RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	**LAURA ANGELICA ANGARITA SOLANO**
FACULTAD	**DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**
PLAN DE ESTUDIOS	**TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL EN ECONOMÍA SOLIDARIA**
DIRECTOR	**MAYERLY HERRERA GUERRERO**
TÍTULO DE LA TESIS	**INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA CANINA, EN LA CIUDAD DE OCAÑA, N. DE S.**

RESUMEN
(70 palabras aproximadamente)

LA REALIZACIÓN DE ESTE PROYECTO ES DE GRAN IMPORTANCIA PARA LA CIUDAD DE OCAÑA, YA QUE NO SE CUENTA CON UN LUGAR QUE PRESTE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE GUARDERÍA CANINA, VETERINARIA Y PELUQUERÍA, QUE REQUIEREN LOS CANES PARA UNA SANA CONVIVENCIA CON SUS PROPIETARIOS. POR MEDIO DE UNA ENCUESTA SE DETERMINÓ EL TIPO DE SERVICIOS QUE REQUIEREN LAS PERSONAS PARA SUS MASCOTAS Y LOS PRECIOS QUE ESTÁN DISPUESTOS A CANCELAR.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 61	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA CANINA, EN LA CIUDAD DE OCAÑA, N. DE S.

LAURA ANGELICA ANGARITA SOLANO

Proyecto final presentado como requisito para obtener el título de Técnico Profesional en Gestión Comercial y Financiera

Director

Especialista, MAYERLY HERRERA GUERRERO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

TECNICO PROFESIONAL EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia **Agosto de 2016**

Índice

Capítulo 1. Investigación de mercados para determinar la necesidad de creación de una guardería canina, en la ciudad de Ocaña, N. de S 1
1.1 Planteamiento del problema 1
1.2 Formulación del problema 2
1.3 Objetivos de la investigación 2
1.3.1 Objetivo general 2
1.3.2 Objetivos específicos 2
1.4 Justificación 3
1.5 Delimitación 5
1.5.1 Geográfica 5
1.5.2 Conceptual 5
1.5.3 Operativa 6
1.5.4 Temporal 6

Capítulo 2. Marco referencial 7
2.1 Marco histórico 7
2.1.1 Guarderías caninas en el mundo 7
2.1.2 Guarderías caninas en Colombia 8
2.1.3 Guarderías caninas en Ocaña 9
2.2 Marco teórico 10
2.2.1 Teoría de administración de proyectos 10
2.2.2 Teoría de mercados 11
2.3 Marco conceptual 11
2.4 Marco contextual 12
2.5 Marco legal 13
2.5.1 Constitución Política de Colombia 13
2.5.2 Estatuto Nacional de Protección de los animales, Ley 84 de 1989 14
2.5.3 La Ley 746 de 2002 Tenencia y registro de perros potencialmente peligrosos 17
2.5.4 El Proyecto de Ley 044 de 2009 19
2.5.5 Decreto 0178 de 2012 20
2.5.6 Ley 1774 de 2016 21

Capítulo 3. Diseño metodológico 25
3.1 Tipo de investigación 25
3.2 Población 25
3.3 Muestra 26
3.4 Recolección de la información 28
3.5 Análisis de la información 29

Capitulo 4. Resultados obtenidos 30

Capítulo 5. Conclusiones 42

Capítulo 6. Recomendaciones 43

Referencias..... 44

Apéndice.....47

Lista de tablas

Tabla 2. ¿Su perro es de raza grande o pequeña?.....30
Tabla 3. ¿Cree Usted importante mantener en buen estado físico y emocional a su mascota?.....30
Tabla 4. ¿Qué servicios usa para el cuidado de su mascota? 31
Tabla 5. ¿Quién cuida su mascota mientras trabaja o sale de viaje?.....33
Tabla 6. ¿Llevaría a su mascota a una guardería canina, donde reciba cuidados, limpieza, peluquería, masajes, servicios veterinarios y hospedaje en caso de requerirlo? 34
Tabla 7. ¿Con qué frecuencia llevaría a su mascota a la guardería canina? 35
Tabla 8. ¿Qué precio pagaría diariamente por los servicios de guardería para su perro (considere el tamaño de su mascota)?.....36
Tabla 9. Factores que incidirían en su decisión de uso servicio de guardería para su mascota 38

Lista de figuras

Figura 1. Raza del perro 30
Figura 2. Es importante mantener en buen estado físico y emocional su mascota..... 31
Figura 3. Servicios que usa para el cuidado de su mascota..... 32
Figura 4. ¿Quién cuida su mascota mientras trabaja o sale de viaje? 33
Figura 5. ¿Llevaría a su mascota a una guardería canina, donde reciba cuidados, limpieza, peluquería, masajes, servicios veterinarios y hospedaje en caso de requerirlo? 34
Figura 6. Frecuencia con la que llevaría su mascota a la guardería canina 36
Figura 7. Precio que pagaría diariamente por los servicios de guardería para su perro..... 37
Figura 8. Factores que incidirían en su decisión de uso servicio de guardería para su mascota . 39

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los propietarios de mascotas caninas de la ciudad de Ocaña, para la creación de una Guardería Canina..... 48

Resumen

La realización de este proyecto es de gran importancia para la ciudad de Ocaña, ya que no se cuenta con un lugar que preste los servicios integrados de guardería canina, veterinaria y peluquería, que requieren los canes para una sana convivencia con sus propietarios. Por medio de una encuesta se determinó el tipo de servicios que requieren las personas para sus mascotas y los precios que están dispuestos a cancelar; lo que determina la viabilidad del proyecto, beneficiando no sólo a las personas encuestadas sino también a la comunidad en general.

La Guardería Canina quedará ubicada un lote de terreno denominado “MANZANARES”, ubicado en el corregimiento de Aguas Claras, jurisdicción del municipio de Ocaña, Norte de Santander, el cual cuenta con las condiciones necesarias para realizar actividades recreativas, caminatas, y zonas propicias para el relax, siendo atractivo al promocionarse en todos los medios que tenemos a nuestro alcance como es el internet-redes sociales, radio, televisión, volantes y el voz a voz de nuestros clientes satisfechos con la prestación del servicio.

Introducción

En este proyecto se puede evidenciar que la creación de una Guardería Canina, en la ciudad de Ocaña es viable, ya que al analizar las variables del entorno, mercado, técnicas legales, ambientales y financieras, generan aportes que conlleven a un mejoramiento continuo del entorno económico y social del país. En el estudio realizado de la creación de una Guardería Canina se encontró una gran oportunidad de implementar nuevos servicios y fortalecer los que el mercado actualmente tiene a disposición.

Quizás cuando más nos damos cuenta que una mascota se puede convertir en una carga es en la época de vacaciones, ya que muchos hoteles, apartamentos y casas en alquiler por temporadas veraniegas no permiten canes por miedo a los destrozos que estas puedan causar. Es aquí donde radica la importancia del presente trabajo, ya que lo convierte en factible para los autores.

Se puede encontrar de manera detallada los objetivos, justificación y delimitaciones del proyecto, así como lo concerniente a la historia de las guarderías caninas en el mundo, en el país y por supuesto en nuestra ciudad y las bases legales que fundamente su desarrollo.

Así mismo se puede determinar la población objeto de estudio y los recursos humanos, institucionales y financieros que se necesitan para la viabilidad del presente proyecto.

Capítulo 1. Investigación de mercados para determinar la necesidad de creación de una guardería canina, en la ciudad de Ocaña, N. de S.

1.1 Planteamiento del problema

Teniendo en cuenta que la mayor parte de los habitantes de la ciudad de Ocaña, hoy en día consideran sus mascotas como un miembro importante dentro de la familia, porque está siempre brindando amor, cariño y buenos momentos; y no se cuente con un sitio determinado, que reúna en un solo lugar todas las comodidades que se pueda brindar al can; hace posible que proyectos como este, encaminados a mejorar las condiciones de vida de los animales tengan acogida entre la población.

Durante los últimos años se han venido mejorando los servicios dirigidos a mascotas tanto en lo concerniente a la parte médica como de otros servicios, por lo que se observa que estas instituciones han alcanzado beneficios aceptables a tal grado que en lo referente a clínicas veterinarias, éstas quieren ofrecer más servicios para no dejarse desplazar por las tiendas de mascotas (Pet shops) que están captando mercado gracias a su creciente interés de mimar a las mascotas, pues esto ha sido tomado con mucho agrado por parte de las personas, quienes consideran a su perro como parte de su familia.

Teniendo en cuenta la preocupación que enfrentan los propietarios y amantes de cachorros en el momento de realizar un viaje o simplemente ausentarse al trabajo es dejarla sola y sin

atención; se ha determinado que no existe en nuestra ciudad un lugar que ofrezca los servicios de guardería para los canes.

1.2 Formulación del problema

¿Es factible la creación de un lugar adecuado con diversidad de servicios, con valor agregado

y calidad, en un solo sitio y con personal especializado para la atención de las mascotas caninas en la ciudad de Ocaña, N. de S.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general. Realizar una investigación de mercados para determinar la necesidad de creación de una guardería canina, en la ciudad de Ocaña, N. de S.

1.3.2 Objetivos específicos. Determinar la demanda real y potencial para la Guardería Canina en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Definir los productos y servicios a ofertar en la Guardería Canina.

Analizar los precios de los productos y servicios que los clientes están dispuestos a pagar.

Establecer la ubicación física de la Guardería Canina.

Describir la promoción y publicidad que tendrá la Guardería Canina.

1.4 Justificación

Las mascotas forman parte importante en la vida de una persona, pues constituyen desde que llegan a casa un espacio que con el tiempo se ganan para ser parte de la familia. Ellos representan una alegría al llegar a casa.

Pero para algunas personas, como el caso de los perros de compañía son totalmente necesarios y fundamentales en su diario vivir. Estos son considerados como medicina preventiva pues ellos promueven salud y prolongan la vida.

Existen muchos estudios, que han demostrado, que cuando los acariciamos la tensión arterial se reduce y producen efectos relajantes. Pues para los dueños representan una fuente de amor y compañía.

Entre la ayuda que proporciona el tener una mascota está:

En los niños les hace aprender y ser responsables. Les hace ver los diferentes deberes que conlleva tener una mascota, su convivencia con ellos contribuye a que aprendan valores positivos como el respeto a la vida, la amistad, el amor y los animales. Estos animalitos también tienen el poder de hacer sentir al niño una sensación de ser querido y aceptado.

El sentimiento de soledad disminuye. El tener alguien que siempre espera en casa hace a las personas que se sientan seguras, confiadas y protegidas. Mejorando el estado de ánimo de los propietarios y evitando de esta manera que aumenten los niveles de estrés, lo que conlleva a que mejore la calidad de vida de las personas.

Su compañía reconforta: muchas personas solteras conversan con su mascota y resulta ser una charla cómoda y satisfactoria, por la simple razón de que ellos no tienen prejuicios. Esto influye positivamente en el mundo actual, porque las mascotas mejoran las relaciones interpersonales de unos seres con otros.

Pero surge una gran preocupación en el momento en que deseamos disfrutar de unas vacaciones o de un viaje, es que nuestra mascota quede sola y descuidada en casa. La solución más certera es internarla en una **"guardería para mascotas".** En estos sitios los animales obtienen atención personalizada las veinticuatro horas, con espacios para jugar, para ser acicalados y veterinarios. Estos lugares no solo se usan de guarderías por varios días, sino también cuando queremos ausentarnos algunas horas.

En el municipio de Ocaña no se cuenta con un lugar que preste un servicio personalizado, que trate de hacer sentir bien a los canes, relajarlos, consentirlos, y brindarles todos los cuidados que merecen. Y a sus dueños brindarles un servicio más óptimo de puerta a puerta, así evitan la preocupación de recoger a su perro a determinada hora; también se les recordará si tienen visita con el veterinario, clases con el entrenador (haciendo un llamado o enviando un mensaje a su

email o celular); y por supuesto ofrecer los servicios de fiestas temáticas como cumpleaños o matrimonio.

Al contar con una gama de servicios completos, garantizar la calidad del servicio; el cliente y la empresa se sentirán satisfechos.

Como aporte social esta empresa estará asociada con distintas fundaciones de animales con el fin de: apoyar constantemente campañas de esterilización de perros, esto ayuda a disminuir la sobrepoblación animal por la cual está atravesando nuestra ciudad, así como en campañas de vacunación. A la vez entrenar a perritos desamparados para que estén listos para una posible adopción, por medio de un programa especial que se presentara de "adopte una mascota".

1.5 Delimitación

1.5.1 Geográfica. El lugar destinado para el proyecto es un lote de terreno denominado "MANZANARES", ubicado en el corregimiento de Aguas Claras, jurisdicción del municipio de Ocaña, Norte de Santander, el cual cuenta con las condiciones necesarias para el desarrollo del proyecto.

1.5.2 Conceptual. Basados en el Estatuto Nacional de Protección de los animales, Ley 84 de 1989; la Ley 746 de 2002, Tenencia y registro de perros potencialmente peligrosos, así como la contratación de personal idóneo para prestar los servicios que se ofrecerán.

Con este proyecto se brindará mayores comodidades a los perros y a sus propietarios, por medio **servicios extra a las mascotas** como limpieza de oídos, cortes de uñas y limpiezas de glándulas anales. También pueden recoger y traer al animal de vuelta a su hogar.

En la creación de la Guardería Canina se contará con las herramientas necesarias como son: Implementos, materiales y recursos para prestar un excelente servicio

1.5.3 Operativa. Durante la realización del proyecto se podrán presentar inconvenientes para el cumplimiento de los objetivos planteados, como la competencia desleal y falta de cultura de los habitantes de nuestra región ante este tipo de servicios; los cuales se pueden solucionar con buena publicidad, excelente servicio y precios competitivos.

1.5.4 Temporal. La planeación, organización y ejecución del proyecto se llevará a cabo de acuerdo con el cronograma de actividades, como se presenta a continuación:

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1. Guarderías caninas en el mundo. A nivel mundial encontramos hoteles, residencias o guarderías caninas de lujo, como el ubicado en Lubbock, el hotel de lujo Tipton para mascotas busca proveer de "un ambiente verdaderamente único, para ofrecer la mejor experiencia en el alojamiento del animal doméstico", la mascota puede tener acceso a sus numerosas instalaciones de lujo, tales como comidas de primera calidad, servicio de limpieza, servicio personalizado, y algunas más.

En Ruffner, un servicio de alojamiento de lujo para mascotas en Illinois, no solo ofrecen servicio de hospedaje para perros y gatos, también lo tienen para mascotas más exóticas como aves y los reptiles. La suite de lujo, incluye comodidades como TV, bebidas heladas, masajes, acupuntura, y los "pasteles y galletas caseros de cumpleaños para mascotas". (Dspace.ups.edu.ec)

Según Mundo Animalia (2012), en Los Ángeles California, ofrecen a los perros un nivel de lujo que podría ser un poco embarazoso si los perros fueran capaces de sentir vergüenza. ¿El desayuno en la cama? Hecho. ¿Iluminación y control de temperatura individual? Hecho. ¿Televisión individual, comidas gourmet, y servicio de peluquería? La duda ofende.

La guardería para mascotas Hanrob en Melbourne, Australia, fue noticia recientemente

por el compromiso de ofrecer a sus clientes un servicio de limusina desde el aeropuerto internacional de Melbourne. Sin embargo, su mascota obtiene algo más que un paseo en limusina en la residencia Hanrob. Tienen 10 suites de superlujo para su perro con "un programa de capacitación y actividades deportivas, además de horas de juegos con otros perros y sesiones de entrenamiento."

La vida de su mascota en Hollywood incluye "estancia en suite de lujo, parque privado interior, tienda, guardería y spa. Y al igual que en el Hanrob, también hay transporte con chófer desde el aeropuerto.

2.1.2 Guarderías caninas en Colombia. Estos servicios también los encontramos en nuestro país en la ciudad de Bucaramanga, encontramos Playdog, donde ofrecen diversión y educación en un solo lugar, cuentan con un área de 1.700 mt para que la mascota juegue, corra y socialice con otros amigos, adiestramiento por niveles, dos día a la semana natación (martes y sábado), también ofrecen Agility, deporte muy común y famoso a nivel mundial para los caninos. Pet shop donde se encuentran las mejores marcas de concentrado, juguetes, vacunación y desparasitación y servicio de transporte puerta a puerta. Se recoge el can a partir de las siete de la mañana y regresará a casa después de las cinco de la tarde.

Según Animals Veterinaria, en Cali Valle del Cauca, se encuentra Zamarinda Guardería Canina, cuenta con criadero, guardería, escuela canina, exposiciones y veterinaria.

En Tabio Cundinamarca, también se encuentra un reconocido hotel para perros, guardería canina con servicio de transporte puerta a puerta, entrenamiento, club agility, peluquería, colegio, asistencia veterinaria, zonas verdes, criaderos.

En Bogotá se encuentran varios hoteles con servicio de guardería y colegio canino, dentro de la ciudad y otros campestres, donde ofrecen servicio de transporte, peluquería, veterinaria.

2.1.3 Guarderías caninas en Ocaña. Algunas veterinarias además del servicio médico, brindan el baño, arreglo de uñas, lavado de dientes, vacunación y transporte a domicilio, sin embargo no existe un sitio especializado en guardería canina.

Las veterinarias que prestan los servicios mencionados anteriormente, son la Veterinaria Ocaña ubicada en el barrio el Carretero y la Clínica Veterinaria San Agustín ubicada en el barrio San Agustín, la Clínica Veterinaria Hacaritama ubicada en el barrio el Playón de esta ciudad. Estas veterinarias son atendidas por médicos veterinarios y sus auxiliares son personas que han obtenido experiencia empíricamente con el tiempo de servicio en estos lugares.

De la misma manera, existen otras veterinarias que prestan el servicio médico, pero no extendido al arreglo y atención especial a mascotas.

2.2 Marco teórico

En la elaboración del proyecto se tendrá en cuenta la teoría de administración de proyectos, que es la fase inicial en la cual determinaremos el problema, así como la inversión, costos y beneficios del mismo.

Con la teoría de mercados se analiza la información para tener en cuenta la viabilidad del proyecto.

2.2.1 Teoría de administración de proyectos. El proyecto surge como respuesta a una "idea" que busca ya sea la solución de un problema o la forma para aprovechar una oportunidad de negocio, que por lo general corresponde a la solución de un problema de terceros (demanda insatisfecha). Si se desea evaluar un proyecto de un nuevo negocio se lo debe hacer en términos de conveniencia, de tal forma que se asegure que habrá de resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable.

En una primera etapa se preparará el proyecto, es decir, se determinará la magnitud de sus inversiones, costos y beneficios. En una segunda se evaluará el proyecto, o sea, se medirá la rentabilidad de la inversión. La administración de proyectos comprende el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio organizacional y administrativo y el estudio financiero. (Sapag, p.1)

2.2.2 Teoría de mercados. La teoría de mercados comprende el estudio del mercado, sirve de enlace entre la organización y su entorno de mercado e implica la especificación, la recolección, el procesamiento, el análisis y la interpretación de la información para ayudar a entender el ambiente de mercado, identificar sus problemas y oportunidades, así como a desarrollar y evaluar cursos de acción.

La teoría de mercados va de la mano con el marketing y sus elementos: el precio, producto, publicidad, promoción, comercialización y distribución.

2.3 Marco conceptual

Es importante determinar los elementos conceptuales que fundamentan el proceso de investigación, que va a determinar el desarrollo del proyecto, razón por la cual se presentan sus definiciones:

Diagnóstico. Examen de una cosa, un hecho o una situación para buscar solución a sus males. (es.thefreedictionary.com).

Ejecución. Realización de una cosa o cumplimiento de un proyecto, encargo u orden. (Wilkipedia.org)

Esterilización. Destrucción total de los gérmenes que causan enfermedades que hay o puede haber en alguna cosa o lugar.(The freedictionary)

Organización. Es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines. (Zona económica. Proceso administrativo)

Planeación. Es la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste, plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de recursos físicos y humanos necesarios para una eficiente utilización.(net. Empresa)

2.4 Marco contextual

El contexto del presente estudio de mercados es un lote de terreno denominado "MANZANARES", ubicado en el corregimiento de Aguas Claras, jurisdicción del municipio de Ocaña, Norte de Santander, con extensión superficiaria de dos (2) hectáreas, con una casa y algunos cultivos, determinado por los siguientes linderos: "Partiendo de la desembocadura de la Quebrada de Juana Téllez, en el Riachuelo de Aguas Claras, aguas arriba por la quebrada a encontrar el camino antiguo que conducía a González, colindando por este costado, quebrada en medio con propiedad de Hipólito Torres, hoy de Ángel Ortiz, por el borde del vallado y circunscrito por el camino antiguo de la loma de González, se vuelve a la izquierda de casi un cuadrilátero, hasta encontrar el Riachuelo de Aguas Claras, colindando por acá con propiedad de Angélica Torres de Manzano, de aquí se vuelve a la izquierda, aguas arriba hasta encontrar la Quebrada de Juana Téllez, punto de partida. Donde quedará la sede de la Guardería Canina, objeto de este estudio de mercados.

2.5 Marco legal

Dentro de las normas de la Legislación colombiana que se acogen a este proyecto tenemos:

2.5.1 Constitución Política de Colombia.

En los siguientes artículos:

Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

2.5.2 Estatuto Nacional de Protección de los animales, Ley 84 de 1989. Especialmente en los siguientes artículos:

Artículo 2: Las disposiciones de la presente Ley tienen por objeto:

Prevenir y tratar el dolor y sufrimiento de los animales.

Promover la salud y el bienestar de los animales, asegurándoles higiene, sanidad y condiciones apropiadas de existencia.

Erradicar y sancionar el maltrato y los actos de crueldad para con los animales.

Desarrollar programas educativos a través de medios de comunicación del Estado y de los establecimientos de educación oficiales y privados que promuevan el respecto y cuidado de los animales.

Desarrollar medidas efectivas para la preservación de la fauna silvestre.

Artículo 3: La violación de las disposiciones contenidas en el presente Estatuto son contravenciones cuyo conocimiento compete a los funcionarios descritos en el capítulo décimo de esta Ley.

Artículo 4: Toda persona está obligada a respetar y abstenerse de causar daño o lesión a cualquier animal. Igualmente debe denunciar todo acto de crueldad cometido por terceros del que tenga conocimiento.

Artículo 5: Además de lo dispuesto en el Artículo anterior, son también deberes del propietario, tenedor o poseedor de un animal entre otros:

Mantener el animal en condiciones locativas apropiadas en cuanto a movilidad, luminosidad, aireación, aseo e higiene.

Suministrarle bebida, alimento, en cantidad y calidad suficientes, así como medicinas y cuidados necesarios para asegurar su salud, bienestar y para evitarle daño, enfermedad o muerte.

Suministrar abrigo apropiado contra la intemperie, cuando la especie de animal y las condiciones climáticas así lo requieran.

Parágrafo: Cuando se trata de animales domésticos o domesticados, en cautividad o confinamiento, las condiciones descritas en el presente Artículo deberán ser especialmente rigurosas, de manera tal que los riesgos de daño, lesión, enfermedad o muerte sean mínimos.

Artículo 15: Queda prohibido a profesores y estudiantes, cualquiera sea el establecimiento educativo o de enseñanza en el que se desempeñen o asistan, causar daño, lesión o muerte a un animal en ejercicio de sus actividades didácticas o de aprendizaje, u ordenar o promover que se

causen. Igualmente les está prohibido utilizar por sí o por otro, animales con fines didácticos, educativos o de aprendizaje, cuando por esa causa se pueda derivar lesión o muerte a los mismos.

Artículo 27: El transporte o traslado de animales, obliga a quien lo realiza a emplear descanso, bebida y alimento para los mismos.

Artículo 28: Para el transporte de los cuadrúpedos se emplearán vehículos que los protejan del sol o de la lluvia. Tratándose de animales más pequeños deberán ir en cajas o guacales que tengan suficiente ventilación y amplitud apropiada y su construcción será lo suficientemente sólida, como para resistir sin deformarse el peso de otras cajas u objetos que se le coloquen encima, debiendo estar protegidos contra el sol, la lluvia y el frío.

Parágrafo: En el caso de animales transportados que sean detenidos en su camino o a su arribo al lugar de destino, por complicaciones accidentales o fortuitas o administrativas tales como huelgas, falta de medios, decomiso por autoridades, demoras en el tránsito o la entrega, deberá proporcionárseles por el municipio en cuya jurisdicción se encuentren, alojamiento amplio y ventilado, abrevaderos y alimentos, a costa del propietario o mandatario o transportador, hasta que sea solucionado en conflicto y puedan seguir a su destino o sean rescatados o devueltos o bien, entregados al funcionario autorizado por el Artículo 14 de este Estatuto, el cual seguirá el procedimiento descrito en el mismo. Los transportadores que violen lo dispuesto en el Capítulo VI de esta ley serán sancionados con pena de multa de diez mil ($10.000) a cien mil ($100.000) sin menoscabo de otras normas que fuesen aplicables. El incumplimiento de lo dispuesto en este Capítulo por parte de los funcionarios competentes

señalado en el Artículo 14 y por las autoridades nacionales y municipales de Tránsito y Transporte se considera como causal de mala conducta.

2.5.3 La Ley 746 de 2002 Tenencia y registro de perros potencialmente peligrosos.

Especialmente en sus artículos:

Artículo 1: objeto y ámbito de aplicación. La presente ley tiene por objeto regular la tendencia de ejemplares caninos en las zonas urbanas y rurales del territorio nacional, con el fin de proteger la integridad de las personas, la salubridad pública y el bienestar del propio ejemplar canino.

Artículo 108: la tenencia de los ejemplares caninos en las viviendas urbanas y rurales requiere que las circunstancias de su alojamiento en aspecto higiénico y sanitario, de alimento y custodia sean adecuadas.

Articulo 108B: se permite la presencia de caninos en sitios públicos y privados que como guías acompañen a su propietario o tenedor.

Articulo 108C: en las vías públicas, en los lugares abiertos al público, y en el transporte público en que sea permitida su estancia, todos los ejemplares caninos deberán ser sujetos por su correspondiente traílla y dependiendo si son potencialmente peligrosos si respectivo bozal y permiso.

En caso de incumplimiento la policía está en la obligación de decomisar al canino y el propietario será sancionado con multas de 5 a 10 salarios mínimos legales y de 15 salarios a los que porten animales altamente peligrosos sin sus respectivos cuidados.

Articulo 108F: ejemplares caninos potencialmente peligrosos. Se consideran caninos altamente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características: Perros que han tenido episodios de agresiones a personas u otros perros, perros que han sido adiestrados para el ataque y la defensa, perros que preceden de razas o cruces.

El propietario de un perro altamente peligroso asume la posición de garante de los riesgos que se puedan ocasionar solo por la tenencia de estos animales y las molestias que ocasionen, a las personas, cosas, vías y espacios públicos y al medio natural en general.

Articulo 108I: registro de los ejemplares altamente potenciales todos los caninos que pertenezcan a las categorías establecidas como peligrosos. Este registro debe constar necesariamente de: Nombre del ejemplar canino, identificación y lugar de ubicación de su propietario, una descripción que contemple las características fenotípicas del ejemplar que hagan posible su identificación, el lugar habitual del canino especificando si está destinado para guarda, protección u otra tarea. En este registro se anotara también los incidentes de ataques o multas que involucren al animal.

Articulo 108L: si un perro potencialmente peligroso ataca a otra mascota, su propietario será sancionado por la autoridad municipal competente.

Artículo 3: se autoriza a los municipios para definir las tarifas que se cobran a los propietarios por efecto del registro del censo de perros potencialmente peligroso, la expedición del permiso correspondiente, así como las condiciones por las cuales se suspenda o cancele el permiso para poseer ejemplares altamente peligrosos.

Artículo 4: los concejos distritales y municipales mediante los acuerdo regularan y prohibirán el ingreso de perros y gatos a las zonas de juegos infantiles ubicadas en las plazas y parques del área de su jurisdicción.

Artículo 5. En los conjuntos cerrados, urbanizaciones, edificios con régimen de propiedad horizontal podrá prohibirse la permanencia de ejemplares caninos altamente peligrosos a solicitud de cualquiera de los propietarios o residentes, por decisión mayoritaria de las asambleas o juntas directivas de la copropiedad.

2.5.4 El Proyecto de Ley 044 de 2009. Realizó importantes aclaraciones acerca de la definición de mascota, fauna silvestre, fauna exótica, zoocriadero, criadero, animal de trabajo y de guía; describe las conductas que serán sancionables con multas entre 5 y 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes, creando otras accesorias, impuestas por los alcaldes o sus delegados, a quienes les proporcionen sufrimiento injustificado a los animales, ya sea por acción u omisión.

Se pretende modificar la Ley 84 de 1989 desde el artículo 10 al 16, con medidas tendientes a garantizar el bienestar de los animales, motivo por el cual establece causales de agravación de las sanciones, cuando se actúa con crueldad, o se pone al animal en condiciones de indefensión, se

causen dolores o sufrimientos graves e injustificados. En cuanto a los dineros recaudados por concepto de multas, dispuso que se destinarán a la Alcaldía del respectivo municipio o distrito y a las Juntas Defensoras de Animales, con el fin de que se destinen exclusivamente a la formulación, divulgación, ejecución y seguimiento de políticas de protección de la fauna silvestre, urbana y rural, el respeto y cuidado hacia los animales, la tenencia responsable de mascotas, el diseño y evaluación de programas locales de educación en los temas de respeto, cuidado de los animales y también serán destinados al desarrollo de campañas de esterilización. Consagró que la actuación administrativa podrá iniciarse de oficio, por informes recibidos de terceros, por quejas o informes de personas naturales o jurídicas y, en general, por cualquier otro medio que ofrezca credibilidad, estableciendo los procedimientos a seguir.

Otorgó la facultad de sancionar la comisión de conductas punibles, que atenten contra el bienestar de los animales a las alcaldías del municipio correspondiente, con fundamento en los principios de contradicción, proporcionalidad y ejemplarizante de la sanción que se imponga. Propuso la reinserción laboral y sustitución de los vehículos de tracción animal, a medida que propició el censo de los carretilleros en las diferentes ciudades del país.

2.5.5 Decreto 0178 de 2012. Por medio del cual se prohíbe el uso de los vehículos de tracción animal y se diseñaron procesos de capacitación y campañas de sensibilización para el intercambio de los coches por una actividad productiva.

Cabe destacar que Medellín fue pionera en la sustitución de los vehículos de tracción animal del país, gracias al Acuerdo 22 de 2007, mediante el cual se estableció una política pública para

la protección integral de la fauna del municipio de Medellín, y que esta se ha ido extendiendo por todos las ciudades del país. Aunque este proyecto de ley no logró la sanción presidencial y fue archivado por Tránsito de Legislatura, promovió el desarrollo de jornadas de adopción, esterilización, vacunación, identificación de microchip por parte de las alcaldías distritales del país, labor que ha motivado la cultura ambiental y se continúa desarrollando eficientemente, en especial en la ciudad de Medellín.

2.5.6 Ley 1774 de 2016. En sus artículos:

Artículo 1. Objeto. Los animales como seres sintientes no son cosas, recibirán especial protección contra el sufrimiento y el dolor, en especial, el causado directa o indirectamente por los humanos, por lo cual en la presente ley se tipifican como punibles algunas conductas relacionadas con el maltrato a los animales, yse establece un procedimiento sancionatorio de carácter policivo y judicial.

Artículo 2. Modifíquese el artículo 655 del Código Civil, así: Artículo 655. Muebles. Muebles son las que pueden transportarse de un lugar a otro, sea moviéndose ellas a sí mismas como los animales (que por eso se llaman semovientes), sea que sólo se muevan por una fuerza externa, como las cosas inanimadas. Exceptúense las que siendo muebles por naturaleza se reputan inmuebles por su destino, según el artículo 658. Parágrafo. Reconózcase la calidad de seres sintientes a los animales.

Artículo 3. Principios. a) Protección al animal. El trato a los animales se basa en el respeto, la solidaridad, la compasión, la ética, la justicia, el cuidado, la prevención del sufrimiento, la erradicación del cautiverio y el abandono, así como de cualquier forma de abuso, maltrato, violencia, y trato cruel; b) Bienestar animal. En el cuidado de los animales, el responsable o tenedor de ellos asegurará como mínimo: 1. Que no sufran hambre ni sed, 2. Que no sufran injustificadamente malestar físico ni dolor; 3. Que no les sean provocadas enfermedades por negligencia o descuido: 4. Que no sean sometidos a condiciones de miedo ni estrés; 5. Que puedan manifestar su comportamiento natural; I I c) Solidaridad social. El Estado, la sociedad y sus miembros tienen la obligación de asistir y '1 proteger a los animales con acciones diligentes ante situaciones que pongan en peligro su vida, su salud o su integridad física. Asimismo, tienen la responsabilidad de tomar parte activa en la prevención y eliminación del maltrato, crueldad y violencia contra los animales; también es su deber abstenerse de cualquier acto injustificado de violencia o maltrato contra estos y denunciar aquellos infractores de las conductas señaladas de los que se tenga conocimiento.

Artículo 4. El artículo 10 de la Ley 84 de 1989 quedará así: Artículo 10. Los actos dañinos y de crueldad contra los animales descritos en la presente ley que I no causen la muerte o lesiones que menoscaben gravemente su salud o integridad física de conformidad con lo establecido en el título XI-A del Código Penal, serán sancionados con multa de cinco (5) a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Artículo 5. Adiciónese al Código Penal el siguiente título: XI·A: De los delitos contra los animales. Capítulo Único. Delitos contra la vida, la integridad física y emocional de los animales Artículo 339A. El que, por cualquier medio o procedimiento maltrate a un animal doméstico, amansado, silvestre vertebrado

o exótico vertebrado, causándole la muerte o lesiones que menoscaben gravemente su salud o integridad física, incurrirá en pena de prisión de doce (12) a treinta y seis (36) meses, e inhabilidad especial de uno (1) a tres (3) años para el ejercicio de profesión, oficio, comercio o tenencia que tenga relación con los animales y multa de cinco (5) a sesenta (60) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Artículo 339B. Circunstancias de agravación punitiva. Las penas contempladas en el artículo anterior se aumentarán de la mitad a tres cuartas partes, si la conducta se cometiere: a) Con sevicia; b) Cuando una o varias de las conductas mencionadas se perpetren en vía o sitio público; c) Valiéndose de inimputables o de menores de edad o en presencia de aquellos; d) Cuando se cometan actos sexuales con los animales; e) Cuando alguno de los delitos previstos en los artículos anteriores se cometiere por servidor público o quien ejerza funciones públicas. Parágrafo 1°. Quedan exceptuadas de las penas previstas en esta ley, las prácticas, en el marco de las normas vigentes, de buen manejo de los animales que tengan como objetivo el cuidado, reproducción, cría, adiestramiento, mantenimiento; las de beneficio y procesamiento relacionadas con la producción de alimentos; y las actividades de entrenamiento para competencias legalmente aceptadas. Parágrafo 2°. Quienes adelanten acciones de salubridad pública tendientes a controlar brotes epidémicos, o transmisión de enfermedades zoonóticas, no serán objeto de las penas previstas en la presente ley. Parágrafo 3°. Quienes adelanten las conductas descritas en el artículo 7° de la Ley 84 de 1989 no serán objeto de las penas previstas en la presente ley. Artículo 6°. Adiciónese el artículo 37 del Código de Procedimiento Penal con un numeral del siguiente tenor: Artículo 37. De los Jueces Penales Municipales. Los Jueces Penales Municipales conocen

El artículo 10 de la Ley 84 de 1989 quedará así: Los actos dañinos y de crueldad contra los animales descritos en ley que no causen la muerte o lesiones que menoscaben gravemente su salud o integridad física de conformidad con lo establecido en el título XI-A del Código Penal, serán sancionados con multa de cinco 5 a 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 339A. El que maltrate a un animal doméstico, amansado, silvestre vertebrado o exótico vertebrado, causándole la muerte o lesiones que menoscaben gravemente su salud o integridad física, incurrirá en prisión de 12 a 36 meses, e inhabilidad especial de 1 a 3 años para el ejercicio de profesión, oficio, comercio o tenencia que tenga relación con los animales y multa de 5 a 60 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Artículo 46A. Retención Preventiva. Cuando se tenga conocimiento o indicio de conductas que constituyan maltrato contra un animal, o que de alguna manera vulnere su bienestar físico, la Policía Nacional y las autoridades policivas competentes podrán aprehender preventivamente, en forma inmediata, y sin que medie orden judicial o administrativa previa, a cualquier animal. Toda denuncia deberá ser atendida como máximo en las siguientes 24 horas.

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo cuantitativo, ya que se miden los datos, que deben tener un impacto en la población objetivo de investigación y nos permitirá llegar a conocer de manera objetiva el problema y a partir de allí se establecerán las propuestas que ayudarán a la solución.

3.2 Población

El tamaño de la población es un factor importante para determinar la demanda, ya que mediante esta variable se proyectan las demandas futuras de cualquier proyecto, Ocaña cuenta con una población total de 98.229 habitantes, según censo poblacional que reposa en la Alcaldía Municipal de Ocaña, pero es difícil determinar el número exacto de canes, debido a que no existe una oficina encargada de censar dicha población; según información suministrada por el médico veterinario Carlos Alberto Bayona, en la zona urbana las autoridades encargadas de la Oficina de Sanidad, tienen una idea aproximada de (40.000) perros, incluida el área rural. Se tuvo como población objeto de investigación cuatrocientas (400) personas propietarias de perros de la ciudad de Ocaña.

Pero se ha determinado que se registra una tasa de crecimiento del 1,95% anual, esta es una variable que permite proyectar la demanda a futuro. El crecimiento de la población va de la mano con el incremento de las necesidades y la adquisición de bienes y servicios; por ésta razón

la necesidad de nuestros servicios de guardería para perros se incrementará dependiendo de las dimensiones de la población; cada año obtendremos nuevos posibles clientes, incrementándose nuestro mercado objetivo lo cual nos permitirá obtener mejores resultados económicos y la expansión de la empresa.

3.3 Muestra

(mailxmail.curso.com) en su estudio de mercados determina que "Una muestra es un conjunto de unidades, una porción del total, que nos representa la conducta del universo en su conjunto".

Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla, en consecuencia muestra y población son conceptos relativos. Una población es un todo y una muestra es una fracción o segmento de ese todo.

Para el presente proyecto se aplica la fórmula de muestra para población finita puesto que se conoce la población, representada en cuatrocientos propietarios de canes.

Para determinar el tamaño de la muestra se va a utilizar el Método de las Proporciones. En esta investigación aplicaremos un error maestral del 10% lo que me da un nivel de aceptación del 90%.

Los datos para la aplicación de la fórmula son:

N = 400 población de dos (2) veterinarias

Zc = 1.96 valor Z para un nivel de confianza del 95%

p = 0.5 Proporción esperada, probabilidad de aceptación

q = 0.5 Proporción esperada, probabilidad de rechazo

E = 0.05 error muestral de la población técnicamente manejado

$$n = \frac{N(p \times q)\ (Zc)^2}{(N-1)(E)^2 + [(Zc)^2(p \times q)]}$$

$$n = \frac{(400)(0.5 \times 0.5)(1.96)^2}{(400-1)(0.05)^2 + [(1.96)^2(0.5 \times 0.5)]}$$

$$n = \frac{384.16}{0.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{384.16}{1.9579}$$

$$n = 196{,}21 \approx 196$$

El tamaño de la muestra para la investigación es de 196 propietarios de canes, a los cuales se les aplicará la encuesta, con el fin de conocer la demanda potencial, necesidades y expectativas de los consumidores en este tipo de servicios. Los 196 propietarios representan el total de la población.

3.4 Recolección de la información

La información fue recolectada directamente por la responsable del proyecto, teniendo como fuente de información primaria la realización de una encuesta a un segmento representativo de la población que permita determinar el número de familias que desean los servicios objeto de estudio del presente proyecto.

Es importante tener en cuenta que la encuesta es “una técnica de obtención de información primaria y cuantitativa con fines descriptivos, consiste en la recolección de información de una muestra representativa de un conjunto objeto de estudio, mediante un cuestionario.(Cochambay y Cabrera, 2012, p.250).

La encuesta tuvo el propósito de determinar las necesidades, requerimientos, preferencias del consumidor; está diseñada en su gran mayoría por preguntas cerradas, para facilitar el proceso al encuestado, seleccionando su respuestas de entre varias alternativas y además para evitar que la persona se canse al contestar las preguntas. Las preguntas se estructurarán empleando un lenguaje sencillo, claro y de fácil comprensión, de tal manera que resulten simples para el encuestado.

3.5 Análisis de la información

El análisis de la información se realizó en una forma ordenada y lógica, a través de promedios porcentuados y gráficos, para garantizar la exactitud.

Para hallar el porcentaje se realizó una regla de tres, utilizando los datos conocidos como son: total de la población en relación con el porcentaje total. Por ejemplo para hallar el porcentaje de 73 personas que tienen perros de raza grande, se hace la siguiente operación:

Población	Porcentaje
196	100%
73	X

Solución: $X = \frac{73 \times 100}{196}$

$X = 37\%$

Capítulo 4. Resultados obtenidos

Tabla 1.

¿Su perro es de raza grande o pequeña?

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Grande	73	37%
Pequeña	123	63%
TOTAL	196	100%

Fuente. Autor del proyecto

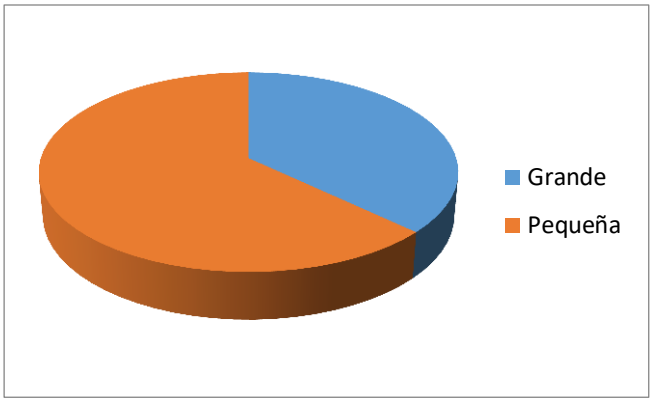


Figura 1. Raza del perro

Fuente. Autor del proyecto

Se pudo determinar que de las ciento noventa y seis (196) encuestas realizadas setenta y tres (73) personas, es decir 37% tiene perros de raza grande y un 63% tiene perros de raza pequeña, es decir ciento veintitrés (123) personas.

Tabla 2.

¿Cree Usted importante mantener en buen estado físico y emocional a su mascota?

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Sí	193	98%
No	3	2%
TOTAL	196	100%

Fuente. Autor del proyecto

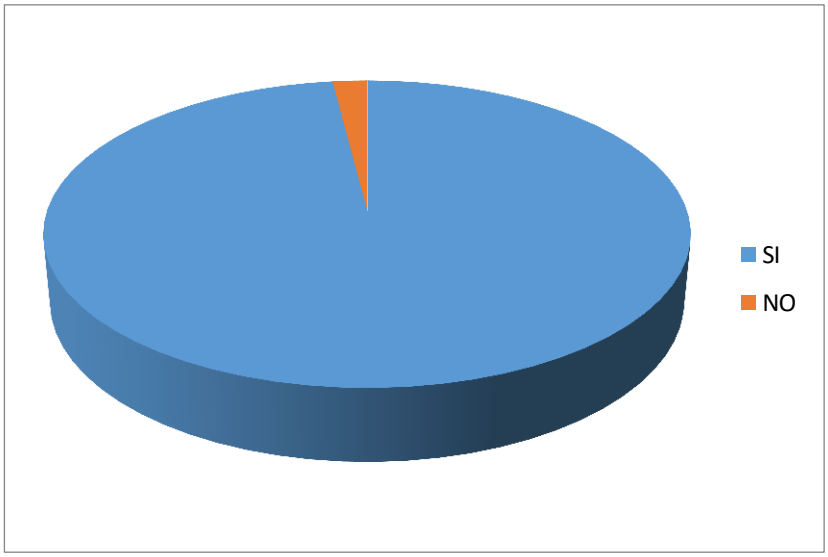


Figura 2. Es importante mantener en buen estado físico y emocional su mascota

Fuente. Autor del proyecto

De las encuestas aplicadas (196), ciento noventa y tres (193) personas equivalentes al 98%, consideran que es importante mantener en buen estado físico y emocional a su mascota, sólo tres (3) personas equivalentes al 2% no lo consideran importante. Demostrando que los propietarios de canes son conscientes que el buen estado físico y emocional de los perros no solo beneficia a la mascota, sino también a las personas que conviven en su entorno.

Tabla 3.

¿Qué servicios usa para el cuidado de su mascota?

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Veterinaria	48	24%
Peluquería	15	8%
Adiestramiento	5	3%
Todos	3	2%
Peluquería y Veterinaria	125	63%
Total	196	100

Fuente. Autor del proyecto

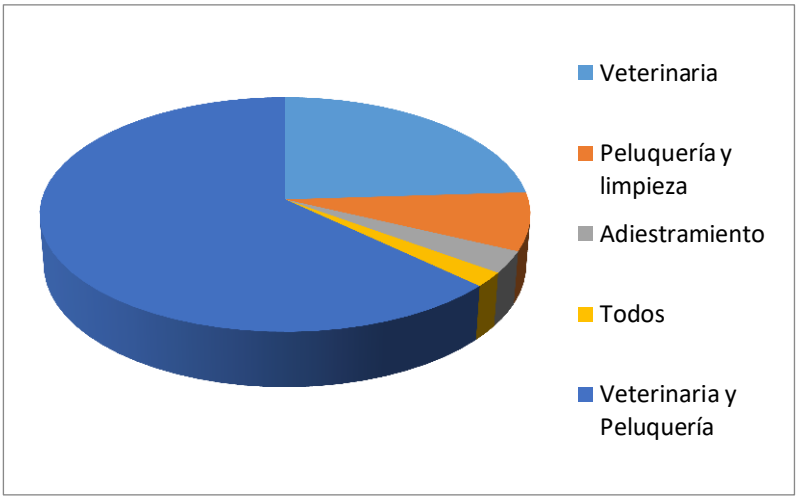


Figura 3. Servicios que usa para el cuidado de su mascota

Fuente. Autor del proyecto

Al aplicar las ciento noventa y seis (196) encuestas, se determina que el 24% utiliza los servicios de veterinaria, el 8% los servicios de peluquería, el 3% el servicio de adiestramiento, el 2% utiliza todos los servicios y el 63% usa los servicios de peluquería y veterinaria. Lo que nos permite determinar que la mayoría de las personas saben y están conscientes que las mascotas merecen los mejores cuidados posibles para su desarrollo, por tal motivo nuestros servicios tendrían gran aceptación en el mercado.

Como es un conjunto integral de productos, nuevo en la ciudad, y teniendo en cuenta el resultado arrojado por las encuestas, se incluirá en nuestro portafolio: veterinaria, peluquería, masajes y por supuesto guardería. Servicios que mejorarán la relación de las personas con sus mascotas, brindándole la oportunidad de ser un miembro más del hogar, nos referimos a su alimentación, higiene, belleza salud, desenvolvimiento con otros perros; con la tranquilidad de poder viajar, descansar o trabajar tranquilamente, ya que estará el excelente servicio de guardería, ofreciéndoles bienestar a sus perros e indirectamente su propia comodidad. De esta

manera, las ciento ochenta (180) personas que representan el 92% del total encuestado que al ausentarse de casa deja su mascota con un familiar y las doce (12) personas que representan el 6% de encuestas que dejan su can con un vecino, pueden utilizar cómodamente nuestras instalaciones, de igual manera el amplio número de personas (125) que utilizan en conjunto el servicio de peluquería y veterinaria. Queremos que nuestros consumidores compren nuestros servicios porque sienten que están comprando seguridad, felicidad y mucho amor para sus perros, a partir de esto se despliega un gran trabajo en posicionamiento en donde la idea es lograr que el consumidor mire la guardería canina como su mejor amiga, su aliada y la de su mascota.

Tabla 4.

¿Quién cuida su mascota mientras trabaja o sale de viaje?

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
La deja sola	4	2%
Un vecino	12	6%
Un familiar	180	92%
Total	196	100

Fuente. Autor del proyecto

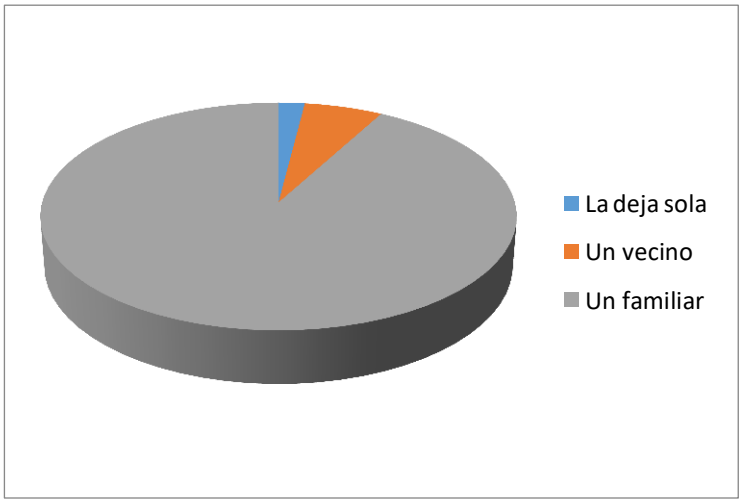


Figura 4. ¿Quién cuida su mascota mientras trabaja o sale de viaje?

Fuente. Autor del proyecto

Al analizar las encuestas aplicadas podemos determinar que 180 personas (92%), deja su mascota al cuidado de un familiar, convencidos que éste le prestará un buen servicio, le brindará amor y cariño; sólo un 6% decide molestar a un vecino y un 2% los deja solos mientras trabaja.

Debemos tener en cuenta en la realización de este proyecto brindar un servicio familiar y completo, lo cual nos ayudarán a determinar y a proyectar la demanda potencial de nuestro servicio.

Tabla 5.

¿Llevaría a su mascota a una guardería canina, donde reciba cuidados, limpieza, peluquería, masajes, servicios veterinarios y hospedaje en caso de requerirlo?

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Sí	190	97%
No	6	3%
TOTAL	196	100%

Fuente. Autor del proyecto

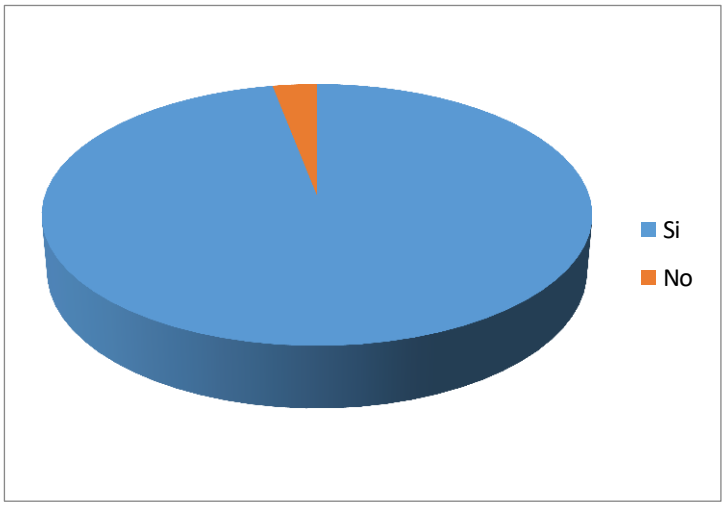


Figura 5. ¿Llevaría a su mascota a una guardería canina, donde reciba cuidados, limpieza, peluquería, masajes, servicios veterinarios y hospedaje en caso de requerirlo?

Fuente. Autor del proyecto

Podemos determinar que el 97% Sí llevaría su mascota a una guardería canina, donde reciba cuidados, limpieza, peluquería, masajes, servicios veterinarios y hospedaje en caso de requerirlos. Lo que nos permite concluir que se cuenta con un mercado de consumo óptimo para la comercialización de nuestros servicios por lo que asumimos que si representaría una buena inversión realizar el proyecto.

Es de gran relevancia para el desarrollo y puesta en marcha del proyecto determinar que ciento noventa (190) personas encuestadas, está dispuesta a utilizar nuestros servicios, es decir, que se cuenta con una demanda real del 97%.

Teniendo en cuenta que en nuestro municipio no existe un lugar que ofrezca los servicios integrados de limpieza, peluquería, masajes, veterinaria y adicionalmente el novedoso servicio de guardería se tiene la certeza que la mayor parte de la comunidad poseedora de caninos, es un cliente potencial de la guardería canina.

Tabla 6.

¿Con qué frecuencia llevaría a su mascota a la guardería canina?

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Semanal	103	53%
Quincenal	8	4%
Mensual	15	8%
Trimestral	2	1%
Semestral	40	20%
Anual	25	12%
Nunca	3	2%
TOTAL	196	100%

Fuente. Autor del proyecto

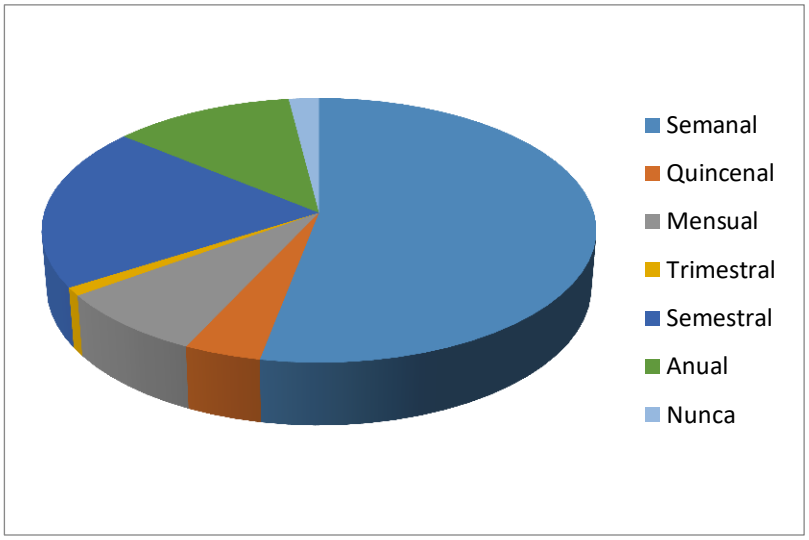


Figura 6. Frecuencia con la que llevaría su mascota a la guardería canina

Fuente. Autor del proyecto

Al analizar la encuesta determinamos que el 53% utilizaría el servicio semanal, 20% semestral, 12% Anual, 8% Mensual, 4% quincenal, 2% nunca utilizaría el servicio y 1% trimestral.

Como podemos darnos cuenta que la frecuencia en su mayoría es semanal para los que trabajan y semestral para los periodos de las vacaciones.

Tabla 7.

Qué precio pagaría diariamente por los servicios de guardería para su perro (considere el tamaño de su mascota)?

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
$20.000 - $40.000	191	97%
$40.000 - $50.000	5	3%
$50.000 en adelante	0	0%
TOTAL	196	100%

Fuente. Autor del proyecto

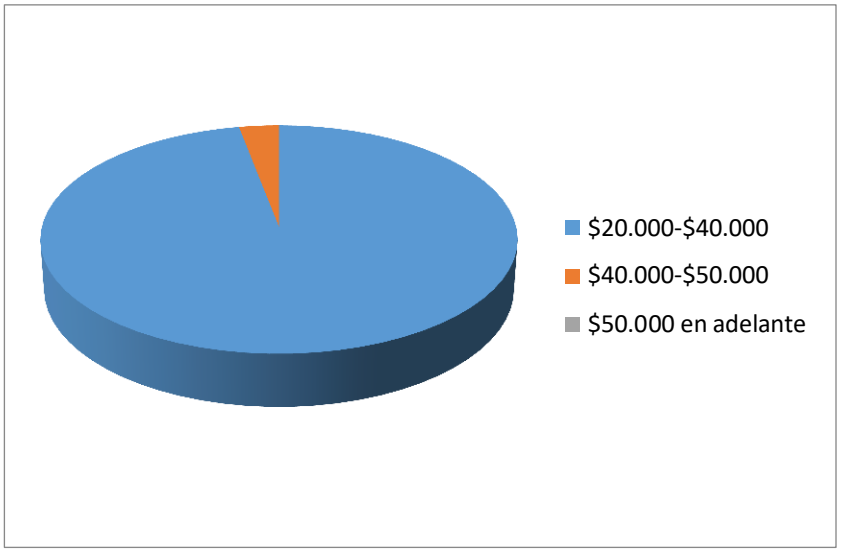


Figura 7. Precio que pagaría diariamente por los servicios de guardería para su perro

Fuente. Autor del proyecto

Ciento noventa y una (191) personas que representan el 97% pagaría de veinte mil pesos M/C ($20.000) a cuarenta mil pesos M/C ($40.000) por los servicios de guardería para su can, y cinco (5) personas que representan un 3% pagaría de cuarenta mil pesos M/C ($40.000) a cincuenta mil pesos M/C ($50.000) y ninguno de los encuestados pagaría más de cincuenta mil pesos M/C ($50.000).

Es importante mencionar que el precio depende del tamaño de la mascota, lo que muestra que en su gran mayoría las familias tienen perros de raza pequeña y mediana.

Al analizar los precios que las personas estarían dispuestas a pagar en la guardería, se puede notar que ciento noventa y una (191) persona, es decir, el 97% está dispuesta a cancelar de veinte mil ($20.000) a cuarenta mil ($40.000); sin conocer todos los servicios agregados que recibirá al visitarnos y sin conocer las instalaciones, se puede deducir que tendrá precios competitivos, ya

que se ofrecerá un servicio integral y setenta y cinco (75) personas de las encuestadas, se basa en el precio en el momento de tomar una decisión. Esto debido a la difícil situación económica que se vive actualmente en el país.

De igual manera sesenta (60) personas dicen tener en cuenta el personal que labora; situación que garantiza nuestro éxito, ya que la prestación del servicio, la calidad del personal, las excelentes instalaciones, hacen parte de nuestro proyecto, resaltando la importancia que tiene la mascota en el hogar, concientizando a las personas que sus fieles amigos tienen gastos muy similares a los de una persona, las necesidades de cuidado, alimentación y entretenimiento son igual de importantes para el amo como para su perro.

Se concluye, que se manejarán excelentes precios, muy competitivos y suficientemente moderados como para que nos visiten cualquier tipo de persona y pueda adquirir cualquiera de nuestras ofertas.

Tabla 8.

Factores que incidirían en su decisión de uso del servicio de guardería para su mascota

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Precio	75	38%
Rapidez	5	3%
Seguridad	14	7%
Personal que atiende	60	30%
Limpieza e higiene	22	11%
Adecuadas instalaciones	15	8%
Servicio a domicilio	5	3%
TOTAL	196	100%

Fuente. Autor del proyecto

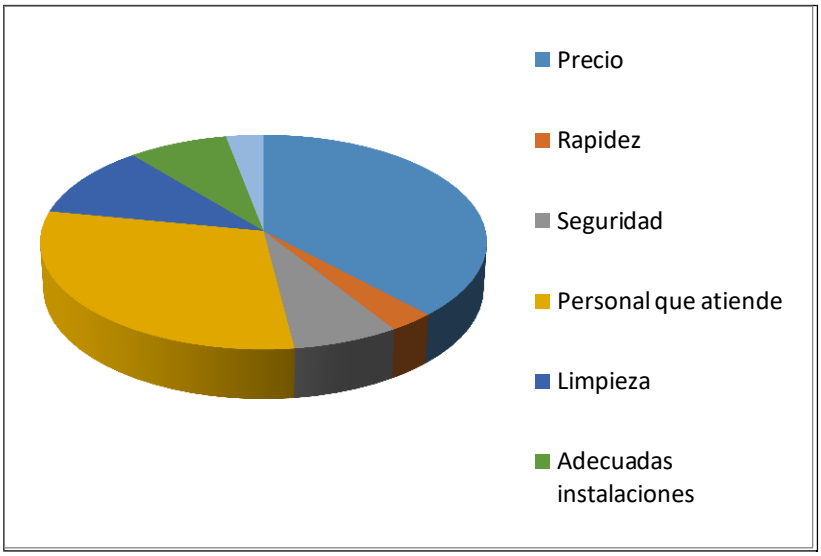


Figura 8. Factores que incidirían en su decisión de uso del servicio de guardería para su mascota

Fuente. Autor del proyecto

Al observar la gráfica resultado del análisis de la encuesta, podemos determinar que los factores más importantes a considerar para el dueño de la mascota al momento de adquirir el servicio, son el precio (38%), el personal que atiende (30%) y limpieza e higiene (11%); factores que debemos tener muy en cuenta al poner en marcha nuestro proyecto pues influyen en la buena atención que requiere el can e incidirá en el éxito del negocio como tal.

Igualmente se captará la atención de los propietarios de canes, por medio de los medios de comunicación, aprovechando el auge de las redes sociales y a través de un sitio web, la idea es tener contacto directo y constante con los clientes potenciales y reales, identificar los fans, compartir información con los usuarios y obtener información de ellos. Es claro que comunicar a través de redes sociales no significa tener simplemente un perfil en Facebook o en Twitter, la idea es interactuar con los usuarios y dar a conocer la guardería canina mediante acercamiento con los clientes. A través del sitio web podrán encontrar la descripción de todos los servicios,

podrán ver fotos del lugar, registros y certificados y la calidad de sus empleados. Por otro lado estaremos en contacto a través de Facebook y Twitter, respondiendo dudas e inquietudes a los usuarios y así puedan resolver todas las preguntas antes de llevar a su perro a la guardería. Además, tendremos presencia en Pinterest e Instagram, redes sociales en donde se compartirán los momentos más felices de los perros en este sitio. El objetivo principal de la estrategia publicitaria es generar interés y atracción hacia los servicios ofertados y diferenciar la oferta de la competencia, queremos transmitir mensajes claros sin ambigüedades, destacando los beneficios de los servicios, comprometiéndonos con lo que se brindará y persuadir a los clientes para que los usen. Como el mercado no conoce la guardería hay que hacer un esfuerzo en captar los clientes, por lo tanto también se utilizarán algunas herramientas de comunicación como volantes, los cuales serán entregados en distintos puntos de la ciudad, para hacer saber a los dueños de mascotas acerca de la presencia de la guardería; al igual se exhibirán en las agencias de viajes que son lugares que nos representan una gran plataforma de publicidad y promoción precisamente porque son clientes que ya están programando vacaciones y salidas turísticas, y nada mejor que pueda tener acceso a la información de los servicios que ofrecería la guardería canina ya que representa una solución inmediata al inconveniente de que hacer con su mascota en su periodo vacacional. Adicionalmente se utilizarán tarjetas de presentación, comunicación directa, emisoras de radio locales y televisión regional, donde se darán a conocer tips radiales y televisivos del cuidado que se debe tener con sus perros.

De la misma manera, en la apertura de la guardería canina se realizará un show room, en nuestras instalaciones con el objetivo de dar a conocer el espacio y los servicios que se

brindarán, acompañado de bebidas y pasabocas para las personas y para sus perros; en este evento se entregarán tarjetas de presentación y portafolio de servicios.

Capítulo 5. Conclusiones

El proyecto se ha enfocado en brindar el servicio canino a la comunidad en general y resulta interesante en todos los aspectos, especialmente cuando se pudo determinar que existe una demanda real de personas que desean usar los servicios de la guardería y que es mucho mayor el número de clientes potenciales en la región..

Los servicios a ofrecer por la Guardería canina, más utilizados por nuestros encuestados corresponden a peluquería y veterinaria, de igual manera el servicio de guardería, ya que ciento noventa personas de las encuestadas dijeron estar dispuestas a utilizar este servicio.

La guardería canina manejará precios competitivos y un excelente servicio a la comunidad, los cuales estarán al alcance de los propietarios de perros.

Se contará con una excelente ubicación, ya que será campestre, ubicado en la finca “MANZANARES”, en el corregimiento de Aguas Claras, tendrá un gran terreno con una extensión de dos (2) hectáreas, con una casa y suficiente espacio para realizar actividades recreativas, caminatas, y zonas propicias para el relax

La estrategia de promoción y publicidad de la Guardería canina, se divulgará en todos los medios que tenemos a nuestro alcance como es el internet-redes sociales, radio, televisión, volantes y el voz a voz de nuestros clientes satisfechos con la prestación del servicio.

Capítulo 6. Recomendaciones

Este proyecto se puede llevar a cabo, ya que da respuesta a la necesidad latente de servicios diferentes de los dueños de mascotas de la ciudad de Ocaña.

Se prestarán todos los servicios de manera individual o el paquete completo, de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

La investigación de mercados, permite identificar la creación de la guardería canina en la ciudad con servicios que posean valor agregado, personal calificado y excelentes precios para los propietarios de los caninos.

Iniciar los estudios pertinentes para la puesta en marcha de la Guardería canina en el corregimiento de Aguas Claras, municipio de Ocaña.

Llegar con publicidad directa a las ciento noventa personas que dijeron estar dispuestas a utilizar el servicio de la guardería canina.

Referencias

Cochambay Cabrera Verónica Nathaly.(2012). *Estudio de factibilidad para la creación de un centro de limpieza, belleza y relajación para mascotas en el Valle de los Chillos, Ecuador*. Quito, 2012. 284 p.

Hoperman, Richard J. (2010). *Administración de producción y operación*. Compañía editorial continental, 1994. P.10.

Jany, José Nicolás. (2012). Investigación integral de mercados. Un enfoque para el siglo XXI. Segunda edición. McGraw Hill. P.2-11.

Congreso de Colombia. (2002). *Ley 746 de 2002. Tenencia y registro de perros potencialmente peligrosos.*

Congreso de Colombia. (1989). Ley 84 de 1989. *Estatuto nacional de protección de los animales.*

Reyes, Juan Carlos. (2006). *Cátedra de salud pública de la Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga.*

Sapag Chain, Nassir y Reinaldo.(2004*). Preparación y evaluación de proyectos*. Cuarta edición. McGraw Hill. P.1.

Pepe y Tono. (2011). Spa para mascotas. Obtenido de: https://www.popeytono.commx/casos/spa-para-mascotas/

Tesis “Spa para mascostas, peluquería canina. (2008). Obtenido de: https://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/tesis%20spa%20mascotas.pd//

Mundo Animalia. (2010). Ayudandote a disfrutar al máximo de tu mascota. Obtenido de: https://www.mundoanimalia.com/

Ruiz Karol. (2011) Roya Spa. Obtenido de: https://www.simpecado.com/ciudad/roya-pet-spa/

Animals. (2013). Drogas e implementos veterinaries. Obtenido de: https://www.animalsveterinaria.com.co/empresa/spa-mascotas-bogota/

Empresas para mascotas. (2011). Obtenido de: https://www.paginasamarillas.com.co/empresa/spa-mascotas-bogota/

Cotrica Saul. (2013) Proyectos de inversión. Estudio de Mercado. Obtenido de: https://mailxmail.com/curso-proyectos-inversion/estudio-mercado/

Wiktionary Canino. Obtenido de: https://es.wiktionary.org/wiki/canino/

Leonardo Carnejo. Tarinja. Obtenido de: https://www.taringa.net/posts/

Zona económica. Com. (2016) Procesos administrativos. Obtenido de: https://zonaeconomica.com/procesosadministrativos/

Ivan Thompson. Definición de empresa. Obtenido de: https://promonegocios.net/empresa/

Apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los propietarios de mascotas caninas de la ciudad de Ocaña, para la creación de una Guardería Canina

Objetivo: La presente busca conocer si es posible crear un establecimiento que preste los servicios de guardería, hotel, baño, educación, entretenimiento y acicalamiento a los perros de la ciudad.

1. Su perro es de raza:

Grande _____

Pequeña _____

2. ¿Cree usted que es de vital importancia mantener con un buen aspecto físico y emocional a su mascota?

SI _____

NO _____

3. ¿Qué servicios usa para el cuidado de su mascota?

Veterinario _____

Peluquería y limpieza _____

Adiestramiento _____

Todos _____

Veterinario y Peluquería _____

4. ¿Quién cuida su mascota mientras trabaja o sale de viaje?

La deja sola _____

Un vecino _____

Un familiar _____

5. ¿Llevaría a su mascota a una guardería canina, donde reciba cuidados, limpieza, peluquería, masajes, servicios veterinarios y hospedaje en caso de requerirlo?

SI ____ NO ____

6. ¿Con qué frecuencia llevaría a su mascota a la guardería canina?

Semanal_____

Quincenal_____

Mensual _____

Trimestral_____

Semestral_____

Anual_____

Nunca_____

7. ¿Qué precio pagaría diariamente por los servicios de guardería para su perro (considere el tamaño de su mascota)?

Entre $20.000 - $40.000 _____

Entre $40.000 - $50.000 _____

$50.000 en adelante _____

8. Seleccione los factores que incidirían en su decisión de uso del servicio de guardería para su mascota:

Precio ___

Rapidez ___

Seguridad ___

Personal que atiende ___

Limpieza e higiene ___

Adecuadas instalaciones___

Servicio a domicilio ___