

Friendly Hand Hotel y Refugio

Juan Sebastián Manjarres Cabas
Yasarith Chaverra Imitola
Nayelis Melissa Mendoza Fernández

Corporación Unificada Nacional De Educación Superior (CUN)

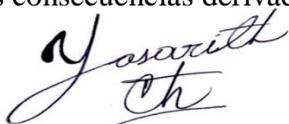
Facultad de Ciencias Administrativas

Programa de Negocios Internacionales

2020

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Yasarith Chaverra Imitola** identificada con C.C 1.004.356.441 estudiante del programa de Negocios Internacionales declaro que: El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.



Yasarith Chaverra Imitola
C.C 1.004.356.441

Yo **Juan Manjarrez Cabas** identificada con C.C C.C 1.004.163.435 estudiante del programa de Negocios Internacionales declaro que: El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.



Juan Manjarrez Cabas
C.C 1.004.163.435

Yo **Nayelis Mendoza** identificada con C.C 1.004.356.226 estudiante del programa de Negocios Internacionales declaro que: El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Nayelis Mendoza
C.C 1.004.356.226

INTRODUCCION

Los hoteles para mascotas son lugares destinados al cuidado de las mascotas de aquellas personas que salen de vacaciones o poseen horas laborales en las cuales no pueden cuidar de ellos; se está preparado para atender todas las necesidades que posea la mascota, todo ello para velar por su bienestar y salud, para que sus dueños puedan suplir sus necesidades (vacaciones, trabajo), sin estar preocupados por el estado de su mascota.

Los refugios para animales por otro lado, son lugares que tienen como fin la protección y el cuidado de animales que viven en la calle o fueron abandonados por sus dueños, todo esto para mantenerlos sanos y darlos en adopción al mejor postor.

OBJETIVOS

El objetivo general de nuestro trabajo es dar a conocer nuestra idea de negocio, planteándola desde todos los puntos de vista hacia el mercado y la sociedad, conocer nuestras competencias, las diferencias que tenemos entre sí y el beneficio a nivel social que este atraería.

Los objetivos específicos en primer lugar es demostrarle a las personas (clientes) como podemos influir en sus vidas.

Encontrar hogares para los animales indefensos que encontramos en las calles cuando se hayan recuperado.

Llegar al corazón de las persona para que así tomen conciencia sobre el maltrato que sufren día a día estos animales.

Especificarles a las personas como serian atendidos sus animales, tanto en lo físico como psicológico.

CLVAES PARA EL ÉXITO

SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente es una pieza clave en las hospitalidad como es tratado, las impresiones que tiene la página web del hotel son ejemplos componentes muy importantes del servicio

ESTRATEGIAS DE PRECIO

Los hoteles experimentas temporadas altas y bajas que dependen de un numero de factores que pueden causar picos en la demanda un factor crítico para el éxito es las identificación de los picos de la oferta y demanda en los hoteles se utiliza la probabilidad de estadística

DIFERENCIACIÓN DEL SERVICIO

Los hoteles deben transmitir a los clientes como su servicio es diferente al del competidor

PROMOCIÓN DEL PRODUCTO

La comunicación es uno de los factores más importantes para conseguir buenos resultados a la hora de lanzar un servicio Es muy importante ya que promocionar los productos o servicios para llamar la atención de los clientes De igual manera lo es el mensaje que se utilice para llegar a ellos como hablar de los problemas que se resuelve en el servicio des del punto de vista del consumidor. ¿Qué es lo que hace diferente el servicio del resto?, ¿Qué beneficios obtendrá el cliente?...

1. ANALISIS DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA IDEA DE NEGOCIO

Nuestra idea de negocio la basamos en la necesidad que tienen las personas que a diario trabajan y no tienen una persona o un lugar apropiado donde puedan dejar a sus animales, en caso de que les toque viajar quedarse hasta tarde en sus trabajos, siendo esta una razón por la que hay un gran porcentaje de animales en las calles sin protección, enfermos y maltratados; Así mismo brindaremos campañas en contra del maltrato animal, generando conciencia en las personas que abandonan a su suerte a estos animales, llevándolos a nuestro refugio darles todos los cuidados necesarios hasta encontrarles una familia que este apta para su adopción y sepamos que estarán en las más óptimas condiciones, sería una gran oportunidad para nosotros como empresa satisfacer esta necesidad de estas personas y al mismo tiempo ayudar a estos animales, generando un gran impacto a nivel social.

Por otro lado estaríamos solucionando un problema económico ya que necesitaríamos personal para el cuidado de estos animales, cada uno en una operación diferente, con un mismo fin que sería velar por el bienestar de los animales, con el desempleo que hay en nuestro entorno esto es de mucha ayuda.

1.1 OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo 1: Fin de la pobreza

Como podemos encontrar la pobreza a nivel mundial, el número de personas que viven en

situación de extrema pobreza disminuyó desde un 36 % en 1990 hasta un 10 % en 2015. No obstante, el ritmo al que se produce este cambio está disminuyendo, y la crisis de la COVID-19 pone en riesgo décadas de progreso en la lucha contra la pobreza.

La influencia que tendría Friendly Hand hacia esto es que al poder dar empleo a las personas de cierta manera las familias pueden suplir las necesidades básicas como lo son la alimentación, educación, salud, puede que sea en un porcentaje pequeño pero a medida que podamos ir avanzando generaremos más empleos a familias que viven en extrema pobreza.

Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos

Estamos en promoviendo el crecimiento económico a nivel social, inclusivo y sostenible de manera que se impulse así mismo el progreso, dar empleos decentes y fomentar la calidad de vida de muchas personas.

Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

La industrialización inclusiva y sostenible, junto con la innovación y la infraestructura, pueden dar rienda suelta a las fuerzas económicas dinámicas y competitivas que generan el empleo y los ingresos. Estas desempeñan un papel clave a la hora de introducir y promover nuevas tecnologías, facilitar el comercio internacional y permitir el uso eficiente de los recursos.

Friendly Hand estará generando innovación ya que en la ciudad no encontramos un sitio con las características nuestras en su totalidad, generando empleos y mejorando los ingresos de sus propietarios y empleados, haciendo uso eficiente de cada recurso que necesitaremos para llevar a cabo nuestra labor social.

1.2 TEORIA DE VALOR COMPARTIDO

Este proyecto describe una empresa dedicada al cuidado y alojamiento de animales de todo tipo, los alojaremos por periodos de tiempo que sus dueños no puedan estar con ellos, brindándoles todos los cuidados necesarios para que se encuentren bien y por otro lado Promover el trabajo honesto, de manera que disminuya la tasa de desempleo en la ciudad. Promover y concientizas a las personas sobre el abandono y maltrato a los animales, de manera que ellas entren en razón y se den cuenta el daño que le causan a estos seres inofensivos y faltos de afecto.

Promover la responsabilidad social incluyéndolos a todos, poner fin a tan innumerables muertes de animales día a día, es una labor de todos que con mucho esfuerzo lo podemos lograr, atendiendo la necesidad que tienen las personas que trabajan y no tienen donde dejar a sus animales.

Buscarle un hogar responsable a cada animal luego de que se encuentre en las mejores condiciones y que las personas también lo estén para que así puedan tener una vida feliz y tranquila, ayudaríamos a la sociedad, a las personas con discapacidad o en estado de vulnerabilidad una muestra más de la importancia de la presencia de un animal en nuestro entorno.

1.3 ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO

POLITICO

Este servicio está ligado a la ley tributaria 1819 de 2016, la cual expone que este servicio no está exento de la tarifa de iva del 19%. Las normas de calidad principales para la prestación de nuestro servicio son:

- Presentación personal acorde con su cargo en la empresa
- Higiene
- Conocimiento total de los cuidados físicos de los animales
- Tener cierto grado de paciencia y empatía frente a los animales

ECONOMICO

Esta empresa pertenece al sector terciario de la economía, ya que ofrecemos y/o distribuimos un servicio, teniendo en cuenta el crecimiento exponencial de este sector en Colombia gracias a la innovación generada en varias empresas incluyéndonos; en cuanto a los precios, dependerá de que mascota y su tiempo en el establecimiento, así como su cuidado, entidades como la asociación protectora de animales, son las posibles financiadora de este proyecto.

SOCIAL

A este servicio podrán acceder primeramente las personas que posean mascotas o que quieran adoptarla, como también las personas que poseen largas jornadas de viajes a las cuales no pueden llevar a sus mascotas, donde su principal locación será inicialmente en la ciudad de Santa Marta, operando los 12 meses del año.

TECNOLOGICO

La distribución de nuestro producto posee un avance tecnológico el cual es su distribución a través de una aplicación móvil donde los clientes pueden contactar nuestros servicios y observar un catálogo donde se le mostrara las instalaciones, las comodidades que se le proporcionarán a su mascota, o también las mascotas que están preparados para ser adoptados.

ECOLOGICO

Nuestro servicio va totalmente ligado con el cuidado del medio ambiente, ya que velamos por la protección y bienestar de los animales de toda clase; y su tendencia varía dependiendo de la demanda que tenga los animales en adopción como también de su cuidado de la mascota por parte de nosotros para con el cliente al este dejarlo en la instalación.

Proyecto de ley 172:

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, y se establece un procedimiento sancionatorio de carácter policivo y judicial.

LEGAL

El bienestar animal es un tema de importancia y preocupación que ha traído consigo aportes y contribuciones muy significativas para la sanidad animal, las comunidades, los medios de vida, los ecosistemas, la legislación y en general todas las cuestiones asociadas a la relación animal-humano.

Con la reforma a la Ley 84 de 1989 (Estatuto nacional de Protección Animal) se crea la Ley 1774 (Ley de Protección Animal) y se garantiza el derecho a los ciudadanos para acceder a la justicia (establecida en la Constitución de 1991), con instrumentos de fácil acceso para defender y proteger a los animales.

Si bien hemos identificado en módulos anteriores las herramientas utilizadas para medir el bienestar animal, la ley reconoce Las Cinco Libertades así:

Que no sufran hambre ni sed,

1. Que no sufran injustificadamente malestar físico ni dolor;
2. Que no les sean provocadas enfermedades por negligencia o descuido;
3. Que no sean sometidos a condiciones de miedo ni estrés;
4. Que puedan manifestar su comportamiento natural “

(De pelos.co COMPAÑIA, 2020)

2. IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD, RETO U OPORTUNIDAD

Problemas que afecten a los clientes

De cierta manera afecta a la comunidad directamente con sus mismos actos de irresponsabilidad hacia los animales, a nuestros clientes con nuestro proyecto pretendemos minimizarles de gran manera el hecho de que no tengan donde o con quien dejar a sus animales e indirectamente como podemos ver esto es una causal muy grande para el abandono de los mismos.

Criterio	Problema 1	Problema 2	Problema 3
	Falta de responsabilidad social con los animales que encontramos en las calles.	Personas sin tiempo para cuidar a sus mascotas	Poca empleabilidad en el sector
Conocimiento o experiencia	5	5	5
Asesoramiento de un experto (si se requiere, ¿Lo tenemos?	5	5	5
Alcance (técnico ¿tenemos las herramientas? ¿Podemos desplazarnos para evaluar el problema?, tenemos acceso a información/datos/cifras, puedes darle alguna solución?	4	4	4
Tiempo (posible solución)	5	3	4
Costos (posible solución)	4	3	3
Impacto ¿es trascendental? ¿Representa un desafío para ustedes?	6	5	4
¿Qué tanto llama la atención el desarrollo del problema?	5	5	5

TOTAL

33

29

32

Involucrados

- Animales indefensos
- Personas despiadadas con poco amor hacia los animales.

Condiciones negativas

Muchas personas son maltratadores de animales, despiadadas no tienen que ver con lo que pueda sentir un animal, que en la mayoría de ocasiones no tienen como ni con que defenderse, es ahí donde a veces ellos intentan defenderse y estos terminan por hacerles aún más daño.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL.

Análisis de la responsabilidad social respecto al grupo de animales que encontramos en las calles de la ciudad de Santa Marta en la actualidad quizá debido a la falta de tiempo de las personas para cuidarlas, la falta de un espacio apropiado donde las puedan dejar mientras están ocupados.

Actualmente encontramos muchos animales indefensos en las calles de la ciudad, maltratados, mal alimentados, enfermos, muchos con heridas hechas por las mismas personas que algún día los tuvieron, es muy difícil ver como hay personas que son capaces de maltratar a estos seres que no le hacen daño a nadie o si lo hacen puede ser por rabia hacia las personas que los maltratan, por miedo quizá, por el abandono que les causa un problema psicológico, como bien decimos en el problema central esto más que todo es un problema con la responsabilidad de la sociedad.

Algunas causas que puede provocar el que hayan tantos animales en las calles, es que si bien es cierto hay personas que si tienen sus animales los cuidan y demás, esas personas trabajan;

en el momento que no tienen el tiempo que exige un animal deciden tirarlos a las calles, lastimosamente es así.

DEFINICIÓN CAUSALIDAD-EFECTO DE LOS PROBLEMAS

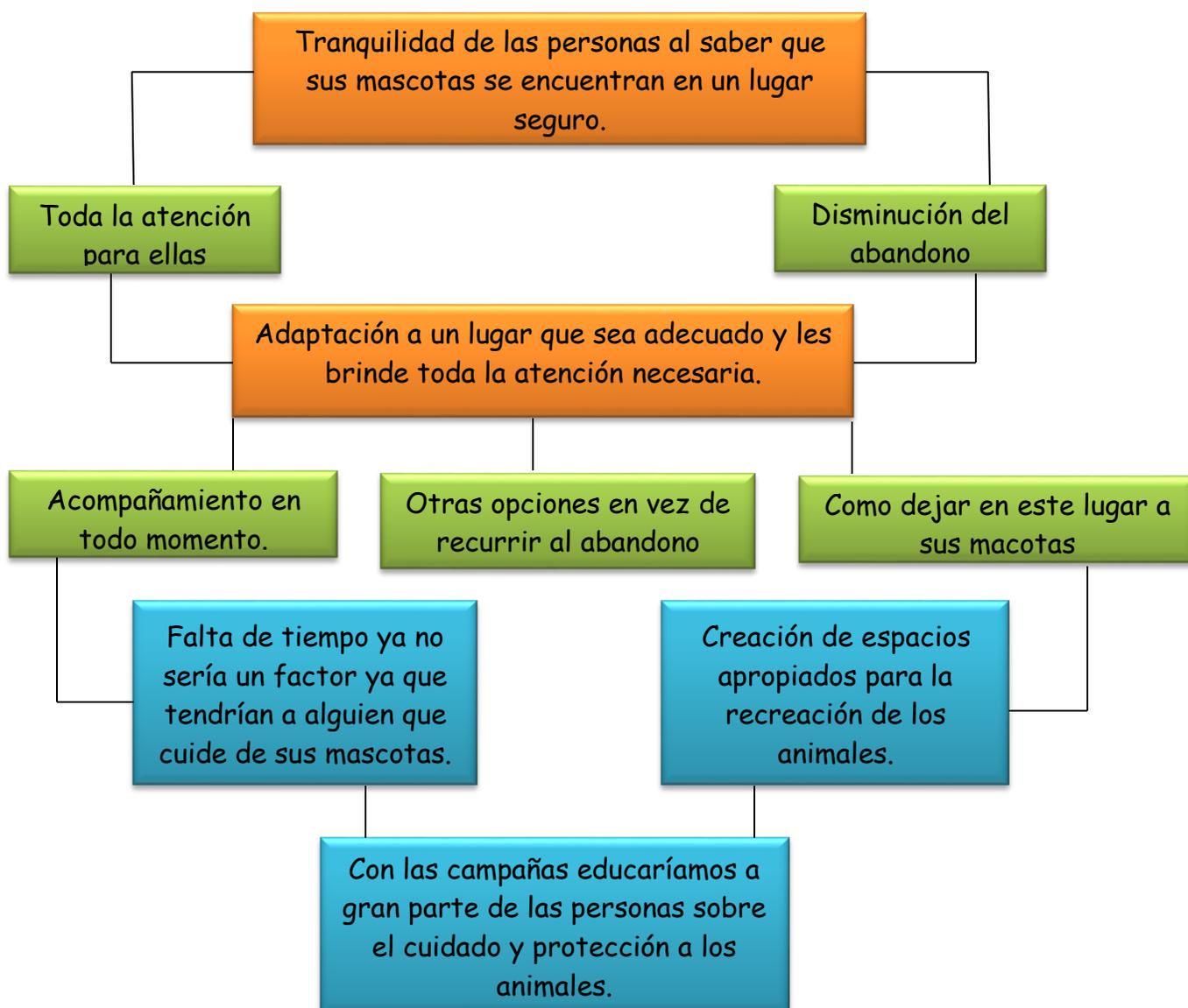
La causa principal del problema se puede definir como el abandono, el descuido y esto tiene su consecuencia directa el que los animales estén en las calles se enfermen, tengan desnutrición, sean maltratados y que reciban heridas externas, gracias a la intolerancia por parte de algunas personas que no los soportan en las calles.

2.1 ARBOL DE PROBLEMAS



PREGUNTA PROBLEMA

¿Cuál sería una solución efectiva para el tipo de personas que poseen mascotas y no tiene donde dejarlas para que sean cuidadas?

ARBOL DE OBJETIVOS

INTERES/DISPOSICION AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACION				
	(F)				(V)
Considero nuestra idea de negocio idónea en el mercado actual.	1	2	3	4 X	5
Considero que esta idea de negocio comenzara a generar una utilidad estable al cabo de un año.	1	2	3 X	4	5
Nos disponemos como equipo a darle el tiempo necesario a la idea para sacarla adelante.	1	2	3	4	5 X
Posibilidad que la competencia incorpore en nuestros servicios e ideas	1	2	3 X	4	5
N° TOTAL DE AFIRMACIONES VALORADAS EN:	0	0	2	1	1

TOTAL AFIRMACIONES VALORADAS EN 1: 0 x 1= 0

TOTAL AFIRMACIONES VALORADAS EN 2: 0 x 2=0

TOTAL AFIRMAVIONES VALORADAS EN 3: 2 x 3=6 TOTAL: 15

TOTAL AFIRMACIONES VALORADAS EN 4: 1 x 4=4

TOTAL AFIRMACIONES VALORADAS EN 5: 1 x 5=5

TOTAL: 15, con esto se da a entender que se considera que la idea posee un gran potencial frente al mercado, pero en sus inicios no generaran una utilidad constante, teniendo como posibilidad la incorporación o alianza de la competencia con nuestra empresa.

3. DESCRIPCION DE LA IDEA DE NEGOCIO

Tabla N° 1

¿Cuál es el producto o servicio?	Hotel y refugio de animales llamado Friendly Hand.
¿Quién es el cliente potencial?	Personas que trabajan o pasan mucho tiempo por fuera y quieren dejar a sus mascotas en un lugar seguro y protegidos por el tiempo que sea necesario.
¿Cuál es la necesidad?	Las personas que a diario tienen que trabajar no tienen con quien dejar el cuidado de sus animales. Por otro lado la necesidad de reducir la muerte por tantos animales en las calles.
¿Cómo funciona el producto o servicio?	Funcionará de tal manera que traiga beneficios tanto para las personas que no tienen tiempo para cuidar de sus mascotas por falta de tiempo (por esto recibiremos una comisión que será la parte del hotel) y los animales indefensos y desprotegidos en las calles (La parte del refugio donde acogeremos a los animales que no tengan un hogar.)
¿Por qué lo preferirán?	Les brindaremos apoyo en todos los sentidos para darles el mejor y más atento cuidado a sus macotas que son lo más importante.

Gráfico: 1
¿Cómo podemos...



Para los...



4. INNOVACION

Alternativas:

Cubrir únicamente la necesidad o el deseo que tienen las personas de encontrar un lugar seguro, amplio, acogedor donde consientan a sus mascotas, siendo únicamente un hotel para animales donde tendrán todos los lujos y comodidades del caso.

Crear un mini centro comercial para animales. Es decir donde se encuentren tiendas para su ropa, tiendas para conseguir su comida, accesorios, sin dejar a un lado que habrán personas que los cuiden los alimenten y todo eso.

Idea más prometedora e innovadora.

Somos un hotel y refugio para animales, con la finalidad de proteger su vida y salud, acogiendo animales de calle para cuidarlos y darlos en adopción al mejor postor.

También en el ámbito de hotel, las personas tienen la oportunidad de dejarlos a nuestra disposición mientras no se encuentran en casa o no pueden cuidar de ellos.

Competencia

Animal Hotel

Una propuesta innovadora para las mascotas en Bucaramanga

Las mascotas se convierten en parte de la familia, por esta razón la mayoría de dueños no conciben dejarlos solos en casa cuando están de viaje u ocupados en el trabajo la mayor parte del día. ‘Animal Hotel’ es una oportunidad para mantener a las mascotas seguras y, sobre todo, cómodas

Diana Amado García es la veterinaria que decidió crear Pet Shop Animal Hospital en la ciudad para brindarles principalmente atención médica a los animales, sin embargo al ver la necesidad de tener un lugar donde los peludos se pudieran hospedar con tranquilidad, decidió crear ‘Animal Hotel’.

Está ubicado en la carrera 52 número 71-72 en el barrio Lagos del Cacique y las instalaciones cuentan con 2.200 metros cuadrados. Su capacidad máxima es de 50 mascotas, cifra que pudieron experimentar el pasado mes de diciembre debido a los viajes de las personas en esta época.

El Animal Hotel está habilitado las 24 horas del día y recibe todo tipo de mascotas menos las razas consideradas como agresivas (por ejemplo el pitbull y rottweiler).

“El hotel es ideal también para las personas que vienen de otras ciudades y se hospedan en hoteles donde no son permitidas las mascotas o para aquellos que por falta de tiempo no pueden cuidarles, acá les damos todas las atenciones necesarias”, afirmó Amado García.

El lugar dispone de salones múltiples, juegos, piscina de pelotas, camas y zonas para que puedan hacer deporte y divertirse. No hay jaulas y tienen atención médica todo el tiempo.

Además del hotel, se ofrecen otros servicios como el ‘Colegio para caninos’ donde se recogen a los perros desde las 6:00 am y se entregan sobre las 5 de la tarde. En este espacio reciben un entrenamiento básico que consta de corrección de malos hábitos, problemas de socialización, valoración de conducta, entre otros aspectos que son liderados por un entrenador etólogo.

Los animales se dedican a compartir con otros peludos, jugar en la piscina de pelotas, con el frisbee, en la cancha de tenis o pasear por los senderos ecológicos. Lo más importante es que pueden compartir con otras mascotas y corregir muchas de las conductas inapropiadas que tienen en casa”, mencionó Diana Amado.

Para recibir todos los servicios, se necesitan algunos requisitos, entre ellos: que los propietarios deben llevar la alimentación diaria de su mascota, estar desparasitados, tener el plan vacunal completo y además, que tengan aplicados productos para la protección de garrapatas y pulgas.

El valor de la pasadía tiene un precio de 25 mil pesos y el hotel de 30 mil pesos, para más información pueden seguir sus cuentas en instagram como @petshopbga (Garcia, 2020)

Tener una mascota es una decisión a largo plazo. Implica recibir un nuevo miembro en la familia y no debe tomarse a la ligera. Amor, comida, paseos, medicamentos, juegos, snacks y mucho tiempo de calidad son algunas de las cosas que requieren los peludos de

cuatro patas. Estas no solo deberán ser suplidas durante los primeros años de los cachorros, sino que permanecerán latentes por el resto de sus vidas; cinco, diez o hasta quince años más.

Con este panorama en mente, muchas personas se abstienen de adoptar o de comprar animales. Y hacen bien. Saben que sus ritmos de trabajo, sus posibles viajes o sus planes futuros podrían impedir la calidad de vida de una mascota. Sin embargo, y precisamente para ellas, existe una figura que les permite involucrarse de manera temporal en la causa contra el abandono de perros y gatos: el hogar de paso.

¿En qué consiste?

En palabras de Laura Rodríguez, directora de la Fundación Adopta No Compres, consiste en abrir las puertas del hogar a un perro o gato que todavía no tiene familia, pero que está en el proceso de conseguirla. No significa, sin embargo, que los candidatos a serlo no deban adquirir un grado de responsabilidad importante, pues tendrán la misión de enseñarle al peludo, tal vez proveniente de la calle, cómo es la vida en casa.

“El proceso de entregar un animalito a un hogar de paso es casi el mismo que el de darlo en adopción. Se analizan todo tipo de cosas: el tiempo, los recursos, el espacio. Le preguntamos a la gente cuánto tiempo permanece en la calle y qué tanta disponibilidad tiene”, explica Laura.

Para ser un excelente aspirante a hogar de paso existen varias condiciones. Las más importantes, sin duda, son el cariño y la paciencia. Por una parte, debe ser una persona dispuesta a brindar afecto, tiempo y un buen trato al animal; y por la otra, alguien sin fechas límites para devolverlo, pues el proceso de adopción puede tardar desde pocos días hasta varios meses; no hay un promedio.

Como lo afirma Laura, “es muy relativo. La gente se enamora muy rápido de los cachorros, pero hace poco recogí un perro negro, grande y peludo, y fue el que más pronto se

entregó. Además, estaba en recuperación y era agresivo, tenía todas las características para no ser adoptado rápido, pero una señora lo vio y dijo ‘me lo llevo’”.

Adopta No Compres, y otras muchas fundaciones, entregan las nuevas mascotas a sus familias temporales después de una exhaustiva revisión veterinaria, que incluye las primeras vacunas, desparasitación y esterilización. De esta manera, los nuevos responsables podrán estar tranquilos y, solo en algunos casos, poner en práctica cuidados sencillos en casa como la administración de medicamentos o el cambio de vendajes.

Adicionalmente, fundaciones como la liderada por Laura siguen en permanente comunicación con los hogares de paso para preguntar por el estado de los perros y gatos, y así llevar un juicioso seguimiento del estado de sus animales. De esta manera, garantizan que amos y mascotas estén pasando un buen tiempo juntos y evitan más casos de abandono.

Según Laura, alrededor de 90% de los hogares de paso deciden quedarse con la mascota de manera permanentemente, pues los vínculos que se construyen son muy fuertes. Sea como sea, esta figura puede convertirse en una parte importante de la cadena para disminuir, cada vez más, la presencia de animalitos en la calle y proporcionarles una mejor calidad de vida.

Cuatro patitas

Lucero Ordoñez, presidenta de la fundación ‘LeyvAnimal’, junto con la Policía de Boyacá y autoridades municipales de Villa de Leyva, participaron en la tercera versión de la Semana Ambiental y del Segundo Festival de La Mascota, este sábado.

Dicho evento tuvo como eje y finalidad invitar a las personas para que no compren mascotas. Por el contrario que adopten las que han sido abandonadas o nacido en la calle, para brindarles un hogar y una calidad de vida óptima.

Lucero Ordoñez instó a los habitantes de la región a la adopción de perritos callejeros, los cuales son atendidos gratuitamente por médicos veterinarios policías. Hizo un llamado a sensibilización sobre la tenencia responsable de mascotas. Además se conoció que empresas de concentrados hicieron donaciones de alimentos y drogas para las mascotas, siendo este uno de los puntos clave de esta cita.

En el marco de la política de protección ambiental y en la tradicional e imponente Plaza Mayor de Villa de Leyva, bajo un radiante sol, la Policía hizo presencia con los Carabineros, el grupo de Protección Ambiental y de Turismo, con el objetivo de incentivar el cuidado por los animales.

El evento contó con la presencia de varias instituciones educativas, turistas y residentes del municipio.

Víctor Hugo Forero, alcalde de esta población boyacense, agradeció el apoyo y manifestó continuar con estas iniciativas.

Ordoñez, por su parte socializó la misión y visión de la fundación que representa. “Adquirir mascotas de manera responsable mediante la adopción y no la compra es nuestra tarea” fue el mensaje de la defensora de la vida.

Para finalizar el evento, los carabineros y guías caninos hicieron un show con demostraciones de los perros ‘policías’ que cuidan las instituciones y están en las vías.

800 personas conocieron la iniciativa adopta una mascota, en el marco del Segundo Festival de Las Mascotas y la tercera versión de la Semana Ambiental.

"Invito a la comunidad, a denunciar cualquier agresión contra los animales, toda vez que estas actividades ponen en riesgo la vida de estos seres y se encuentra penalmente contemplado en la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia ", Teniente Alejandro Prado.

La Casa que Ladra todas las necesidades de los perros de Medellín y su área Metropolitana, funcionando como Guardería y Hotel Canino el corregimiento de Santa Elena de la ciudad de Medellín. Buscando el bienestar y buen desarrollo de los caninos y felinos en el área de influencia, como base fundamental de nuestra operación siempre ha primado la responsabilidad social forjando alianzas con Fundaciones de la ciudad de Medellín, por medio de eventos al público, llevando el mensaje de la adopción y tenencia responsable de mascotas a todo nuestro ecosistema social.

En 2013 las necesidades de los clientes nos llevan a incursionar en el mercado de alimentos, accesorios y artículos veterinarios para mascotas, tanto para perros como gatos, y es en ese momento que nace www.lacasaqueladra.com. Ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes, no solo como sus proveedores, sino como sus aliados en el cuidado y desarrollo de sus familiares peludos, gatos o perros, en el área Metropolitana de Medellín y oriente cercano.

Para mediados de 2014, La Casa que Ladra, decide incursionar de forma más agresiva como un agente de creación de conciencia sobre los animales desprotegidos, implementando como política de la empresa de realizar una donación de cada venta a la Fundación Los Ángeles Centro de Rescate y Adopción Canina, y a el hogar de paso Felino Gato Loco, de quienes puedes encontrar el link al final de la página, con quien hemos trabajado de la mano en sus eventos y en el rescate de perros y gatos abandonados en la Ciudad. Debido a esto, La Casa que Ladra, centra su enfoque en la generación de valor para ayudar a sus fundaciones aliadas, toma la decisión de cerrar el hotel y guardería canina, para encauzar esfuerzos en las ventas, y así poder incrementar el valor de sus donaciones.

En el año 2016 de la mano de la empresa www.2heart.co, expanden su alcance a nivel nacional, como un proveedor de calidad y eficiente, para todos los perros y gatos de las ciudades

que atendemos en Colombia, Primando el servicio, atención personalizada y la satisfacción que genera a nuestros clientes saber que, al ellos cubrir las necesidades de sus animales de compañía, también están apoyando a los que son menos afortunados.

En el Futuro existen muchos desafíos que estamos dispuestos a tomar, y llegar a ser tu proveedor de confianza, además de ser un actor que permanentemente, lleva el mensaje de la tenencia responsable, por medio de nuestras charlas en unidades residenciales y de la mano de nuestros aliados y clientes, ayudar los animales menos afortunados.

La Casa que Ladra se visualiza a sí misma como la empresa que más donaciones realice al sistema de fundaciones y hogares de paso para perros y gatos en el país, un plan que tenemos en miras hacia el 2030.

5. FUERZAS DE LA INDUSTRIA

5.1 Contextualización de la empresa: escriba el nombre de la empresa, actividad económica, tamaño, lugar de ubicación.

Debido a nuestra investigación y los servicios que vamos a prestar, determinamos que el mejor lugar para la localización del hotel es en (santa marta) debemos situarnos en un entorno natural en el que podemos disponer de un terreno de alrededor de (100000m²) para poder prestar nuestro servicios de una manera eficiente a sus mascotas en esta Población podemos encontrar el espacio para el disfrute de las mascotas también considerando factores como la disponibilidad, el valor del inmueble y el acceso y costo de los servicios públicos.

En este aspecto determinamos que el hotel responderá a una sociedad por acciones simplificadas, según su actividad económica queda clara que es una empresa de servicios y desde el punto jurídico una empresa de derecho, que responderá a tonos los lineamientos y regulaciones del estado colombiano.

5.2 Análisis de la demanda: investiga las influencias internas, externas; determina el tamaño del mercado e identifica el Poder negociador de los clientes.

Como influencias internas se tiene en cuenta, el servicio que se ofrece a los clientes al momento de recibir su mascota, también el trato que se da a los animales que se hospedan en el establecimiento, el precio que se ofrece a los clientes con respecto al servicio prestado; ahora como influencias externas se tienen en cuenta la competencia en la ciudad de santa marta donde

se ubica la empresa, la economía actual y como afectara nuestra entrada al mercado y la demanda de los clientes presentes en dicho mercado.

El mercado potencial que identificamos es personas y/o familias poseedoras de mascotas, y también personas que deseen adoptar mascotas.

5.3 Análisis de la oferta

En sí, una posible competencia para nuestro proyecto no la hay, pues en el mercado encontramos refugios que funcionan únicamente como eso, mientras que Friendly Hand aparte de ser un refugio donde albergaremos a los animales que se encuentran en las calles desprotegidos, les brindaremos todos los cuidados necesarios y por otra parte es hotel para ayudar a las personas con el cuidado de sus mascotas, este es un punto diferenciador claramente de nuestras posibles competencias ya que si encontramos centros que cumplan con estas labores pero por separado, aunque acá encontramos algunas que podrían ser competencia no directamente pero si tienen que ver en su parte especifica:

Una de ellas es el centro integral de bienestar animal ceiba, ubicado en la vereda el carmín situada en las afueras del municipio de Rionegro, en Antioquía.

Tiene una capacidad para albergar unos 300 perros y 100 gatos, los cuales tendrán todas las comodidades que necesitan para lograr llevar una vida digna y sin maltratos.

Cuenta con un gran espacio de zonas verdes para los animales, donde podrán circular sin ningún problema o restricción.

Además, este lugar cuenta con un consultorio, laboratorio, quirófano, farmacia, área médica, hospital y cuarentena, bloques de adopciones; administrativo y para caninos, bodega,

casa para los vivientes, auditorio y una zona de residuos para los desechos que este lugar genere.
(Categorías Actualidad , 2019)

Otra sería mi refugio canino, es una guardería especializada en los cuidados y el bienestar de los perros, son Médicos Veterinarios Especialistas en Gerencia de Mercadeo de la Universidad de La Salle y especializados en Etología Clínica y Bienestar en Pequeños Animales, con más de 18 años de experiencia en el estudio del comportamiento y entrenamiento canino.

En su guardería y hotel canino cuentan con 6 diferentes servicios que la mascota podrá disfrutar. Adicional a esto los perros gozan de un espacio de zonas verdes de 4.000 mts², no manejan jaulas, guacales, ni perreras.

Sus servicios son:

GUARDERÍA CANINA

Nuestra Guardería para perros cuenta con 4.000 metros cuadrados de zonas verdes en donde no manejamos jaulas ni guacales.

Los perritos disfrutan de este espacio durante todo el día, con ejercicios dirigidos, juegos, diversión y acompañamiento Veterinario.

HOTEL CANINO

El hotel para perros es una extensión de nuestra casa forrada en pino.

Manejamos calefacción y aromaterapia, no manejamos jaulas, guacales ni perreras.

BAÑO Y GROOMING

Ofrecemos Peluquería para nuestros perros, con el mismo concepto de NO encerrarlos y en donde disfrutan al máximo de un delicioso baño en los días soleados.

ETOLOGÍA Y ADIESTRAMIENTO

Médicos Veterinarios especializados en Etología Clínica o comportamiento animal.

Te asesoramos en todo lo que necesites para tu perro o gato, incluso desde antes que llegue al hogar, para escoger raza y/o género entre otros.

Te ayudamos durante todo el proceso de adaptación del canino en el lugar donde va a vivir, de igual manera te ayudamos en la corrección de conductas no deseadas por la familia, también mejoramos la convivencia y aseguramos la permanencia de la mascota en el nuevo hogar.

HIDROTERAPIA Y REHABILITACIÓN PARA PERROS

Manejamos la hidroterapia y rehabilitación canina para ayudar a los perros a aliviar dolores, fortalecer su musculatura, a bajar de peso o para ejercitar al canino.

Las dolencias que, con más frecuencia, son tratadas a través de la hidroterapia canina son: la displasia de cadera o de codo, la artritis, roturas de ligamentos, luxación patelar, espondilosis y artrosis.

AROMATERAPIA EN PERROS

La aromaterapia canina consiste en usar aceites esenciales, por inhalación o por aplicación directa en la piel, para sanar diversas dolencias, tanto físicas como emocionales.

Es un método alternativo que favorece una mayor aceptación emocional del perro. (Mi Refugio Canino , 2019)

Pet Shop Animal Hospital

Está ubicado en la carrera 52 números 71-72 en el barrio Lagos del Cacique y las instalaciones cuentan con 2.200 metros cuadrados. Su capacidad máxima es de 50 mascotas, cifra que pudieron experimentar el pasado mes de diciembre debido a los viajes de las personas en esta época.

El Animal Hotel está habilitado las 24 horas del día y recibe todo tipo de mascotas menos las razas consideradas como agresivas (por ejemplo el pitbull y rottweiler)

“El hotel es ideal también para las personas que vienen de otras ciudades y se hospedan en hoteles donde no son permitidas las mascotas o para aquellos que por falta de tiempo no pueden cuidarles, acá les damos todas las atenciones necesarias”, afirmó Amado García.

El lugar dispone de salones múltiples, juegos, piscina de pelotas, camas y zonas para que puedan hacer deporte y divertirse. No hay jaulas y tienen atención médica todo el tiempo.

Además del hotel, se ofrecen otros servicios como el ‘Colegio para caninos’ donde se recogen a los perros desde las 6:00 am y se entregan sobre las 5 de la tarde. En este espacio

reciben un entrenamiento básico que consta de corrección de malos hábitos, problemas de socialización, valoración de conducta, entre otros aspectos que son liderados por un entrenador etólogo.

Para recibir todos los servicios, se necesitan algunos requisitos, entre ellos: que los propietarios deben llevar la alimentación diaria de su mascota, estar desparasitados, tener el plan vacunal completo y además, que tengan aplicados productos para la protección de garrapatas y pulgas.

El valor de la pasadía tiene un precio de 25 mil pesos y el hotel de 30 mil pesos. (Garcia, 2020)

Nombre del competidor	Producto	Precio	Servicio (Ventaja competitiva)	Ubicación
Centro integral de bienestar animal ceiba.	No	Refugio	Albergue, consultorio, laboratorio, quirófano, farmacia, área médica, hospital y cuarentena, bloques de adopciones.	Vereda el carmín situado en las afueras del municipio de Rionegro, en Antioquía.
Mi refugio canino	No		-Guardería canina -Hotel canino -Baño y grooming -Etología y adiestramiento -Hidroterapia y rehabilitación para perros	Vía Guaymaral - Chía
Pet Shop Animal Hospital		25.000 30.000 (Pasadía)	El lugar dispone de salones múltiples, juegos, piscina de pelotas, camas y zonas para que puedan hacer deporte y divertirse. No hay jaulas y tienen atención médica todo el tiempo.	Bucaramanga, Santander

5.4 ANALISIS DE LA COMERCIALIZACION Y PROVEEDORES

Gerente

Contador Asesor legal

Líder Operativo

Líder Administrativo

Operario de alimentación

Peluquero

Veterinario

Operario Alojamiento

Community manager

Asesor Humano

Empleado de Servicios Generales

Secretaría

Organizador de eventos de mascotas

Personal de aseo

Canales de distribución

Los canales de los que haremos uso para distribuir nuestro servicio son el lugar físico de la empresa donde los clientes pueden asistir a dejar sus mascotas a nuestro cuidado, también una aplicación en la cual las personas pueden apartar su cita de forma anticipada para dejar a sus mascotas y donde también pueden ver las mascotas destinadas a la adopción.

6. SEGMENTACION DEL MERCADO

Bondades de nuestro servicio

- Es un acto de bienestar social
- Protegemos a los animales
- Ayudar al desarrollo y crecimiento saludable de ellos
- Cuidamos de ellos al momento que sus dueños deban salir
- Buscamos un hogar que cumpla con todos los cuidados que ellos merecen
- Disminuir en gran cantidad el maltrato animal
- Les brindamos seguridad y bienestar tanto físico como emocional
- Contribuimos al mercado hotelero
- Disminuimos la población de animales que habitan en la calle
- Mejoramos su calidad de vida
- Ayudar a los animales enfermos
- Brindaremos empleo a las personas y así disminuirémos un poco la tasa de desempleo en nuestra ciudad
- Uniremos familias gracias a la adopción
- Generamos conciencia sobre la problemática existente con respecto a los animales

Buyer Persona

Hombre de 24 años

Vive en la ciudad de Santa Marta

Es ingeniero civil pero siempre quiso estudiar una carrera con relación a los animales

Vive solo

Tiene 2 perro y 1 gato

Trabaja y se ocupa todo el día, repartiendo su tiempo en el trabajo y los estudios

¿Qué elemento el valora?

Sabe el valor de la responsabilidad y valora sus estudios

¿Qué hace en su día a día?

Además de trabajar estudia una maestría en transporte y logística, le encanta pasar tiempo con sus amigos y sus animales en el tiempo libre que le queda.

¿Qué metas quiere alcanzar?

Desea tener su negocio propio, aprender lo que más se pueda del transporte y la logística para implementarlo.

¿Cuál es su mayor sueño?

Poder constituir su propia empresa y volverla como un legado familiar

¿Cuáles son sus problemas?

Debido a que estudia y trabaja no le queda tiempo para dedicarse a pasar tiempo en familia ni con sus animales.

¿Cómo mi negocio puede ayudar a esta persona?

De cierta manera le quitaríamos un peso de encima porque ya no tendría la preocupación de que sus animales estén solos, sin cuidados, alguien estará las 24 horas con ellos o solo el tiempo que sea necesario, cuando él se desocupe.

	<p>Los principales miedos son que no tiene tiempo para estar con su familia, sus animales y amigos. La frustración más grande es fallarle a su familia y no cumplir con lo que ellos esperan de su parte. Miedo a dejar a sus animales solos, o por estar pendiente a ellos perder su empleo.</p>	<p>Desea tener más tiempo libre y compartir así con sus animales o bien sea necesita la ayuda de alguien con ellos. Su más grande sueño es tener su propia empresa y así tener una vida en paz y tranquilidad.</p>
<p>Tiene una casa en la ciudad de Santa Marta, donde vive con sus animales. Sueña con que más adelante pueda tener una gran familia.</p>	<p>El hotel sería de gran ayuda ya que me quitarían la preocupación de tener que dejar a mis mascotas tanto tiempo solas, se encargaran de protegerlos y cuidarlos hasta que yo tenga el tiempo y disponibilidad para hacerlo.</p>	<p>Día a día intento alcanzar mi mayor meta que es tener mi propia empresa, todos los días son muchas las barreras que se me cruzan en el camino ya que trabajo y estudio no me queda tiempo prácticamente que para nada más.</p>
<p>Frases que mejor describen sus experiencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La vida no se trata de poder hacer, se trata de querer hacer. ✚ La disciplina es el puente entre las metas y los logros. ✚ Quien no ama a los animales no sabe realmente lo que es el amor. ✚ Los verdaderos amigos jamás te abandonan así pases por los peores momentos. 	

--	--

 **De lo valores que destacamos de nuestro cliente serian**

Es responsable, honesto, cumplidor de sus deberes, es respetuoso con sus compañeros de trabajo y clases, amoroso con sus animales.

 **A continuación lo que encontramos en el entorno semanal de nuestro cliente:**

Estudia, así que se relaciona durante toda la semana con sus compañeros de clases, en el trabajo con sus compañeros de trabajo, algunos días de la semana va visitar a sus padres, hermanos, en el tiempo libre que le queda saca a pasear a sus animales que es algo que lo hace sumamente feliz ya que en la semana es muy poco el tiempo que puede pasar con ellos.

 **Las necesidades más urgentes son**

Algunas o en su mayoría de veces, le toca viajar por el trabajo y no tiene donde dejar a sus mascotas y puede verse en la necesidad de dejar a sus mascotas en un lugar que les brinden el mismo amor que él les ofrece, los traten de la mejor manera y sean muy felices aun estando el por fuera, ya que siempre que sale de viaje deja quizá a un vecino que les dé una vuelta pero nunca será lo mismo a que alguien los tenga pendientes en su totalidad.

Como ajustamos nuestras bondades al cliente.

✚ Es un acto de bienestar ya que estamos ayudando a las mascotas y a sus dueños a brindarles un apoyo a su necesidad y esto se ajusta a nuestra empresa

✚ Protegemos a los animales por El derecho a la vida, el amor y el respeto hacia estos, proteger a los animales, garantizar su bienestar, brindarles atención, buen trato, manutención, alojamiento, desarrollo natural, salud y evitarles el maltrato, la crueldad, el sufrimiento y la deformación de sus características físicas

✚ Buscamos ayudar a las mascotas con su desarrollo y crecimiento las necesidades de las mascotas en primer lugar son las fisiológicas ya que son relacionadas con su alimentación y bienestar físico (ejercicios, atención veterinaria, vacunas)

✚ Muchos dueños de mascotas quisieran tener personas confiables a quienes recomendarles el cuidado de sus mascotas nosotros cuidamos de ellos mientras sus Dueños viajan o van al trabajo

✚ Al encontrar animales en condición de abandono nosotros les brindamos un hogar temporal Muchos animales al sufrir abandono o maltrato son gravemente lastimados física y psicológicamente al ser recibidos buscamos que se recuperen físicamente y los preparamos para su llegada a un nuevo hogar siendo desparasitados y esterilizados Una vez recuperados y preparados los animales están listos para encontrar un nuevo hogar y son entregados a personas que cumplan los requisitos para brindarles cuidado, cariño y protección.

✚ Nosotros velamos por mejorar la relación que tiene el hombre con los animales, para así mejorar el bienestar de los animales en condiciones de maltrato, abandono, sobre población y enfermedad y evitar estos casos de crueldad

✚ A las mascotas le brindamos amor, seguridad y bienestar que necesitan tanto físicas y emocional ayudándolos a mejorar

✚ Contribuimos al mercado hotelero de las mascotas, adoptando cada una de las medidas propuestas, incrementando la utilización y adaptación a estos sitios que son poco comunes.

✚ Buscamos disminuir la población de animales que deambulan en las calles sin dueño y para ello están realizando actividades de concientización como: pláticas a los dueños para que le den un buen trato a su mascota los animales callejeros, con el fin de disminuir la tasa de estos animales que hoy no tienen hogar y salvar aquellos de los riesgos a los que se exponen cuando están en etapa reproductiva

✚ Nosotros como empresa buscamos darle a las mascotas la mejor calidad de vida, ya que algunos mascotas no llegan en un buen estado lo ayudamos a tener una vida mejor ayudándolos, dándole amor con el cuidado su alimentación ya que al ubicándolos en los mejores hogares

✚ recogemos a los animales de la calle a un lo llevamos a nuestra veterinaria para curarlo en caso de que esté herido o enfermo, bañarlo, vacunarlo y desparasitarlo, alimentarlo de esta manera lo ayudamos con su cuidado y no sólo a los animales de la calle también a los que tienen dueño

✚ En la ciudad de santa marta hay mucho desempleo nosotros le damos la oportunidad a las personas que trabajen con nosotros para así ayudar a que baje la tasa de desempleo y a las mascotas

✚ Una mascota es un miembro de vital importancia para las personas que les gustan los animales claro está, es como un niño más de la familia, al llegar al nuevo

hogar una mascota todos estarían pendientes de él, colaborando, pueden salir a pasearlo en los ratos libres y pasar tiempo de calidad en familia.

 Buscamos tratar de hacer conciencia sobre la problemática del abandono de mascotas y, en general, sobre los múltiples errores que se comenten al llevar a un nuevo miembro a la familia cuando quizá no estamos listos para hacerlo o simplemente no contamos con el tiempo o la disposición para atenderlo, cuidarlo y educarlo y es donde se genera cuando dejan un animal en la calle y sufre de maltrato

Actores que ofrecen cosas similares a nuestro servicio:

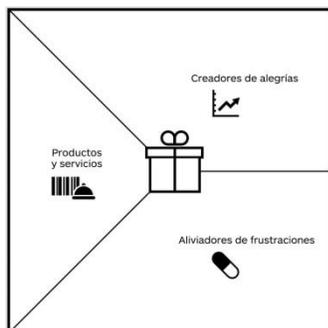
- Centro integral de bienestar animal ceiba
- Mi refugio canino
- Pet Shop Animal Hospital

Aproximadamente 50.000 familias

Aproximadamente el 50% de las familias anteriormente mencionadas.

7. PROPUESTA DE VALOR

Perfil del cliente



Productos y servicios: Nuestro hotel para mascotas ofrece

unas condiciones óptimas de atención las cuales son:

- alojamiento
- clínica veterinaria
- alimentación

-cuidado

-Recreación

INSTALACIONES, Tenemos un entorno natural, las cuales cuentan con áreas de jardín, parques, para la recreación de sus mascotas. También será gestionada un área por profesionales del sector veterinario con una dilatada experiencia.

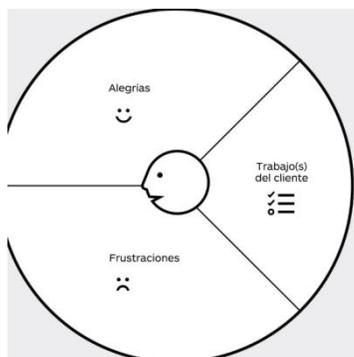
Aliviadores de dolores: Brindando la confianza necesaria para que el cliente sienta que su mascota será tratada de la manera más óptima como en casa, generando la satisfacción en el cliente.

Creadores de valor: sanidad y bienestar animal, salud pública y abastecimiento de Alimento, generando seguridad en los clientes.

Creadores de alegrías:

- Que su mascota podrá está en un lugar cómodo y sobre todo seguro.

- Que sea revisada por un médico veterinario en caso de que su mascota se pueda poner mal, reciba los cuidados necesarios.
- Que tengan habitaciones adecuadas al tamaño de las mascotas y que cuente con áreas verdes, cuente con personas acordes a tratar su cuidado



Alegrías Necesarias: El saber de que su mascota podrá estar en un lugar cómodo y sobre todo seguro

Alegrías Esperadas

La satisfacción de saber que su mascota se encuentra en lugar a gusto, cómodo y sobre todo protegido.

Alegrías Deseadas: Que en el hotel su mascota se sienta querida, como en casa y que no sea tratado solo por el pago que se hace, sino porque verdaderamente las personas los aprecian.

Trabajos Funcionales: El cliente desea que su mascota esté bien cuidada durante su ausencia.

Trabajos sociales: Con la parte del refugio trabajaríamos el área social, creando campañas en contra del maltrato animal, concientizar a las personas del mal que hacen al hacerle daño a estos indefensos.

Frustraciones

Resultados: que el personal no esté calificado ni capacitado para poder atender las necesidades de las mascotas.

Obstáculos: miedo de que puedan tratar mal a sus mascotas

Riesgos: de no suplir con las expectativas que tiene el cliente, pero si lo haremos a medida que vaya llevando a su mascota a su segundo hogar.

8. DISEÑO DEL PRODUCTO

8.1 FICHA TECNICA DEL SERVICIO

A. Hotel y Refugio Friendly Hand.

B. Nuestro servicio se compone por una estructura muy bien segmentada, con espacios al aire libre, pabellones para el baño, un lugar especializado y adaptado para cualquier emergencia médica que se presente, zonas totalmente verdes donde puedan estar bien, jaulas donde los ubicaremos a descansar en las horas de la noche y parte del día. aparte de eso tendremos un lugar que será el refugio donde albergaremos a animales que cuidaremos y brindaremos los mismos cuidados y atenciones que nuestros huéspedes.

C. Integridad, atención cliente adecuado, higiene, buena presentación, capacitación anticipada a la contratación.

D. Combos estratégicos para mayor comodidad del cliente, como sería por una semana de estadía le obsequiaríamos en su próxima visita un descuento adicional en el total del pago.

E. Las redes sociales serian nuestro principal canal de información, pues hoy en día si nos ponemos a comparar un negocio que no tenga sitio web es algo complicado darse a conocer, mientras que así podríamos implementar el Marketing Mobile, anuncios

en medios sociales como lo son Facebook y YouTube, un sitio web donde el cliente encuentre toda la información que requiera.

8.2 CICLO DE VIDA

Introducción

Nuestro servicio se encuentra en la fase inicial, será esta la parte más complicada del ciclo de vida de nuestro servicio ya que es aún poco reconocido, implica colocar todos los esfuerzos necesarios en algo que es incierto y no hay garantía alguna de que generara lo que nosotros queremos, o tendrá el recibimiento esperado por parte de nuestros clientes, mientras las personas se adapten a este nuevo lugar, lo conozcan y sus mascotas también, será un proceso arduo y complejo.

Definición estratégica

Ley 84 de 1989 Nivel Nacional

Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia.

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, y se establece un procedimiento sancionatorio de carácter policivo y judicial.

Esta ley protege y rechaza todo acto frente al maltrato y dolor animal, que sean causados directa o indirectamente por el hombre, prevenir y tratar el dolor y el 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 respeto y el cuidado de los animales. (Alcaldía de Bogotá , 1989)

PROTOCOLO N° 9 DE 2007 – Atención de Animales Domésticos Heridos o Maltratados.

Con el propósito de establecer una ruta que permita atender y remediar los prejuicios a la salubridad y al medio ambiente, generados por el maltrato y atropellamiento animal en vía pública. (Secretaría del medio ambiente , 25)

Convenio para la Protección de los Animales al Sacrificio, realizado en Estrasburgo el 10 de mayo de 1979. (Marques, 2014)

– **Convenio para la Protección de los Animales de Compañía**, hecho en Estrasburgo en octubre de 1987. (Marques, 2014)

Declaración universal de los derechos del animal

Declaración Universal de los Derechos del Animal, adoptado por la Liga Internacional de los Derechos del Animal y por las Ligas Nacionales afiliadas tras la 3º Reunión sobre los derechos del Animal, Londres, 21 al 23 de setiembre de 1977. La declaración proclamada el 15 de octubre de 1978 por la Liga Internacional, las Ligas Nacionales y las personas físicas asociadas a ellas, fue aprobada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y, posteriormente, por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Preámbulo

Considerando que todo animal posee derechos.

Considerando que el desconocimiento y desprecio de dichos derechos han conducido y siguen conduciendo al hombre a cometer crímenes contra la naturaleza y contra los animales.

Considerando que el reconocimiento por parte de la especie humana del derecho a la existencia de las otras especies de animales constituye el fundamento de la coexistencia de las especies en el mundo.

Considerando que el hombre comete genocidio y existe la amenaza de que siga cometiéndolo.

Considerando que el respeto del hombre hacia los animales está ligado al respeto de los hombres entre ellos mismos.

Considerando que la educación implica enseñar, desde la infancia, a observar, comprender, respetar y amar a los animales.

Proclamamos lo siguiente:

Artículo 1º

Todos los animales nacen iguales ante la vida y la tienen los mismos derechos a la existencia.

Artículo 2º

- Todo animal tiene derecho a ser respetado.

- El hombre, en tanto que especie animal, no puede atribuirse el derecho a exterminar a los otros animales o explotarlos violando su derecho. Tiene la obligación de poner sus conocimientos al servicio de los animales.

- Todos los animales tienen derecho a la atención, a los cuidados y a la protección del hombre.

Artículo 3º

- Ningún ser será sometido a malos tratos ni a actos crueles.

- Si la muerte de un animal es necesaria, debe ser instantánea, indolora y no generadora de angustia.

Artículo 4ª

- Todo animal perteneciente a una especie salvaje, tiene derecho a vivir en libertad en su propio ambiente natural terrestre, aéreo o acuático y a reproducirse.

- Toda privación de libertad, incluso aquella que tenga fines educativos, es contraria a este derecho.

Artículo 5º

- Todo animal perteneciente a una especie que viva tradicionalmente en el entorno del hombre, tiene derecho a vivir y crecer al ritmo y en las condiciones de vida y de libertad que sean propias de su especie.

- Toda modificación de dicho ritmo o dichas condiciones que fuera impuesta por el hombre, es contraria a dicho derecho.

Artículo 6º

- Todo animal escogido por el hombre como compañero tiene derecho a que la duración de su vida sea conforme a su longevidad natural.

- El abandono de un animal es un acto cruel y degradante.

Artículo 7º

Todo animal de trabajo tiene derecho a una limitación razonable del tiempo e intensidad de trabajo, a una alimentación reparadora y al reposo.

Artículo 8º

- La experimentación animal que implique sufrimiento físico o psicológico es incompatible con los derechos del animal, ya se trate de experimentos médicos, científicos, comerciales, o de cualquier otra forma de experimentación.

- Las técnicas alternativas de experimentación deben ser utilizadas y desarrolladas.

Artículo 9º

Los animales criados para la alimentación deben ser nutridos, alojados, transportados y sacrificados sin causarles ni ansiedad ni dolor.

Artículo 10º

- Ningún animal será explotado para esparcimiento del hombre.

- Las exhibiciones de animales y los espectáculos que se sirvan de ellos son incompatibles con la dignidad del animal.

Artículo 11º

Todo acto que implique la muerte innecesaria de un animal es un biocidio, es decir, un crimen contra la vida.

Artículo 12º

- Todo acto que implique la muerte de un gran número de animales salvajes es un genocidio, es decir, un crimen contra la especie.

- La contaminación y la destrucción del ambiente natural conducen al genocidio.

Artículo 13º

- Un animal muerto debe ser tratado con respeto.
- Las escenas violentas en las que haya víctimas animales deben ser prohibidas en el cine y en la televisión, a no ser que su objetivo sea denunciar los atentados contra los derechos del animal.

Artículo 14º

- Los organismos de protección y salvaguarda de los animales deben ser representados a nivel gubernamental.
- Los derechos del animal deben ser defendidos por la ley, al igual que los derechos del hombre. (Affinity, 1978)

Diseño de concepto

- Jaulas
- Camas y objetos para el descanso de las mascotas
- Utensilios de aseo tanto para las mascotas como empleados
- Alimento para mascotas
- Implementos para la medicina veterinaria

- Primeros auxilios
- Mayas para el cercado de ciertos lugares
- Maquinaria para la construcción de cada uno de los espacios.

Diseño en detalle

Diagrama de bloques



9. PRECIO DE VENTA Y COSTOS

Capital Inicial	\$100.000.000
Ubicación del terreno	\$50.000.000
Productos para la alimentación	\$10.000.000
Utensilios de aseo	\$5.000.000
Camas y objetos para entretenimiento	\$4.000.000
Implementos para la medicina veterinaria	\$6.000.000
Adecuación del pabellón de refugio	\$5.000.000
Pago de préstamo al banco	\$10.000.000
Pago a los empleados	\$10.000.000
TOTAL	\$100.000.000
Costo de venta	
Animales de 30kg	\$60.000 (por día)
Animales de que excedan los 30kg	\$100.000 (Por día)

Validación y Verificación

- Higiene
- Presentación
- Capacitación
- Atención

Producción

SOBRE NOSOTROS

Somos un hotel dedicado al cuidado y bienestar de los animales, desde el mas chico al mas grande.
Nuestro principal motor es el amor por los animales.

CUIDADO
PROTECCIÓN
ALIMENTACIÓN
RECREACIÓN

Proteccion animal



UBICACIÓN

SANTA MARTA,
MAGDALENA
Av Libertador 23-44

CONFIRMA AL
301-713-56-90

FRIENDLY HAND

HOTEL

Nos encargamos del cuidado de tus animales mientras no tengas tiempo.

REFUGIO

Campañas en contra del maltrato animal, le brindamos un hogar seguro a quienes no lo tienen



“
**LOS OJOS DE UN
 ANIMAL TIENEN EL
 PODER DE HABLAR
 UN GRAN LENGUAJE**

” *Martin Buber*

**UNA MANO
 AMIGA**



Friendly Hand

Hotel y Refugio

DESCRIPCIÓN

Lugar apropiado donde puedan dejar a sus animales, en caso de que les toque viajar quedarse hasta tarde en sus trabajos, siendo esta una razón por la que hay un gran porcentaje de animales en las calles sin protección, enfermos y maltratados; Así mismo brindaremos campañas en contra del maltrato animal, generando conciencia en las personas

10. PROTOTIPO

- Los clientes reservan a través de la página web, o presencialmente la estadía de su mascota dentro del establecimiento(hotel)
- El cliente lleva su mascota hasta el hotel, y realiza el pago anticipado (50%, incluido el depósito de riesgos)
 - Se le dan todas las garantías y seguridades tanto a la mascota como al dueño
 - El cliente deja su mascota a cargo de Friendly Hand
 - Se le dan todos los cuidados necesarios durante la estadía de la mascota, tales como baño, alimentación, distracción, lugares de descanso y cuidado físico
 - Al cumplir con los días de estadía, el cliente recoge a su mascota con un registro de actividades que realizó la mascota, y si se llegó a tener un accidente y hubo atención veterinaria se le informa al cliente con una constancia de cuidado que se le dio a la mascota
- El cliente llena un formulario con observaciones, sugerencias críticas y recomendaciones del servicio que recibió el y su mascota

INTERACCION DEL CLIENTE

Nuestro cliente entra en interacción con nuestro prototipo que es una página web donde podrá encontrar todo lo relacionado con nuestros servicios, conocerá de nosotros, como hacemos nuestra labor.

Esto con la intención de que el cliente se sienta más cercano a nosotros y así mismo ganarnos su confianza por medio de nuestra página podrá hacer cotizaciones, puede conocer nuestras instalaciones, comunicarse con nosotros en el momento que desee uno de nuestros asesores con el mayor de los gustos le responderá todas las dudas que tenga

PROTOTIPO: PAGINA WEB

<https://nayelisfer07.wixsite.com/friendlyhand-3>



Bienvenido a Friendly Hand

Un lugar seguro para los amigos peludos

¡Vamos a chatear!
Te responderemos tan pronto como podamos

Problema	Solución	Propuesta de Valor única	Ventaja injusta	Segmento de clientes
<p>El problema principal de nuestros clientes potenciales es la falta de tiempo a razón de esto la preocupación constantemente al dejar solas y sin cuidado a sus mascotas. Nuestra empresa intenta suplir la necesidad de alguien</p>	<p>-La calidad del buen servicio -Humanidad a la hora de cuidar las mascotas</p>	<p>Ofrecemos el servicio de hotel especializado en el cuidado de las mascotas, adiestramiento, colaborándole a sus dueños. Además de esto</p>	<p>El bienestar de nuestras mascotas es lo más importante, el amor que les entregamos el cuidado y la protección son nuestras principales ventajas ante la competencia.</p>	<p>Grupo de personas que trabajan largas horas, que constantemente deben estar viajando y se preocupan por el bienestar de sus mascotas tantas</p>

11. MODELO RUNNING LEAN DE LA EMPRESA FRIENDLY HAND

	Métricas Clave -Número de ingresos de mascotas al hotel. -Cada cuanto ingresan -Cuántos están inscritos periódicamente -Peso de cada mascota -La raza		Canales Nuestro hotel cuenta con unas redes sociales y pagina web donde nuestros clientes se puedan comunicar fácilmente con nosotros. En la parte física contaremos con el hotel en una buena ubicación adecuado para que las mascotas reciban todos los cuidados necesarios.	
Estructura de costos Costos fijos; Terreno y utensilios para su adecuación (\$80,000,000) Costos Variables; Pago del préstamo al banco y pago a los empleados (\$20,000,000)		Fuentes de ingresos Por el servicio prestado cobraremos una módica cuota a nuestros clientes, por pagos puntuales dependiendo de cada servicio exigido por la persona.		

12. VALIDACION DE IDEAS DE NEGOCIO

Para alcanzar nuestros objetivos como empresa se debe tener en cuenta ciertos factores que pueden ser cruciales a la hora de la supervivencia de la empresa, siendo mas concretos, los problemas encontrados en el mercado, por eso se realizara una investigación de mercado las cual nos ayudara a dar con esta solución y así lograr que la empresa sobreviva, se mantenga y supere dentro del mercado.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

OBJETIVO PRINCIPAL: El objetivo principal de nuestra investigación de mercado es llegar a conocer lo máximo acerca de lo que requiere nuestro cliente, de lo que tiene necesidad, también reconocer las debilidades que pueda tener nuestro proyecto y así corregir esos errores para alcanzar la mejor impresión en el mercado y alcanzar el posicionamiento y reconocimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Por medio de una encuesta, reconocer todas las falencias q posee la empresa, como también las demanda que existe en el mercado.
- Con dicha encuesta, realizar los cambios necesarios para mejorar la empresa y que así salga a flote.
- Luego de esto, buscar una estrategia similar que nos facilite reconocer más “puntos ciegos” que pueda tener la empresa, tanto interna como externamente.

TIPO DE INVESTIGACION A REALIZAR:

Se utilizará la investigación cuantitativa, ya que el fin es lograr crear un vínculo positivo con el cliente que lo favorezca tanto a él como a nosotros, así tener una relación “ganar-ganar”, y con esto conseguir cumplir nuestro objetivo como empresa.

Como test de validación nosotros utilizamos los formularios de preguntas en google, como un cuestionario ya que por este medio se nos hace un poco menos complicado llegar al público en general y lo más importante nuestros potenciales clientes, las preguntas que utilizamos fueron las siguientes:

¿Tiene usted mascota? si su respuesta es no, añada un comentario. *

¿Cuánto tiempo le dedica diario a su mascota? *

Si le interesa el bienestar de su mascota y no cuenta con el tiempo necesario para cuidarla ¿la dejaría en un hotel especializado para mascotas? *

¿En que se fijarían para elegir un hotel para su mascota? *

Alguna vez ha contratado usted los servicios de una persona o lugar especializado para cuidar a su mascota, cuando se encuentra de viaje? *

Apoyaría usted un refugio para mascotas? *

Describa de forma breve, ¿que opina, sobre un hotel y refugio exclusivamente para animales? *

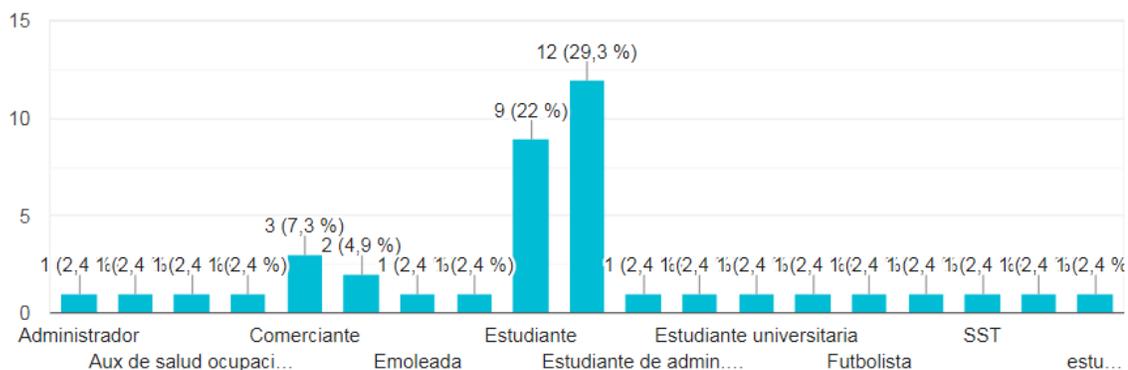
TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra fue de 41 personas que a través de los formularios que nos permite hacer Google pudimos conocer más a fondo que opinión tienen las personas con relación a un Hotel y Refugio para mascotas, aquellas personas que fueron encuestadas se dedican al estudio, otros trabajan largas horas y los resultados para cada pregunta fueron los siguientes:

13. TABULACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Ocupación

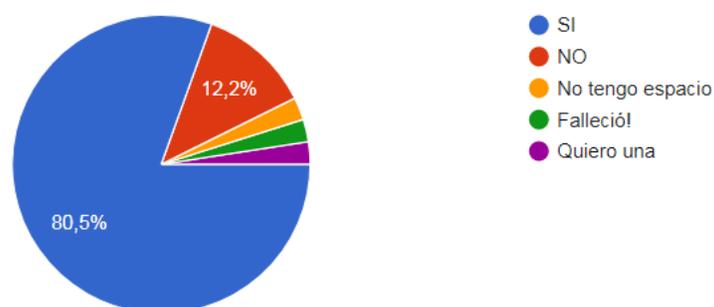
41 respuestas



Como resultado de la pregunta que ocupación tenían las personas, el 60.9% de la muestra nos indica que más de la mitad de estas son estudiantes, esto que nos da a entender los estudiantes son muy pocas las horas que tienen desocupados, o deben hacer trabajos, lo que menos les queda es tiempo para cuidar a sus mascotas.

¿TIENE USTED MASCOTA? SI SU RESPUESTA ES NO, AÑADA UN COMENTARIO.

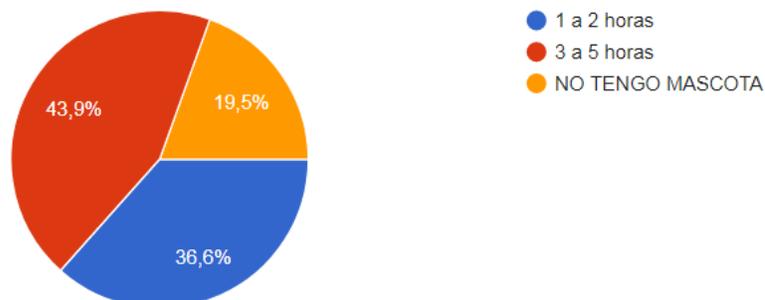
41 respuestas



La respuesta de la muestra fue de un 80.5% afirmando la tenencia de mascotas, con esto podemos concluir que la mayor parte tienen mascotas en sus hogares, demostrando el gran número de posibles clientes, ya que si bien es cierto las personas no tendrán todo el tiempo disponible para estar al cuidado de ellas.

¿CUANTO TIEMPO LE DEDICA DIARIO A SU MASCOTA?

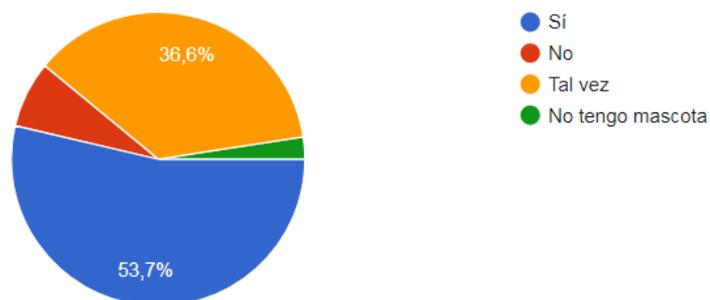
41 respuestas



En los resultados de la gráfica podemos analizar que el 43.9% le dedica tiempo a su mascota de 3 a 5 horas Y el 36.6% le dedica 1 a dos horas, este 36,6% podrían ser potenciales clientes para nosotros.

SI LE INTERESA EL BIENESTAR DE SU MASCOTA Y NO CUENTA CON EL TIEMPO NECESARIO PARA CUIDARLA ¿LA DEJARÍA EN UN HOTEL ESPECIALIZADO PARA MASCOTAS?

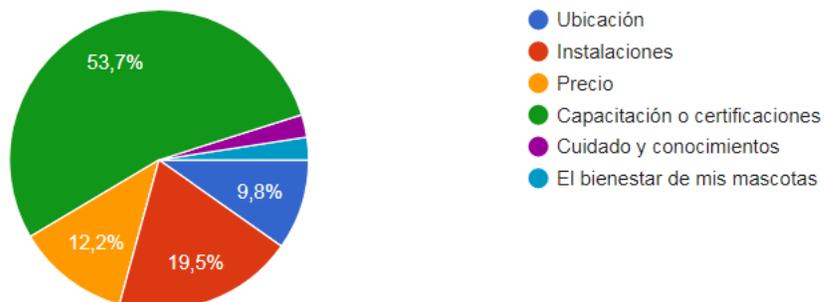
41 respuestas



De las personas que se realizaron esta encuesta el 53.7% respondió que estaría dispuesto dejar a sus mascotas en un hotel especializado en esta área siempre y cuando las instalaciones fueran las adecuadas para su excelente cuidado y finalmente el 36.6% dijo que tal vez los llevaría.

¿EN QUE SE FIJARÍAN PARA ELEGIR UN HOTEL PARA SU MASCOTA?

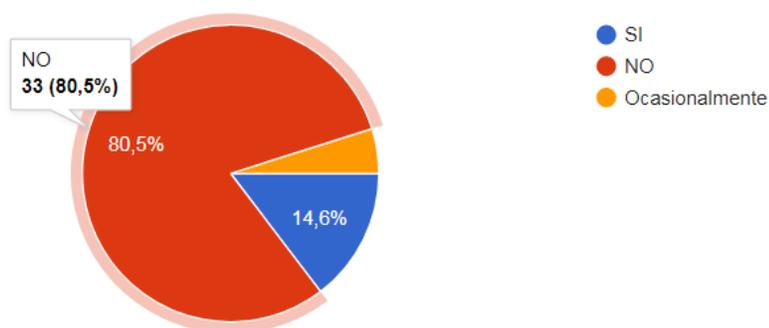
41 respuestas



A través de esta gráfica se puede inferir q más del 53% de las personas se fijan principalmente en la capacitación y/o certificaciones q posee la empresa para así hacer parte de nuestros clientes, así mismo podemos deducir que a las personas les importa el bienestar de sus macotas que estén bien capacitadas.

ALGUNA VEZ HA CONTRATADO USTED LOS SERVICIOS DE UNA PERSONA O LUGAR ESPECIALIZADO PARA CUIDAR A SU MASCOTA, CUANDO SE ENCUENTRA DE VIAJE

41 respuestas

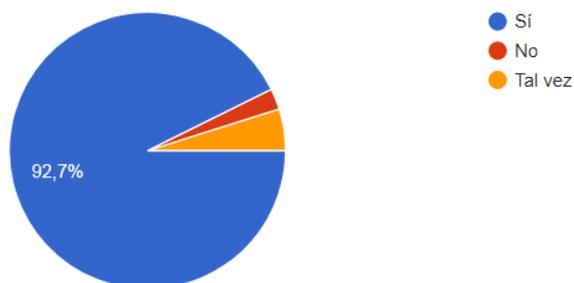


En esta gráfica se manifiesta que poco más del 80,5% de las personas nunca ha contratado un servicio de cuidado para su mascota, lo cual nos da una señal de necesidad en el mercado al ofrecer nuestro servicio.

APOYARÍA USTED UN REFUGIO PARA MASCOTAS?



41 respuestas



Por otra parte en cuanto al refugio, nos podemos dar cuenta que el 92,7% de la muestra apoyaría esta labor.

DESCRIBA DE FORMA BREVE, QUE OPINA, SOBRE UN HOTEL Y REFUGIO EXCLUSIVAMENTE PARA ANIMALES?

41 respuestas



Lo anterior fue como un espacio donde las personas pudieran darnos su opinión acerca de nuestro proyecto, el 100% de las respuestas fue positivo con los comentarios, excelente idea, muy buen proyecto ya que algunas personas trabajan largas horas y no le pueden dedicar el tiempo necesario a su mascota, sería algo muy innovador y creativo.

14. LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES

En el proceso de realizar la investigación nos quedaron muchas enseñanzas de cómo crear paso a paso un proyecto de este tamaño que no es cosa fácil, investigando mucho, leyendo en diferentes partes, para cada unidad había un logro diferente que alcanzar, todo hay que medirlo de acuerdo al mercado al que le queremos ofrecer nuestro servicio.

15. BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

Bibliografía

- ©Ministerio de Asuntos Exteriores, U. E. (s.f.). *Portal gestionado por la Dirección General de Comunicación, Diplomacia Pública y Redes*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2020, de <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/PoliticaExteriorCooperacion/NacionesUnidas/Paginas/ObjetivosDeDesarrolloDelMilenio.aspx>
- Declaracion Universal de los Derechos del Animal*. (15 de Octubre de 1978). Recuperado el 17 de Octubre de 2020, de <https://www.paradais-sphynx.com/legislacion/normas/tratados-y-convenios-animales.htm>
- Alcaldia de Bogota* . (27 de Diciembre de 1989). Recuperado el 16 de Octubre de 2020, de Regimen Legal de Bogota : <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8242>
- Categorias Actualidad* . (01 de Febrero de 2019). Recuperado el 02 de Octubre de 2020, de https://lanotapositiva.com/actualidad/colombia-tiene-el-primer-refugio-5-estrellas-para-perros-y-gatos-abandonados_5918
- Mi Refugio Canino* . (2019). Obtenido de [https://www.mirefugiocanino.com/servicios/De pelos.co](https://www.mirefugiocanino.com/servicios/De%20pelos.co) COMPAÑIA. (2020). Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de Legislacion bienestar y animal: <https://www.depelos.co/blog/legislacion-y-bienestar-animal/>

- Secretaria del medio ambiente* . (2007 de Julio de 25). Recuperado el 2020 de Octubre de 2020, de Protocolo N° 9 :
<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Medio%20Ambiente/Secciones/Normas/Documentos/2013/Pol%C3%ADticas%20de%20Operaci%C3%B3n/Protocolo%209%20de%202007.pdf>
- Affinity, F. (1978 de Octubre de 1978). *Declaracion Universal De los Derechos Del animal* . Recuperado el 17 de Octubre de 2020, de <https://www.fundacion-affinity.org/la-fundacion/declaracion-universal-de-los-derechos-del-animad#>
- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.
- Garcia, C. (06 de Febrero de 2020). *Vanguardia*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de <https://www.vanguardia.com/entretenimiento/mascotas/animal-hotel-una-propuesta-innovadora-para-las-mascotas-en-bucaramanga-YG1976540>
- Marques, M. (20 de Junio de 2014). *Paradais Sphynx*. Recuperado el 17 de Octubre de 2020, de <https://www.paradais-sphynx.com/legislacion/normas/tratados-y-convenios-animales.htm>
- MORENO, J. (10 de Agosto de 2020). *PORTAFOLIO* . Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de <https://www.portafolio.co/negocios/veterinarias-alimentos-productos-para-mascotas-este-2020-mercado-con-cifras-positivas-543530>