota/2925371/maltrato-animal>

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Senplades.

Superintendencia de Compañías. (2013). *Sector Societario*. Obtenido de <http://www.supercias.gob.ec/portal/>

14 ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA

1. ¿Posee un Perro como mascota ? Si contesta no terminar la encuesta.

Si
No

2. Cuando no puede encargarse de su mascota ¿Quién la cuida por usted?

Un familiar
Un amigo
Un veterinario
Nadie

3. ¿Contrataría a una empresa para que se encargue de su mascota cuando usted no lo pueda hacer?

Si
No

4. ¿Por qué motivo haría uso de los servicios del hospedaje – spa “HUELLAS Y LADRIDOS”?

Viaje
Trabajo
Calidad del servicio
Falta de tiempo
Conveniencia

5. ¿Qué factores físicos influirían en su decisión de dejar su mascota a cargo de la empresa “HUELLAS Y LADRIDOS”?

Instalaciones seguras
Lugar higiénico
Espacios amplios
Lugares cómodos

6. ¿Qué factores en el personal influirían en su decisión de dejar su mascota a cargo de la empresa “HUELLAS Y LADRIDOS”?

Amables
Capacitados
Cariñosos con las mascotas
Pacientes con las mascotas

7. ¿De qué servicio haría uso en “HUELLAS Y LADRIDOS”?

Spa
Estadía y guardería
Tiempo de esparcimiento
Peluquería
Veterinaria

8. ¿Durante qué días haría mayor uso de los servicios de la empresa?

Lunes a viernes
Sábados y domingos
Cualquier día

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar por día cuando utilice los servicios de la empresa?

Menos de \$15
Entre \$15 y \$25
Entre \$25 y \$35
Más de \$35

10. ¿Mediante qué medio quisiera recibir información de la empresa?

Radio
Internet
Televisión
Prensa

ANEXO 2. TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO

PERIODO	CAPITAL	INTERESES	PAGO	AMORTIZACION
0				\$ 11,052.38
1	\$ 243.84	\$ 140.92	\$ 384.76	\$ 10,808.54
2	\$ 246.95	\$ 137.81	\$ 384.76	\$ 10,561.59
5	\$ 256.52	\$ 128.24	\$ 384.76	\$ 9,801.68
6	\$ 259.79	\$ 124.97	\$ 384.76	\$ 9,541.89
7	\$ 263.10	\$ 121.66	\$ 384.76	\$ 9,278.79
8	\$ 266.46	\$ 118.30	\$ 384.76	\$ 9,012.33
9	\$ 269.85	\$ 114.91	\$ 384.76	\$ 8,742.48
10	\$ 273.29	\$ 111.47	\$ 384.76	\$ 8,469.19
11	\$ 276.78	\$ 107.98	\$ 384.76	\$ 8,192.41
12	\$ 280.31	\$ 104.45	\$ 384.76	\$ 7,912.10
13	\$ 283.88	\$ 100.88	\$ 384.76	\$ 7,628.22
14	\$ 287.50	\$ 97.26	\$ 384.76	\$ 7,340.72
15	\$ 291.17	\$ 93.59	\$ 384.76	\$ 7,049.56
16	\$ 294.88	\$ 89.88	\$ 384.76	\$ 6,754.68
17	\$ 298.64	\$ 86.12	\$ 384.76	\$ 6,456.04
18	\$ 302.45	\$ 82.31	\$ 384.76	\$ 6,153.59
19	\$ 306.30	\$ 78.46	\$ 384.76	\$ 5,847.29
20	\$ 310.21	\$ 74.55	\$ 384.76	\$ 5,537.09
21	\$ 314.16	\$ 70.60	\$ 384.76	\$ 5,222.92
22	\$ 318.17	\$ 66.59	\$ 384.76	\$ 4,904.76
23	\$ 322.22	\$ 62.54	\$ 384.76	\$ 4,582.53
24	\$ 326.33	\$ 58.43	\$ 384.76	\$ 4,256.20
25	\$ 330.49	\$ 54.27	\$ 384.76	\$ 3,925.70
26	\$ 334.71	\$ 50.05	\$ 384.76	\$ 3,591.00
27	\$ 338.97	\$ 45.79	\$ 384.76	\$ 3,252.02
28	\$ 343.30	\$ 41.46	\$ 384.76	\$ 2,908.73
29	\$ 347.67	\$ 37.09	\$ 384.76	\$ 2,561.05
30	\$ 352.11	\$ 32.65	\$ 384.76	\$ 2,208.95
31	\$ 356.60	\$ 28.16	\$ 384.76	\$ 1,852.35
32	\$ 361.14	\$ 23.62	\$ 384.76	\$ 1,491.21
33	\$ 365.75	\$ 19.01	\$ 384.76	\$ 1,125.46
34	\$ 370.41	\$ 14.35	\$ 384.76	\$ 755.05
35	\$ 375.13	\$ 9.63	\$ 384.76	\$ 379.92
36	\$ 379.92	\$ 4.84	\$ 384.76	\$ (0.00)
	\$ 11,052.38	\$ 2,798.98	\$ 13,851.36	

ANEXO 3. CÁLCULO DE LA MUESTRA DE POBLACIONES INFINITAS

$$n = \frac{z_a^2 * p * q}{e^2}$$

VARIABLES PARA EL CALCULO		
p=	50%	n= <u>0,9604</u>
n/c=	95%	<u>0,0025</u>
z=	1,96	
e=	5%	
n=	?	

MUESTRA: 384