

**Proyecto de Fortalecimiento Empresarial
En la Empresa Eco Hotel Canino
Trabajo De Grado Para Optar Por El Titulo De Médico Veterinario**

Andrés Felipe Torres Puerto

Asesora

Lina María Salazar Torres

M.V

**Unilasallista Corporación Universitaria
Ciencias Administrativas y Agropecuarias
Medicina Veterinaria
Caldas, Antioquia
2024**

Contenido

Introducción.....	5
Planteamiento del Problema	7
Objetivos	8
Metodología	9
Revisión de Literatura o Estado del Arte en el Área del Negocio.....	10
Resultados y Discusión.....	13
Análisis de Aspectos Externos	14
Análisis de Aspectos Internos	31
Revisión de Aplicación de Normas I.S.O.....	40
Síntesis de Situación De La Empresa.....	43
Mapa Procesos	47
Lista de chequeo.....	50
Análisis DOFA.....	52
Sicreaempresa	54
Análisis de Puntos De Mejoramiento.....	57
Propuesta de Fortalecimiento Empresarial	61
Marco Lógico.....	64
Aspectos De Gerencia Administrativa	67
Productos Y Servicios	70
Técnicas De Innovación A Aplicar Para El Mejoramiento De La Empresa.....	72
Técnicas De Creatividad a Aplicar	78
Análisis de factibilidad de proyecto de fortalecimiento e innovación empresarial	81
Proyección Del Flujo De Caja	97
Inversión Requerida Para La Implementación De La Propuesta.....	98
Proyección De La Situación A Largo Plazo	99
Vinculación De Propuesta De Proyecto De Fortalecimiento Empresarial Con Plan De Negocio	100
Beneficios De La Aplicación Plan De Fortalecimiento Empresarial.....	106
Conclusiones.....	109
Recomendaciones.....	112
Referencias	115

Índice de Tablas

Tabla 1. Lista de Chequeo Eco Hotel Canino.....	50
Tabla 2. Matriz Dofa, Empresa Eco Hotel Canino	52
Tabla 3. Sicreaempresa.....	54
Tabla 4. Marco Lógico de la Empresa Eco Hotel Canino	64
Tabla 5. Balance General Y Proyecciones	94
Tabla 6. Descripción De Costos Propuesta.	96
Tabla 7. Proyección Del Flujo De Caja	97
Tabla 8. Inversión Requerida.....	98
Tabla 9. Proyección de la situación a largo plazo.....	99

Índice De Ilustraciones

Ilustración 1. Mapa de Procesos de Eco Hotel Canino	49
Ilustración 2. Lluvia de Ideas	80
Ilustración 3. Mapa Mental	81

Introducción

De acuerdo con Euromonitor Internacional (2023), el consumo de productos y servicios para mascotas en Colombia aumentó un 23% en 2022, alcanzando los 1,2 billones de pesos. Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, un 40% de las familias colombianas tienen mascotas, siendo los perros los animales más populares, seguidos de los gatos. De acuerdo con los registros, en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali se concentra la mayor tenencia de mascotas y, por ende, el mayor gasto en este sector (DANE 2023), es por eso que analistas del sector de mascotas prevén que el mercado nacional de animales de compañía mantendrá esta dinámica de expansión, incluso por encima de países vecinos que lideraban previamente el sector en América Latina (Durán, 2022). La proliferación de servicios especializados, hotelería, alimentos gourmet y accesorios premium para mascotas serán algunos de los segmentos de más rápido desarrollo (Fenalco, 2021).

Es en este contexto de crecimiento del mercado de mascotas que en el año 2021 se crea Eco Hotel Canino, ubicado en el municipio de Caldas vereda la Clara, dedicada a brindar servicios de guardería (cuidado diario), hotel (alojamiento por periodos superiores a 24 horas), incluyendo en todos los planes recreación, socialización y esparcimiento, teniendo cobertura total al área metropolitana de Medellín. El hotel cuenta con amplias zonas verdes y espacios diseñados específicamente para la recreación y comodidad de las mascotas. Actualmente dispone de 2 habitaciones para prestar servicio de hotel (alojamiento) con capacidad para 5 caninos en cada una. Ofrecemos una experiencia única y especializada para las

mascotas caninas, incluyendo emocionantes caminatas, divertidos paseos a charcos y cómodos espacios donde pueden disfrutar durante su estadía. Nuestro equipo está compuesto por 5 personas altamente capacitadas en el cuidado y atención de mascotas, cubriendo funciones de alimentación, aseo, recreación y supervisión permanente. Gracias a su enfoque en brindar un trato humanizado, actividades supervisadas y ambientes seguros que garantizan el bienestar de los huéspedes peludos durante la estadía en sus instalaciones, Eco Hotel Canino se ha posicionado como un referente en la región. Sin embargo, en los últimos 6 meses la demanda ha superado la capacidad instalada, obligando a declinar múltiples solicitudes por falta de espacio para albergar más caninos simultáneamente. Se estima que al menos 20 clientes fijos están en lista de espera ante una posible ampliación.

Así mismo, algunos usuarios han expresado interés por obtener nuevos servicios aún no disponibles como peluquería, spa y adiestramiento. Esta situación impide aprovechar plenamente las oportunidades que ofrece un mercado en expansión para dar cobertura total a las necesidades de la creciente base de clientes actuales y potenciales. Ante esta problemática, el proyecto busca diseñar un plan de fortalecimiento empresarial orientado a potenciar la operación de Eco Hotel Canino, incrementando capacidad de hospedaje e implementando nuevos servicios acordes a las preferencias detectadas en los clientes meta, apalancando el reconocimiento de marca y crecimiento sostenible del negocio a futuro.

Planteamiento del Problema

Eco Hotel Canino tiene como problema central la insuficiente capacidad de sus instalaciones actuales para atender la creciente demanda por sus servicios de alojamiento y recreación canina.

La limitada cantidad de habitaciones disponibles impide recibir a todos los huéspedes peludos que deseamos. Además, no contamos con áreas especializadas que los clientes solicitan como peluquería, spa y acondicionamiento físico (Agility). Esta restricción en infraestructura y oferta de servicios frena el crecimiento del negocio e impide satisfacer por completo las necesidades de nuestro mercado objetivo.

De no concretar una expansión en la capacidad instalada de habitaciones y área de recreación, en los próximos 6 meses Eco Hotel Canino estaría declinando más de 100 reservas, desaprovechando oportunidades comerciales y arriesgando su posicionamiento competitivo frente a otros establecimientos hoteleros para caninos que están ganando mayor terreno en la región.

Es prioritario aplicar mejoras en la parte administrativa y de servicios del hotel canino para aprovechar el potencial detectado, aumentando al máximo la capacidad en número de caninos atendidos bajo los mejores estándares de la industria.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un sistema integral para el fortalecimiento empresarial de Eco Hotel Canino, incorporando mejoras en las áreas administrativa, operativa y de servicio, que permitan optimizar procesos para ampliar la capacidad de atención y servicios brindados a huéspedes.

Objetivos Específicos

Analizar el mercado, administrativo y técnico la situación actual de Eco Hotel Canino para determinar limitantes estructurales, de capacidad instalada y de gestión que restringen el crecimiento.

Diseñar planes de mejoramiento que permitan cubrir brechas en infraestructura, adopción de tecnologías de la información, capital humano e implementación de nuevos servicios con enfoque experiencial.

Estructurar el plan de fortalecimiento gerencial detallando actividades, responsables, cronograma e inversiones requeridas para materializar las soluciones.

Definir mecanismos de monitoreo y control para asegurar la mejora continua en la aplicación de las estrategias propuestas.

Metodología

El proceso de diagnóstico contemplará la caracterización inicial, identificación de brechas, modelado de escenarios optimizables, y priorización de factores críticos, adicional se implementará una metodología con un enfoque mixto de análisis cualitativo y cuantitativo para un entendimiento integral de la situación actual de Eco Hotel Canino y la formulación de estrategias de fortalecimiento empresarial.

Inicialmente se recurrirá a fuentes primarias como entrevistas estructuradas al personal y revisión de documentos internos para comprender en detalle los procesos operativos actuales, portafolio de servicios e infraestructura Adicionalmente, se emplearán datos históricos de ocupación, ingresos y rentabilidad, para un diagnóstico cuantitativo a través de estadística descriptiva, análisis de correlación entre variables clave y modelado financiero determinístico, es por eso que la propuesta se estructurará formulando iniciativas específicas en las áreas detectadas, describiendo los impactos esperados, ruta crítica y mecanismos de gestión.

Revisión de Literatura o Estado del Arte en el Área del Negocio

La industria del cuidado de mascotas en Colombia ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Según estudios recientes (Bancolombia, 2021 & Durán, 2022), el mercado de mascotas en el país ha mostrado una tendencia al alza, con un incremento notable en la demanda de productos y servicios especializados. Guevara (2020) reporta que seis de cada diez hogares colombianos cuentan con al menos una mascota, mientras que Arango (2016) señala que Colombia ocupa el cuarto lugar en América Latina en cuanto al tamaño del mercado de mascotas. Este crecimiento se refleja también en los análisis de Ávila (2016) tanto como en los análisis de Brand (2016), quienes destacan el potencial económico del sector. Fenalco (2021) corrobora estas tendencias en su estudio sectorial, proporcionando una visión integral del mercado.

El comportamiento del consumidor en este sector ha evolucionado, reflejando una creciente humanización de las mascotas. Estos autores Velásquez (2019) & Gómez (2007) señalan en sus investigaciones que los propietarios de mascotas en Colombia están cada vez más dispuestos a invertir en productos y servicios de alta calidad para sus animales de compañía, destacando la influencia positiva de los animales en la vida humana. Arango (2017) profundiza en la importancia de elegir la mascota adecuada, mientras que TV Agro (2016) ofrece orientaciones prácticas sobre el cuidado diario de las mascotas.

En cuanto a los modelos de negocio en el sector, se observa una diversificación de los servicios ofrecidos. Los siguientes autores Aponte (2022), Zambrano (2021) & Ramírez (2008) han explorado en sus respectivas investigaciones nuevos modelos de

negocio para el cuidado y hospedaje de mascotas, adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado. Por lo tanto, Barg (2016) como Molina (2022) proporcionan marcos teóricos para el desarrollo de modelos de negocio innovadores, como el Modelo Canvas, aplicables al sector de cuidado de mascotas.

El marco legal y normativo que regula la industria de cuidado de mascotas en Colombia ha experimentado avances significativos. La Ley 1774 de 2016 (función pública) marcó un hito al reconocer a los animales como seres sintientes. Complementariamente, el Ministerio de Salud y Protección Social (Buitrago, 2017) ha desarrollado lineamientos para la tenencia responsable de animales de compañía. Acero (2014) discute la intersección entre la salud pública, la responsabilidad social veterinaria y la tenencia responsable de mascotas, proporcionando un marco conceptual valioso para el sector.

Los estudios sobre calidad de vida y tenencia de mascotas, como el realizado por la Alcaldía de Medellín (2016), destacan la importancia sobre la relación entre el bienestar humano y la convivencia con animales de compañía. Estos hallazgos se alinean con la tendencia hacia la humanización de las mascotas, señalada por Capó & Frejo (s.f.), que se refleja no solo en los patrones de consumo sino también en el lenguaje utilizado para referirse a los animales de compañía, como discute Ortíz (2022).

En el ámbito de la alimentación, Castrillón (2016) documenta el auge de dietas alternativas como la BARF (Biologically Appropriate Raw Food), reflejando una creciente preocupación por la nutrición y salud de las mascotas. Este cambio en las

preferencias alimentarias es indicativo de una mayor conciencia sobre el bienestar animal y la calidad de vida de las mascotas.

La evolución histórica de la relación entre humanos y animales de compañía, documentada por el Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid (2017), proporciona un contexto valioso para entender las tendencias actuales en el cuidado de mascotas. Esta perspectiva histórica ayuda a explicar la profundidad del vínculo emocional que sustenta la creciente industria de servicios para mascotas.

Resultados y Discusión

Con base en el desarrollo del Proyecto de fortalecimiento empresarial, aplicado a la firma Eco Hotel Canino, se pretende obtener como resultado una serie de estrategias que permitan el mejoramiento integral de la dinámica organizacional, con respecto a las debilidades identificadas en su esquema operacional, contribuyendo con crecimiento de la organización, potencializando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Análisis de Aspectos Externos

Entorno Económico

Desempeño Reciente y Perspectivas de la Economía Colombiana.

Según el DANE, en 2023 el PIB de Colombia creció 0,6%, evidenciando una fuerte desaceleración frente al 7,3% de 2022. Para 2024 se proyecta un crecimiento de 0,8% (Banco de la República). Adicional a esto la desaceleración en 2023 fue mayor a la esperada, con una dinámica heterogénea: servicios aún en expansión, pero caídas en manufactura, construcción y comercio. Se espera que la brecha del producto se torne negativa en 2024. La inflación ha venido bajando más rápido de lo anticipado, pero persiste por encima de la meta, se proyecta que cierre 2024 en 5,9% y solo converja al 3% a mediados de 2025. Sin embargo, el Banco de la República ha iniciado un ciclo de bajada de tasas, pero manteniendo una postura restrictiva. Esto implica que el costo de financiamiento para empresas y hogares se mantendría relativamente alto en el corto plazo. Adicional a esto el déficit en cuenta corriente se redujo significativamente en 2023 y se mantendría estable en 2024 (alrededor de 2,9% del PIB). Esto modera la vulnerabilidad externa.

Dinámica y Perspectivas del Mercado de Mascotas en Colombia.

Colombia es el 4to país en Latinoamérica que lidera el sector de mascotas, con un crecimiento anual del 13%. Este mercado ha crecido 84.9% en los últimos 5 años. Aproximadamente hay alrededor de 9.7 millones de mascotas en el país, con 75% concentradas en Bogotá. Los perros y gatos representan el 70% (6.7 millones). En la

última década, la población de mascotas ha crecido 10%. También es importante destacar que el 63% del gasto en cuidado de mascotas se destina a productos y servicios especializados. 3 millones de hogares gastan en alimentación y cuidado según el (DANE).

El 43% de los hogares colombianos cuentan con una mascota, considerándolas como un miembro más de la familia. Esto impulsa la tendencia creciente de establecimientos "Pet Friendly". (FENALCO, 2019).

Crecimiento del Mercado de Mascotas.

El sector de mascotas en Colombia creció 13% en 2021, consolidando al país como el 4to mercado más importante en Latinoamérica. En los últimos 5 años, este mercado se ha expandido un 84.9% en el país, y los hogares colombianos gastan alrededor de \$2.8 billones anuales en alimentos y productos para el cuidado de sus mascotas (DANE).

El gasto en alimentación, accesorios, salud y otros servicios para mascotas creció un 63% entre 2016 y 2021 (Euromonitor).

Tamaño del Mercado de Mascotas en Colombia

La población estimada de mascotas en Colombia es de 9.7 millones, el 70% de las mascotas son perros y gatos (6.7 millones a nivel nacional, 5 millones en Bogotá). Los perros representan el 70% de este subtotal. La tenencia de mascotas ha crecido un 10% en la última década, y un 11% entre 2016 y 2021 enfocado en perros y gatos. (Euromonitor & Fenalco, 2016).

Implicaciones para Eco Hotel Canino.

A pesar de la desaceleración económica, el mercado de mascotas en Colombia muestra una dinámica muy positiva y resistente, lo que indica un ambiente favorable para los servicios especializados como servicios de hotelería canina. El fuerte vínculo emocional de las familias con sus mascotas sugiere que este es un segmento de gasto relativamente inelástico. Si bien un menor crecimiento económico podría moderar la dinámica, la expansión de este mercado tendría bases sólidas para continuar, y la alta concentración de mascotas en ciudades principales como Bogotá, Cali y Medellín, genera un mercado atractivo para establecimientos como Eco Hotel Canino. La cercanía a esta demanda es una ventaja competitiva. Sin embargo, la persistencia de una inflación aún alta y los mayores costos de financiamiento podrían generar presiones de costos y retos de inversión en el corto plazo para el sector de mascotas. Esto exige estrategias de eficiencia y diferenciación.

Un riesgo latente es una desaceleración económica más profunda y duradera que dispare el desempleo, lo que podría afectar el gasto en mascotas. Pero la resiliencia mostrada en años recientes genera confianza en el potencial del sector.

Entorno Político

Proyecto de Ley sobre Espacios Pet-friendly en Establecimientos Públicos.

El proyecto de ley que buscaba promover los espacios para mascotas en establecimientos abiertos al público fue archivado en el presente año (2024), este proyecto proponía eliminar el parágrafo del artículo 265 de la Ley 9 de 1979, La cual prohíbe expresamente el ingreso de animales a lugares como restaurantes. Se plantea

que los establecimientos puedan adecuar espacios especiales para recibir mascotas, y que las autoridades sanitarias brinden facilidades para este proceso. De aprobarse, esta ley facilitaría que más negocios puedan declararse pet-friendly, ampliando las opciones para familias con mascotas y generando oportunidades para establecimientos como hoteles caninos.

Normatividad Sanitaria y de Protección Animal.

La operación de negocios relacionados con mascotas, como los hoteles caninos, está sujeta a regulaciones sanitarias para garantizar la salud y bienestar de los animales. Entidades como las Secretarías de Salud y las alcaldías locales tienen a su cargo la vigilancia y control del cumplimiento de estas normas.

Eco Hotel Canino debe asegurarse de cumplir con todos los requisitos en términos de infraestructura, manejo de alimentos, disposición de residuos, entre otros aspectos, para operar dentro del marco legal. Además, la creciente conciencia sobre el bienestar animal ha llevado al endurecimiento de penas por maltrato y a mayores exigencias para garantizar el cuidado adecuado de las mascotas. Esto implica un reto y una oportunidad para diferenciarse con altos estándares.

Políticas de Tenencia Responsable de Mascotas.

Desde el gobierno nacional y las administraciones locales se han impulsado políticas para promover la tenencia responsable de mascotas, buscando reducir problemas como el abandono, los accidentes por animales peligrosos, entre otros.

Estas políticas incluyen campañas de esterilización, programas de adopción, sistemas de registro e identificación de mascotas, entre otros.

Para Eco Hotel Canino, estas iniciativas son positivas en la medida que promueven una cultura de cuidado hacia las mascotas y generan conciencia sobre la importancia de contar con servicios especializados para su atención. La articulación con estas políticas, por ejemplo, a través de alianzas con entidades públicas o la participación en campañas, puede ser una oportunidad para posicionar el hotel.

Riesgos y Oportunidades Derivados del Entorno Político.

Los cambios regulatorios pueden generar tanto oportunidades como amenazas para el sector de mascotas. Por ejemplo, mayores exigencias en términos infraestructura o personal podrían incrementar los costos operativos, pero podrían incentivar la formalización y profesionalización de los oferentes. La tendencia desde lo público hacia políticas más favorables para las mascotas genera un ambiente propicio para el crecimiento de negocios especializados. Sin embargo, también podría atraer más competidores al mercado.

Los vaivenes de la política y los cambios de administración a nivel nacional y local pueden generar incertidumbre sobre la continuidad de ciertas políticas o prioridades. Esto exige un monitoreo constante del entorno para identificar riesgos y oportunidades.

En resumen, el entorno político muestra una tendencia favorable hacia el reconocimiento de los animales de compañía como parte integral de las familias y la sociedad. Esto se evidencia en proyectos normativos como el de espacios pet-friendly,

así como en políticas para promover la tenencia responsable y el bienestar animal. Para Eco Hotel Canino, este contexto brinda oportunidades para su crecimiento y diferenciación, pero también plantea retos en términos de cumplimiento normativo y adaptación a posibles cambios regulatorios. La capacidad de lectura del entorno político y el relacionamiento estratégico con actores clave puede ser un factor de éxito importante.

Entorno jurídico

Ley 1774 de 2016 sobre Maltrato Animal.

Esta ley modifica el Código Civil, la Ley 84 de 1989 y el Código Penal, reconociendo a los animales como seres sintientes y no como cosas. También establece sanciones penales de hasta 36 meses de prisión y multas de hasta 60 salarios mínimos legales mensuales vigentes por conductas de maltrato animal. Para Eco Hotel Canino, esta ley implica una responsabilidad legal de garantizar el bienestar de los animales bajo su cuidado y evitar cualquier forma de maltrato o negligencia. (Función Pública)

Ley 746 de 2002 sobre Tenencia de Perros Potencialmente Peligrosos.

Regula la tenencia de ejemplares caninos potencialmente peligrosos, estableciendo requisitos para su manejo, como el uso de bozal y trailla en espacios públicos. Esto exige que los propietarios de estos perros cuenten con póliza de responsabilidad civil extracontractual y realicen adiestramiento para controlar su agresividad. (Función Pública)

Aunque Eco Hotel Canino no se dedica específicamente a perros potencialmente peligrosos, es importante conocer esta normativa en caso de recibir este tipo de razas y para garantizar la seguridad de todos los huéspedes caninos y humanos.

Ley 9 de 1979 (Código Sanitario Nacional) y sus Normas Reglamentarias.

Establece las condiciones sanitarias generales que deben cumplir todos los establecimientos abiertos al público, incluyendo aquellos dedicados al cuidado de mascotas. Estos aspectos como la higiene, la ventilación, el manejo de residuos, el control de plagas y la calidad del agua están contemplados en esta normativa. Aunque no es específica para guarderías u hoteles caninos, sienta las bases para las condiciones sanitarias mínimas que estos negocios deben garantizar. (Función Pública)

Normatividad Local para Establecimientos de Cuidado Animal.

Colombia cuenta con lineamientos nacionales para la tenencia responsable de animales de compañía y de producción, que son aplicables a establecimientos que prestan servicios de cuidado animal. El Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la Dirección de Promoción y Prevención y la Subdirección de Salud Ambiental, emitió en 2017 el documento "Lineamientos para la Política de Tenencia Responsable de Animales de Compañía y de Producción".

Este documento establece un marco conceptual y propone intervenciones sectoriales e intersectoriales para la tenencia responsable de animales. Aunque no se enfoca exclusivamente en establecimientos de cuidado animal, sí proporciona un

marco general que es aplicable a estos negocios. El documento aborda temas como el bienestar animal, la salud pública, y las responsabilidades de los propietarios y cuidadores de animales.

En el caso de Antioquia, y específicamente en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, los negocios como Eco Hotel Canino deben guiarse por estos lineamientos nacionales, así como por las normas generales del Código Sanitario Nacional y las leyes de bienestar animal existentes a nivel nacional. Es importante que estos establecimientos se adhieran a las mejores prácticas de cuidado animal y tenencia responsable establecidas en los documentos nacionales

Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016).

Incluye disposiciones sobre la tenencia de mascotas, como la obligación de recoger sus excrementos en espacios públicos y la prohibición de dejarlos deambular sin supervisión. De igual manera establece sanciones pedagógicas o multas para quienes incumplan estas normas de convivencia. (Función Pública)

Si bien aplica principalmente a los propietarios, es importante que Eco Hotel Canino conozca estos lineamientos para promover prácticas responsables entre sus clientes y evitar incidentes en los espacios comunes.

Oportunidades y Retos Derivados del Entorno Jurídico.

El fortalecimiento del marco normativo para la protección animal y la tenencia responsable de mascotas genera un entorno favorable para negocios que promuevan su bienestar, como Eco Hotel Canino.

El cumplimiento estricto de las normas sanitarias y de seguridad puede ser un diferencial importante frente a competidores informales o menos rigurosos. Sin embargo, el cumplimiento de estas normas también puede implicar costos adicionales en términos de adecuación de instalaciones, capacitación del personal, pólizas de responsabilidad civil, entre otros.

El riesgo de sanciones legales por incumplimiento de las normas exige un conocimiento detallado de los requisitos y una supervisión constante de las operaciones.

En síntesis, el entorno jurídico alrededor de las mascotas en Colombia ha evolucionado hacia un mayor reconocimiento de sus derechos y una regulación más estricta de las actividades relacionadas con su cuidado. Para Eco Hotel Canino, esto implica tanto oportunidades como retos. Por un lado, un marco legal robusto favorece a los actores formales y responsables del mercado. Pero por otro, exige un esfuerzo constante de actualización, cumplimiento y adaptación a las normas. La asesoría legal especializada y el diseño de protocolos internos alineados con la normatividad serán claves para el éxito del negocio en este contexto.

Entorno Social y Cultural

La creciente humanización de las mascotas en Colombia ha sido un factor determinante en el auge del mercado de productos y servicios para mascotas. Los perros y gatos han pasado de ser considerados simples compañeros a ser tratados como miembros integrales de las familias. Esta transformación cultural ha impulsado a los dueños a buscar opciones premium que garanticen el bienestar y la felicidad de sus mascotas.

Según estudios recientes, el 40% los hogares colombianos cuentan con al menos una mascota, siendo los perros los animales de compañía más populares. Ciudades como Bogotá (25%), Cali (18%) y Medellín (17%) lideran en términos de tenencia de mascotas. Además, se observa una tendencia creciente en hogares sin hijos, donde las mascotas se convierten en una alternativa para brindar compañía y afecto (DANE 2023).

Esta evolución en la percepción de las mascotas ha generado cambios significativos en los hábitos de consumo. Los dueños están dispuestos a invertir en servicios de alta calidad que aporten al bienestar y entretenimiento de sus compañeros peludos. En este contexto, los servicios de Agility, spa y peluquería para mascotas han ganado popularidad.

El Agility, un deporte canino que consiste en superar obstáculos en un circuito, no solo brinda entretenimiento y actividad física para las mascotas, sino que también fortalece el vínculo entre el perro y su dueño. Cada vez más personas buscan actividades que les permitan interactuar y pasar tiempo de calidad con sus mascotas, y el Agility se presenta como una opción atractiva.

Por otro lado, los servicios de spa y peluquería para mascotas han dejado de ser considerados un lujo y se han convertido en una necesidad para muchos dueños. Además de contribuir a la higiene y cuidado estético de las mascotas, estos servicios también tienen un impacto positivo en su salud y bienestar general.

En cuanto al alojamiento para mascotas, la demanda ha aumentado significativamente en los últimos años. Cada vez más dueños buscan lugares seguros y confiables donde dejar a sus mascotas cuando no pueden cuidarlas ellos mismos, ya sea por viajes, compromisos laborales o vacaciones. Valoran especialmente los alojamientos que ofrecen atención personalizada, actividades de entretenimiento y un ambiente que replique el cariño y comodidad del hogar.

En el caso particular de Eco Hotel Canino, la propuesta de ampliar los servicios de Agility, spa y peluquería, así como aumentar la capacidad de alojamiento, responde directamente a las tendencias y necesidades identificadas en el entorno social y cultural de la región.

Al ofrecer un servicio integral que combina actividades de Agility, spa, peluquería y alojamiento, Eco Hotel Canino se posiciona como un referente en el cuidado y bienestar de las mascotas. Su enfoque en brindar experiencias memorables, atención personalizada y un ambiente acogedor para las mascotas, lo diferencia en el mercado y lo hace atractivo para los dueños que buscan lo mejor para sus compañeros peludos.

Además, la ubicación de Eco Hotel Canino en Caldas, Antioquia, le permite atender a un mercado creciente de dueños de mascotas en el área metropolitana de Medellín y sus alrededores. La cercanía a esta zona urbana, sumada a la creciente

tendencia de humanización de las mascotas, representa una oportunidad significativa para el crecimiento y posicionamiento de la empresa.

En conclusión, el entorno social y cultural en Colombia, y particularmente en Caldas, Antioquia, presenta un escenario favorable para la expansión y fortalecimiento de los servicios de Eco Hotel Canino. La humanización de las mascotas, la demanda de actividades de entretenimiento como el Agility, y la creciente necesidad de servicios de spa, peluquería y alojamiento, abren oportunidades significativas para que la empresa capitalice con su propuesta integral. Un enfoque centrado en el bienestar de las mascotas, respaldado por una estrategia de comunicación efectiva y un servicio excepcional, permitirá a Eco Hotel Canino consolidarse como un referente en el mercado de servicios para mascotas en la región.

Entorno Ambiental

El entorno ambiental de Eco Hotel Canino presenta tanto oportunidades como desafíos para su operación y crecimiento sostenible. A continuación, se analizan los aspectos clave de este entorno:

Ubicación y Entorno Natural

Eco Hotel Canino se encuentra ubicado en una zona privilegiada cerca de la reserva natural Alto de San Miguel en el municipio de Caldas, Antioquia. Esta ubicación permite a los huéspedes caninos disfrutar de un entorno natural y aire puro. Adicional a esto la cercanía a espacios verdes y fuentes de agua como charcos naturales ofrece oportunidades para actividades recreativas al aire libre para las mascotas, lo cual es un

atractivo diferencial para el hotel. Sin embargo, esta ubicación también implica una responsabilidad en la preservación del entorno y la minimización del impacto ambiental de las operaciones del hotel.

Gestión de residuos

Como establecimiento dedicado al cuidado de mascotas, Eco Hotel Canino genera residuos orgánicos (desechos de los animales) e inorgánicos (empaques de alimentos, productos de aseo, etc.) que deben ser manejados adecuadamente. Por lo tanto, es necesario contar con protocolos claros para la recolección, clasificación y disposición final de estos residuos, cumpliendo con la normatividad ambiental vigente.

Una gestión responsable de residuos no solo es una obligación legal, sino que también contribuye a la imagen de la empresa como un negocio comprometido con la sostenibilidad.

Uso eficiente de recursos

El funcionamiento de Eco Hotel Canino requiere el uso de recursos como agua y energía para la limpieza de las instalaciones, preparación de alimentos, iluminación, entre otros. Por lo tanto, es importante Adoptar prácticas de uso eficiente, como instalación de sistemas ahorradores, aprovechamiento de luz natural, y promoción de la cultura del ahorro entre empleados y usuarios, permite reducir costos y el impacto ambiental. Adicionalmente, explorar el uso de energías renovables como paneles solares puede ser una inversión estratégica a futuro para el hotel.

Educación y sensibilización

Eco Hotel Canino puede educar y sensibilizar a su personal y a los propietarios de mascotas sobre la importancia del cuidado del entorno. Esto puede incluir capacitaciones para empleados sobre buenas prácticas ambientales, campañas sobre tenencia responsable de mascotas y su impacto en espacios naturales, entre otras iniciativas. Adicionalmente posicionarse como una empresa que promueve la conciencia ambiental puede ser un diferencial en el mercado y atraer a clientes con estas preferencias.

En conclusión, el entorno ambiental presenta para Eco Hotel Canino la oportunidad de diferenciarse y ser reconocido por sus prácticas sostenibles, lo que puede convertirse en una ventaja competitiva. Sin embargo, también implica la responsabilidad de gestionar adecuadamente sus impactos y armonizar su crecimiento con la preservación del entorno natural que lo rodea.

Entorno tecnológico y competitivo

El entorno tecnológico y competitivo donde opera Eco Hotel Canino presenta oportunidades y desafíos a considerar en su estrategia de crecimiento y diferenciación. A continuación, se analizan los aspectos más relevantes:

Adopción de tecnologías de la información

La industria de servicios para mascotas está experimentando una creciente digitalización, con plataformas en línea para reservas, pagos, seguimiento y comunicación con los clientes. Por lo tanto, Eco Hotel Canino tiene la oportunidad de implementar estas tecnologías para mejorar la eficiencia de sus procesos, ofrecer mayor comodidad a los clientes y recopilar datos valiosos sobre sus preferencias y comportamientos.

Herramientas como aplicaciones móviles, sistemas de gestión de clientes (CRM) y presencia en redes sociales pueden ayudar a fortalecer la relación con los clientes y generar lealtad de marca.

Innovación en servicios y experiencias

En un mercado cada vez más competitivo, la innovación en los servicios y la creación de experiencias memorables para las mascotas y sus propietarios puede ser un diferenciador clave.

Eco Hotel Canino puede explorar la incorporación de tecnologías como cámaras de vigilancia en línea y juguetes interactivos para mejorar la estadía de los huéspedes caninos. Además, la oferta de servicios complementarios como entrenamiento y cuidado veterinario puede agregar valor y diferenciar al hotel de sus competidores.

Análisis de la competencia

Es fundamental para Eco Hotel Canino mantenerse al tanto de las tendencias y movimientos de sus competidores directos e indirectos en el mercado. Esto implica monitorear regularmente sus ofertas de servicios, precios, estrategias de marketing y adopción de tecnologías, para identificar oportunidades y amenazas. También es valioso analizar las fortalezas y debilidades de los competidores, así como las preferencias y opiniones de sus clientes, para encontrar áreas donde Eco Hotel Canino pueda diferenciarse y capturar una mayor cuota de mercado.

Alianzas estratégicas y redes de colaboración

En un entorno competitivo, las alianzas estratégicas con otros actores de la industria pueden ser beneficiosas para la empresa. Por lo tanto, colaborar con proveedores de productos y servicios complementarios (por ejemplo, alimentos, juguetes, seguros para mascotas) puede permitir ofrecer paquetes integrales y generar ingresos adicionales. Establecer relaciones con veterinarios, entrenadores y otros profesionales del cuidado animal puede fortalecer la reputación del hotel y brindar un servicio más completo a los clientes.

Adaptación a cambios en el comportamiento del consumidor

Los avances tecnológicos y las tendencias sociales están moldeando continuamente las expectativas y preferencias de los propietarios de mascotas.

Eco Hotel Canino debe estar atento a estos cambios y ser ágil para adaptar sus servicios en consecuencia. Por ejemplo, la creciente preocupación por la salud y el bienestar animal puede impulsar la demanda de opciones de alimentación y cuidado más naturales.

La pandemia de COVID-19 también ha acelerado la adopción de servicios sin contacto y ha aumentado la conciencia sobre la higiene y seguridad, lo que puede requerir ajustes en los protocolos del hotel.

En conclusión, el entorno tecnológico y competitivo presenta desafíos y oportunidades para Eco Hotel Canino. La adopción estratégica de tecnologías digitales, la innovación en servicios y experiencias, el análisis continuo de la competencia, las alianzas estratégicas y la adaptación a los cambios en el comportamiento del consumidor serán claves para mantener y fortalecer su posición en el mercado. Un enfoque proactivo y orientado al cliente en este entorno dinámico permitirá a Eco Hotel Canino diferenciarse y aprovechar las oportunidades de crecimiento.

Análisis de Aspectos Internos

Recursos Financieros

Eco Hotel Canino presentó un desempeño financiero sólido y estable a lo largo del año 2023. A continuación, se muestra un resumen de los ingresos, gastos, ganancias y distribución de estas para este período.

Los ingresos de Eco Hotel Canino provienen de tres fuentes principales: planes colegio, planes día de sol y planes hotel. Los ingresos mensuales varían según la temporada, con picos en los meses de abril, junio, noviembre y diciembre. El ingreso total en 2023 fue de 104,575,000 de pesos.

Los gastos mensuales de Eco Hotel Canino se mantienen relativamente estables, con un promedio de \$7,500,000. Los principales gastos incluyen nómina, gasolina, mantenimiento de vehículos, arriendo, seguros y servicios públicos. En Junio, se observa un gasto adicional de 2,200,000 de pesos correspondiente al pago de primas a los empleados.

Las ganancias mensuales de Eco Hotel Canino varían según los ingresos y gastos de cada mes. Se observan ganancias positivas en la mayoría de los meses, con excepción de agosto que presenta una pérdida de \$600,000. La ganancia acumulada total para el año 2023 es de \$6,160,000 (COP).

En junio de 2023, Eco Hotel Canino invirtió \$9,870,000 en materiales de construcción, incluyendo malla eslabonada, pintura, estacones de madera, cemento, gravilla, emulsión asfáltica, teja de zinc y mano de obra.

Al final del año 2023, Eco Hotel Canino distribuyó las ganancias acumuladas de la siguiente manera

\$1,300,000 se reinvirtieron en la empresa para la compra de uniformes, renovación de colchonetas y publicidad en redes sociales.

\$1,500,000 se pagaron al propietario Andrés Torres.

\$3,360,000 se mantienen como saldo disponible para iniciar operaciones en el año 2024.

En resumen, Eco Hotel Canino demuestra una gestión financiera eficiente, generando ganancias consistentes a lo largo del año. La inversión realizada en infraestructura y la distribución estratégica de las ganancias posicionan a la empresa para un crecimiento sostenible en el futuro.

Recursos Organizacionales y Físicos

Eco Hotel Canino cuenta actualmente con una capacidad máxima de alojamiento (Noche) para 10 perros, distribuidos en 2 habitaciones con capacidad para 5 perros cada una. Esta capacidad instalada permite atender a un número limitado de huéspedes caninos a la vez.

En cuanto a la ocupación hotelera, se observa una marcada diferencia entre los días de semana y los fines de semana durante las temporadas regulares. Eco Hotel Canino tiene 5 plazas libres, lo que supone una ocupación del 50% de su capacidad total.

Por otro lado, los fines de semana (sábados y domingos) se evidencia una ocupación del 100%, lo que indica que todas las plazas disponibles están siendo

utilizadas. Esta situación genera dificultades para atender la demanda adicional durante estos días, ya que no se cuenta con capacidad extra para alojar a más huéspedes.

Sin embargo, es importante destacar que, durante las temporadas altas, como vacaciones o festivos, Eco Hotel Canino experimenta una ocupación del 100% todos los días de la semana. Esto significa que la capacidad instalada actual no es suficiente para atender la demanda durante estos períodos pico, lo que resulta en la pérdida de oportunidades de negocio y la insatisfacción de los clientes potenciales.

Esta disparidad en la ocupación hotelera entre los días de semana y los fines de semana, así como la sobreocupación durante las temporadas altas, plantea la necesidad de implementar estrategias para optimizar el uso de la capacidad instalada y equilibrar la demanda. Algunas alternativas podrían incluir la ampliación de las instalaciones para aumentar el número de plazas disponibles, especialmente para los fines de semana y temporadas altas, o la implementación de políticas de precios y promociones que incentiven la ocupación durante los días de semana.

En resumen, el análisis de la capacidad instalada y ocupación hotelera de Eco Hotel Canino revela una subutilización de las instalaciones durante los días de semana en temporadas regulares, una sobreocupación durante los fines de semana y una ocupación total durante las temporadas altas. Esta situación justifica la necesidad de implementar estrategias de fortalecimiento empresarial que permitan optimizar el uso de los recursos y atender adecuadamente la demanda existente, especialmente durante los períodos de mayor afluencia.

Identificación de Debilidades en Infraestructura y Operaciones

La capacidad instalada actual es suficiente para satisfacer la demanda del servicio de día de sol, ya que el campus tiene capacidad para más de 80 perros. Sin embargo, se ha identificado una debilidad en la capacidad de alojamiento durante temporadas altas y fines de semana, ya que actualmente solo se pueden hospedar un máximo de 10 perros. Las instalaciones se encuentran en buen estado y cumplen con los estándares de calidad y seguridad requeridos.

Se ha identificado la necesidad de ampliar y mejorar el área de habitaciones, con el objetivo de crear al menos 2 habitaciones adicionales para aumentar la capacidad de alojamiento, además de disponer de un sector del campus para crear el Agility (centro de entrenamiento deportivo) y poder ofrecer este servicio adicional.

Los procesos internos son eficaces y efectivos, lo que garantiza un buen funcionamiento del hotel. El personal está debidamente capacitado y no se han identificado problemas de coordinación entre las diferentes áreas. Eco Hotel Canino tiene los recursos necesarios para realizar las operaciones diarias de manera adecuada.

Se ha identificado una oportunidad de mejora en la gestión del hotel mediante la implementación de cámaras de videovigilancia. Esto permitirá fortalecer la seguridad y el control de las instalaciones.

Hasta el momento, no se han recibido quejas o comentarios negativos por parte de los clientes, lo que indica que la calidad del servicio es satisfactoria. No se han identificado aspectos del servicio que requieran mejora o atención inmediata.

En resumen, las debilidades de la infraestructura de la empresa Eco Hotel Canino se relacionan con la capacidad limitada de alojamiento durante temporadas altas y fines de semana, así como la necesidad de ampliar el área de habitaciones. En cuanto a las operaciones, tecnología y calidad del servicio, no se han identificado debilidades significativas, aunque se ha reconocido una oportunidad de mejora en la gestión mediante la implementación de cámaras de videovigilancia.

Estas debilidades y oportunidades de mejora serán abordadas en el plan de fortalecimiento empresarial, con el objetivo de optimizar la infraestructura y las operaciones de Eco Hotel Canino, y así poder brindar un servicio de alta calidad a un mayor número de clientes.

Recursos Tecnológicos

En el análisis de recursos tecnológicos de Eco Hotel Canino, se presenta el siguiente panorama

Actualmente, Eco Hotel Canino no cuenta con un sistema de gestión hotelera especializado. Las reservas, el seguimiento de las estadías y la facturación se realizan de manera muy básica utilizando hojas de cálculo y documentos físicos. Esto puede generar ineficiencias y dificultar el manejo de la información a medida que el volumen de clientes aumenta.

Se identifica la necesidad de implementar un software de gestión hotelera que permita automatizar y centralizar estos procesos, brindando una visión más clara y en tiempo real de la disponibilidad de habitaciones, las reservas, los pagos y la generación de reportes.

Eco Hotel Canino solo tiene redes sociales que informan sobre sus servicios.

En un mercado cada vez más digitalizado, es fundamental contar con una plataforma de reservas en línea que permita a los clientes realizar sus reservas de manera rápida, segura y conveniente. Esto no solo mejoraría la experiencia del cliente, sino que también optimizaría el proceso de reservas y reduciría la carga administrativa.

La infraestructura tecnológica actual de Eco Hotel Canino se limita a equipos de cómputo básicos para tareas administrativas y de comunicación. Cuenta con una red Wi-Fi de alta velocidad que cubre todas las áreas del hotel, pero no cuenta con sistemas de seguridad avanzados.

Para ofrecer un servicio de calidad y satisfacer las expectativas de los huéspedes, es importante invertir en una infraestructura tecnológica robusta. Esto incluye sistemas de seguridad como cámaras de vigilancia y control de acceso, y equipos de cómputo actualizados para el personal.

Actualmente, Eco Hotel Canino no utiliza tecnología para mejorar la experiencia de los huéspedes caninos y sus propietarios. No se ofrecen servicios como cámaras en vivo para que los dueños puedan ver a sus mascotas durante la estadía, ni se utilizan dispositivos de seguimiento de actividad o monitoreo de salud.

Incorporar estas tecnologías podría ser un diferenciador y un valor agregado para los clientes, brindándoles tranquilidad y permitiéndoles mantenerse conectados con sus mascotas incluso a distancia.

Existen diversas oportunidades para que Eco Hotel Canino innove a través de la tecnología. Por ejemplo, podrían desarrollarse aplicaciones móviles que permitan a los dueños hacer seguimiento de las actividades de sus mascotas, recibir actualizaciones y

fotos, y comunicarse con el personal del hotel. También se podrían explorar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para personalizar la experiencia de cada huésped canino, predecir patrones de comportamiento y optimizar la asignación de recursos.

En resumen, aunque Eco Hotel Canino ha operado de manera efectiva con recursos tecnológicos limitados, se identifican varias áreas de oportunidad para mejorar y fortalecer este aspecto. La implementación de un sistema de gestión hotelera, una plataforma de reservas en línea, una infraestructura tecnológica robusta y la integración de tecnología en la experiencia del huésped son pasos clave para aumentar la eficiencia operativa, mejorar el servicio al cliente y mantenerse competitivo en el mercado. Además, la exploración de oportunidades de innovación tecnológica podría posicionar a Eco Hotel Canino como un referente en la industria de servicios para mascotas.

Sistemas de Comercialización

Eco Hotel Canino ofrece servicios diseñados para las necesidades de las mascotas y sus propietarios.

Día de Sol: Este servicio permite a los perros disfrutar de un día completo en las instalaciones del hotel, sin pernoctación. Incluye caminatas ecológicas, paseos a charcos, recreación e integración en el campus y vigilancia durante todo el día. El precio es de \$60.000 + costo de transporte.

Hotel: Eco Hotel Canino ofrece planes de alojamiento de 24 horas, 7 días, 15 días, 20 días y 30 días. Todos los planes incluyen caminatas ecológicas diarias, paseos a charcos, recreación e integración en el campus, acompañamiento virtual con el

propietario a través de fotos y videos, y cuidado las 24 horas. Los precios varían según la duración de la estadía, desde \$70.000 + transporte para 24 horas hasta \$1.050.000 para 30 días.

Planes Colegio: Estos planes están diseñados para perros que asisten regularmente al hotel en días específicos de la semana realizando las mismas actividades que disfrutan en un día de sol. Se ofrecen planes de 1, 2 y 3 días por semana, con precios que van desde \$200.000 + transporte para 4 días al mes hasta \$480.000 + transporte para 12 días al mes.

En cuanto a la demanda de estos servicios, se ha observado que todos tienen una buena aceptación por parte de los clientes. Sin embargo, se presentan variaciones estacionales, con temporadas altas y bajas. Los fines de semana y los períodos vacacionales suelen tener una mayor demanda, mientras que los días de semana pueden presentar una menor ocupación. A pesar de la buena demanda actual, Eco Hotel Canino está buscando ampliar su oferta de servicios para satisfacer aún más las necesidades de sus clientes. Se ha identificado una oportunidad para incorporar servicios adicionales como Agility (entrenamiento deportivo) y Spa/Peluquería, ya que muchos clientes han expresado interés en estas opciones.

La implementación de estos nuevos servicios permitiría a Eco Hotel Canino diversificar su cartera, atraer a nuevos clientes y aumentar la satisfacción de los clientes existentes. Además, estos servicios complementarios podrían ayudar a incrementar los ingresos del hotel y fortalecer su posición en el mercado.

Eco Hotel Canino tiene una sólida oferta de servicios que va desde el alojamiento hasta planes especiales y complementarios. La demanda es generalmente buena, aunque se observan variaciones estacionales. La incorporación de nuevos servicios como Agility y Spa/Peluquería presenta una oportunidad para el crecimiento y la mejora continua del hotel. Estas adiciones estratégicas podrían ayudar a Eco Hotel Canino a mantenerse competitivo, satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y asegurar su éxito a largo plazo.

Revisión de Aplicación de Normas I.S.O

En cuanto a la revisión de la aplicación de normas ISO en Eco Hotel Canino, aunque la empresa no cuenta con certificaciones formales, se evalúa su alineación con los principios y requisitos de las normas ISO relevantes para su operación.

ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad

Eco Hotel Canino demuestra un compromiso con la calidad en sus servicios, lo cual es evidente en la satisfacción de sus clientes y la ausencia de quejas significativas. Sin embargo, no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) formalmente documentado y certificado según la norma ISO 9001. Por lo tanto, para alinearse mejor con esta norma, Eco Hotel Canino podría considerar lo siguiente.

Desarrollar una política y objetivos de calidad claros y comunicarlos a todo el personal.

Mapear y documentar sus procesos clave, estableciendo indicadores de desempeño y metas asociadas.

Implementar mecanismos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, así como un proceso de gestión de quejas y mejora continua.

Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento y la eficacia del SGC.

ISO 14001 - Sistemas de Gestión Ambiental

Dado que Eco Hotel Canino opera en un entorno natural y promueve valores ecológicos, es importante considerar su alineación con la norma ISO 14001 para la gestión ambiental. Aunque no se evidencia un Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

certificado, Eco Hotel Canino muestra prácticas responsables como el manejo adecuado de residuos y el uso eficiente de recursos. Para fortalecer su desempeño ambiental según ISO 14001, podría.

Establecer una política ambiental que exprese su compromiso con la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Identificar y evaluar sus aspectos e impactos ambientales significativos, estableciendo controles y programas de gestión adecuados.

Definir objetivos y metas ambientales medibles, y monitorear regularmente su progreso.

Capacitar y concientizar al personal sobre buenas prácticas ambientales y su rol en el SGA.

ISO 45001 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

La seguridad y salud de los trabajadores y visitantes es un aspecto crucial para Eco Hotel Canino. Si bien cumple con requisitos legales básicos, no se observa un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) alineado con ISO 45001. Es por eso que para mejorar en este aspecto, Eco Hotel Canino podría.

Desarrollar una política de SST que demuestre su compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades laborales.

Identificar y evaluar los riesgos y oportunidades en materia de SST, implementando medidas de control adecuadas.

Establecer programas de capacitación y sensibilización en SST para todo el personal.

Implementar procedimientos para la investigación de incidentes y la gestión de emergencias.

Otras normas ISO relevantes

Dependiendo de sus objetivos y prioridades, Eco Hotel Canino también podría considerar la alineación con otras normas ISO, como.

ISO 22000 para la gestión de la inocuidad alimentaria, dado que ofrece servicios de alimentación para mascotas.

ISO 27001 para la gestión de la seguridad de la información, considerando la creciente digitalización de sus operaciones y el manejo de datos de clientes.

ISO 39001 para la gestión de la seguridad vial, teniendo en cuenta que ofrece servicios de transporte para mascotas.

Es importante destacar que, aunque Eco Hotel Canino no cuenta con certificaciones ISO, su compromiso con la calidad, el medio ambiente y la seguridad es evidente en sus prácticas diarias. Pero, la alineación formal con estas normas internacionales ayudaría a la empresa a estructurar y mejorar continuamente sus sistemas de gestión, generando beneficios como una mayor eficiencia operativa, un mejor desempeño ambiental y una mayor confianza por clientes y partes interesadas.

Síntesis de Situación de la Empresa

Eco Hotel Canino es una empresa dedicada a brindar servicios de guardería, hotel y recreación para perros, ubicada en el municipio de Caldas, Antioquia. Con una trayectoria desde 2021, la empresa ha logrado posicionarse en el mercado gracias a su enfoque en el bienestar y la atención personalizada de las mascotas.

La empresa cuenta con un equipo de 5 personas capacitadas y comprometidas con brindar un servicio de calidad. Sus instalaciones incluyen amplias zonas para la recreación de las mascotas y 2 habitaciones para el servicio de alojamiento, con una capacidad actual para 10 perros.

En términos financieros, Eco Hotel Canino ha demostrado un desempeño sólido y estable en 2023, con ingresos totales de 104,575,000 pesos y una ganancia acumulada de 6,160,000 pesos. La empresa ha realizado inversiones significativas en infraestructura y ha distribuido estratégicamente sus ganancias para asegurar su crecimiento sostenible. Sin embargo, se han identificado algunas debilidades y oportunidades de mejora en diferentes áreas de la empresa.

Capacidad instalada: Durante temporadas altas y fines de semana, la capacidad actual de alojamiento no es suficiente para atender la demanda, lo que genera pérdidas de oportunidades de negocio.

Infraestructura: Es necesario ampliar y mejorar el área de habitaciones, así como adecuar un espacio para ofrecer servicios adicionales como Agility (entrenamiento deportivo).

Recursos tecnológicos: La empresa carece de un sistema de gestión hotelera especializado y de una plataforma de reservas en línea. Además, se requiere fortalecer

la infraestructura tecnológica y explorar la integración de tecnología para mejorar la experiencia de los huéspedes.

Certificaciones ISO: Aunque Eco Hotel Canino no cuenta con certificaciones formales, se recomienda alinear sus procesos y sistemas de gestión con las normas ISO relevantes para su operación, como ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (gestión ambiental) e ISO 45001 (seguridad y salud en el trabajo).

A pesar de estas debilidades, Eco Hotel Canino cuenta con fortalezas significativas, como su ubicación privilegiada, su variedad de servicios, la comunicación constante con los propietarios de las mascotas, la alta satisfacción de sus clientes, la creciente demanda de servicios especializados para mascotas y la posibilidad de atraer nuevos clientes al ofrecer servicios adicionales. Sin embargo, también existen amenazas, como la competencia de otros hoteles para mascotas y posibles cambios en las regulaciones o normativas que podrían afectar la operación.

Eco Hotel Canino está favorable para aprovechar el crecimiento en el mercado de servicios para mascotas.

Sistema Empresarial del Sector Donde Opera la Empresa

El sistema empresarial del sector donde opera Eco Hotel Canino es el de servicios para mascotas, específicamente en el segmento de hotelería y cuidado canino. Este sector ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado por factores como el aumento en la tenencia de mascotas, la humanización de los animales de compañía y la mayor disposición de los propietarios a invertir en su bienestar. Dentro de este sistema empresarial, se pueden identificar varios actores clave y sus relaciones.

En el mercado de servicios para mascotas, Eco Hotel Canino enfrenta la competencia de otros establecimientos que ofrecen servicios similares, como guarderías, hoteles y centros de entrenamiento para perros. Algunos competidores pueden ser grandes cadenas con presencia nacional, mientras que otros son negocios locales más pequeños.

Los clientes de Eco Hotel Canino son principalmente propietarios de perros que buscan servicios de alojamiento, cuidado y recreación para sus mascotas. Estos clientes valoran la confianza, la seguridad y la atención personalizada que el hotel brinda a sus perros. La relación con los clientes es directa y se basa en la comunicación constante y la satisfacción de sus necesidades.

El sector de servicios para mascotas está sujeto a regulaciones y normas establecidas por entidades gubernamentales, como las relacionadas con la salud y el bienestar animal, la seguridad de las instalaciones y la protección al consumidor. Eco Hotel Canino debe cumplir con estos requisitos legales para operar de manera adecuada.

Agrupar a las empresas del sector de servicios para mascotas, para promover buenas prácticas, compartir conocimientos y representar los intereses del sector ante las entidades reguladoras y la sociedad.

Con la creciente digitalización del sector, los proveedores de tecnología, como desarrolladores de software de gestión hotelera para mascotas, plataformas de reservas en línea y aplicaciones móviles, se convierten en actores relevantes. Eco Hotel Canino podría establecer relaciones con estos proveedores para incorporar

soluciones tecnológicas que mejoren su eficiencia operativa y la experiencia de sus clientes.

Eco Hotel Canino podría establecer alianzas estratégicas con otros negocios complementarios, como veterinarias, tiendas de mascotas, entrenadores caninos y proveedores de servicios de transporte para mascotas. Estas alianzas permiten ofrecer servicios más completos y generar sinergias que beneficien a todas las partes involucradas.

El sistema empresarial del sector de servicios para mascotas es dinámico y está en constante evolución. Para tener éxito en este entorno, Eco Hotel Canino debe estar atento a las tendencias del mercado, las necesidades cambiantes de los clientes y las oportunidades de innovación. Además, debe cultivar relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con los diferentes actores del sistema, buscando siempre ofrecer un servicio diferenciado y de alta calidad para las mascotas y sus propietarios.

Mapa Procesos

A continuación, se describen brevemente cada uno de los procesos identificados en el mapa (Ilustración 1):

Procesos Estratégicos.

Dirección y Planificación Estratégica: Definición de objetivos, metas y estrategias de la empresa a largo plazo.

Gestión de la Calidad: Aseguramiento y mejora continua de la calidad en todos los procesos y servicios.

Gestión de la Innovación: Identificación e implementación de oportunidades de innovación en servicios, procesos y tecnología.

Procesos Operativos

Gestión de Reservas: Recepción, confirmación y seguimiento de las reservas de alojamiento y servicios.

Recepción y Registro de Mascotas: verificación de información y asignación de habitaciones.

Alojamiento y Cuidado de Mascotas: Provisión de un ambiente seguro, cómodo y adaptado a las necesidades de cada huésped canino.

Actividades de Recreación y Esparcimiento: Organización y ejecución de actividades lúdicas y de ejercicio para las mascotas.

Alimentación y Nutrición de Mascotas: Preparación y suministro de alimentos según las necesidades individuales de cada perro.

Higiene y Aseo de Mascotas: Realización de baños, cepillado y cuidado de la higiene general de las mascotas.

Atención Veterinaria Básica: Monitoreo de la salud y bienestar de las mascotas, y provisión de atención veterinaria de rutina.

Facturación y Cobro: Generación de facturas, procesamiento de pagos y seguimiento de cuentas por cobrar.

Procesos de Apoyo

Gestión de Recursos Humanos: Reclutamiento, selección, capacitación y gestión del desempeño del personal.

Gestión Financiera y Contable: Administración de recursos financieros, contabilidad y generación de informes.

Gestión de Compras y Proveedores: Adquisición de insumos, materiales y servicios necesarios para la operación.

Mantenimiento de Infraestructura y Equipos: Aseguramiento del buen estado y funcionamiento de las instalaciones y equipos.

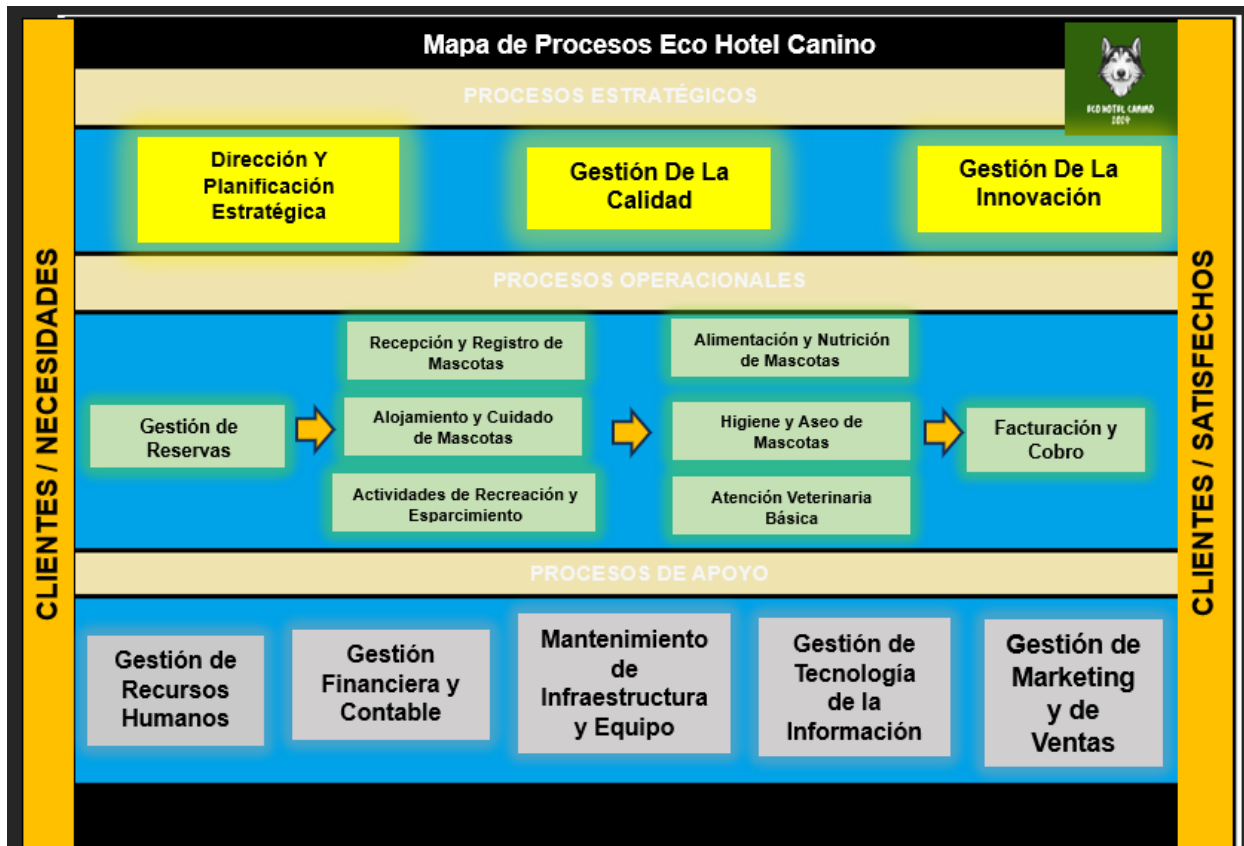
Gestión de Tecnología de la Información: Administración de sistemas, redes y aplicaciones informáticas.

Gestión de Marketing y Ventas: Desarrollo e implementación de estrategias de marketing y gestión de relaciones con clientes.

Este mapa de procesos muestra la estructura y funcionamiento de la empresa Eco Hotel Canino, identificando las interrelaciones entre los procesos y su contribución a lograr sus objetivos.

Ilustración 1

Mapa de Procesos de Eco Hotel Canino



Fuente: Elaboración Propia

Lista de chequeo

Los resultados que se muestran en la Tabla Numero 1 servirán como base para establecer las estrategias más adecuadas en el plan de fortalecimiento empresarial de Eco Hotel Canino, enfocándose en aprovechar las fortalezas identificadas y abordar las debilidades para mejorar el desempeño y la competitividad de la empresa.

Tabla 1

Lista de Chequeo Eco Hotel Canino

SISTEMA ADMINISTRATIVO	CALIFICACIÓN	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
PLANEACIÓN		
Objetivos y lineamientos empresariales claramente establecidos	X	
Plan de desarrollo organizacional		X
Asignación de presupuestos para proyectos organizacionales	X	
ORGANIZACIÓN		
Estructura organizacional definida	X	
Roles y responsabilidades del personal claramente asignados	X	
DIRECCIÓN		
Liderazgo efectivo y compromiso de la gerencia	X	
Comunicación fluida entre la gerencia y el personal	X	
Cumplimiento de los propósitos misionales	X	
CONTROL		
Indicadores de desempeño establecidos para los procesos clave		X
Monitoreo regular de la satisfacción del cliente	X	
Cumplimiento de normatividad legal vigente	X	
COORDINACIÓN		

Flujo de información eficiente entre las diferentes áreas	X	
Coordinación efectiva de las operaciones diarias	X	
EVALUACIÓN		
Mano de obra calificada y comprometida	X	
Infraestructura y equipos adecuados para la operación	X	
Capacidad limitada de alojamiento en temporadas altas		X
Portafolio de servicios atractivo y diferenciado	X	

Fuente: Elaboración Propia

Análisis DOFA

Tabla 2

Matriz Dofa, Empresa Eco Hotel Canino

<p>EMPRESA ECO HOTEL CANINO</p>	<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <p>Ubicación privilegiada cerca de la reserva natural Alto de San Miguel, lo que permite ofrecer caminatas y paseos a charcos diarios.</p> <p>Variedad de actividades y servicios ofrecidos, como caminatas, paseos, alimentación personalizada y transporte puerta a puerta.</p> <p>Comunicación constante con los propietarios mediante el envío de fotos y videos de las mascotas durante su estadía.</p> <p>Habitaciones cómodas que brindan a las mascotas una sensación de hogar.</p> <p>Alta satisfacción de los clientes, evidenciada en la felicidad de las mascotas al regresar a casa y su deseo de volver al hotel.</p> <p>Programa de descuentos para clientes constantes, lo que fomenta la fidelización.</p>	<p style="text-align: center;"><u>DEBILIDADES</u></p> <p>Capacidad limitada de habitaciones, lo que restringe la capacidad de alojamiento, especialmente durante temporadas altas y fines de semana.</p> <p>Falta de servicios adicionales demandados por los clientes, como Agility y Spa/Peluquería.</p> <p>Ausencia de un sistema de videovigilancia que permita mejorar la seguridad y el monitoreo de las instalaciones</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>Creciente demanda de servicios especializados para mascotas, como entrenamiento y cuidado estético.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO</p> <p>Aprovechar la ubicación privilegiada y la variedad de servicios ofrecidos para atraer a nuevos clientes que busquen servicios</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO</p> <p>Superar las debilidades de capacidad limitada y falta de servicios adicionales mediante la expansión de las habitaciones y la</p>

<p>Posibilidad de atraer a nuevos clientes al ofrecer servicios adicionales como Agility y Spa/Peluquería. Expansión de la capacidad de alojamiento mediante la construcción de habitaciones adicionales. Mejora de la imagen y reputación del hotel al implementar sistemas de videovigilancia que garanticen la seguridad de las mascotas.</p>	<p>especializados para sus mascotas, como Agility y Spa/Peluquería.</p>	<p>implementación de Agility y Spa/Peluquería, aprovechando la creciente demanda del mercado.</p>
<p><u>AMENAZAS</u></p> <p>Competencia de otros hoteles para mascotas que puedan ofrecer servicios similares o adicionales. Cambios en las regulaciones o normativas que puedan afectar la operación del hotel. Posibles crisis económicas que puedan reducir el gasto de los propietarios en servicios para mascotas.</p> <p>Con base en este análisis DOFA, se puede identificar las siguientes estrategias para el plan de fortalecimiento empresarial de Eco Hotel Canino:</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Utilizar las fortalezas, como la comunicación constante con los propietarios y la alta satisfacción de los clientes, para diferenciarse de la competencia y mantener la fidelidad de los clientes</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Mitigar las debilidades, como la capacidad limitada y la ausencia de videovigilancia, para hacer frente a la competencia y evitar la pérdida de clientes.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Sicreaempresa

Tabla 3

Sicreaempresa

ASPECTOS	SITUACIÓN ACTUAL	POSITIVO O NEGATIVO	RESPONSABLE	ACCIÓN DE SOLUCIÓN
Antecedentes	Eco Hotel Canino fue fundado en 2021 y ha logrado posicionarse en el mercado gracias a su enfoque en el bienestar y la atención personalizada de las mascotas.	Positivo	Fundador y Gerente General	Continuar fortaleciendo la identidad y los valores de la empresa en todas las operaciones y comunicaciones.
ASPECTOS EXTERNOS				
Internacional	La humanización de las mascotas es una tendencia global que ha impulsado el crecimiento de la industria de servicios para mascotas.	Positivo	Gerente General	Monitorear las tendencias internacionales en servicios para mascotas y adaptar las mejores prácticas al contexto local.
Nacional	El mercado de servicios para mascotas en Colombia ha experimentado un crecimiento significativo en	Positivo	Gerente General	Aprovechar el crecimiento del mercado nacional para expandir la presencia de Eco Hotel Canino y

	los últimos años.			captar nuevos clientes.
Regional	Eco Hotel Canino está ubicado en una región con una alta concentración de hogares con mascotas y una demanda creciente de servicios especializados.	Positivo	Gerente General	Fortalecer las relaciones con la comunidad local y establecer alianzas estratégicas con negocios complementarios en la región.
SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN				
Portafolio de productos y servicios	Eco Hotel Canino ofrece una variedad de servicios de alojamiento, recreación y cuidado para perros, adaptados a las necesidades de los clientes.	Positivo	Gerente General	Realizar encuestas periódicas a los clientes para identificar oportunidades de mejora y desarrollar nuevos servicios innovadores.
Servicio Personalizado	El personal de Eco Hotel Canino brinda un trato personalizado y afectuoso a cada huésped canino, lo que ha generado una alta satisfacción y lealtad entre los clientes.	Positivo	Todo el personal	Mantener y reforzar la cultura de servicio al cliente en todos los niveles de la organización, a través de capacitaciones y reconocimientos al personal destacado.
Zonificación Comercial	Actualmente, Eco Hotel Canino no cuenta con una estrategia clara de zonificación comercial para	Negativo	Gerente General	Desarrollar una estrategia de zonificación comercial basada en criterios como ubicación geográfica, perfil

	segmentar y atender a diferentes tipos de clientes.			del cliente y necesidades específicas, para optimizar la oferta de servicios y las acciones de marketing.
Capacidad de Respuesta	En temporadas altas, Eco Hotel Canino enfrenta desafíos para responder a toda la demanda debido a su capacidad limitada de alojamiento.	Negativo	Gerente General	Evaluar alternativas para aumentar la capacidad de alojamiento en temporadas altas, como ampliación de instalaciones, optimización de espacios o alianzas con otros establecimientos.

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Puntos De Mejoramiento

Para analizar puntos de mejoramiento en Eco Hotel Canino, se considerarán las debilidades del análisis DOFA y la lista de chequeo, y los aspectos negativos señalados en la tabla SICREAEMPRESA.

Capacidad Limitada De Alojamiento En Temporadas Altas

Acción de mejora: Evaluar alternativas para aumentar la capacidad de alojamiento, como ampliación de instalaciones y optimización de espacios.

Impacto esperado: Aumentar los ingresos por ventas en temporadas altas, mejorar la satisfacción del cliente y reducir la pérdida de oportunidades de negocio.

Ausencia De Un Plan De Desarrollo Organizacional

Acción de mejora: Desarrollar un plan de desarrollo organizacional que establezca objetivos claros, estrategias y acciones para el crecimiento y mejora continua de la empresa.

Impacto esperado: Mejorar la toma de decisiones estratégicas, alinear los esfuerzos de la organización y establecer una dirección clara para el crecimiento a largo plazo.

Falta De Indicadores De Desempeño Para Los Procesos Clave

Acción de mejora: Identificar los procesos clave de la empresa y establecer indicadores de desempeño relevantes para medir y monitorear su eficiencia y eficacia.

Impacto esperado: Mejorar el control y seguimiento de los procesos, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones basadas en datos objetivos.

Ausencia De Una Estrategia De Zonificación Comercial

Acción de mejora: Desarrollar una estrategia de zonificación comercial que segmente el mercado en función de criterios geográficos, demográficos y de comportamiento de los clientes.

Impacto esperado: Adaptar la oferta de servicios y las acciones de marketing a las necesidades específicas de cada zona, mejorar el posicionamiento y la captación de nuevos clientes.

Falta De Un Sistema De Gestión De La Calidad Y Mejora Continua

Acción de mejora: Implementar un sistema de gestión de la calidad que permita estandarizar procesos, medir la satisfacción del cliente y promover la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Impacto esperado: Aumentar la eficiencia operativa, reducir errores y mejorar consistentemente la calidad del servicio al cliente.

Falta De Servicios Adicionales Demandados Por Los Clientes (Spa/Peluquería Y Agility)

Acción de mejora: Implementar servicios de spa, peluquería y Agility para diversificar la oferta y satisfacer las necesidades adicionales de los clientes.

Impacto esperado: Aumentar los ingresos por ventas de servicios complementarios, mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la ventaja competitiva de Eco Hotel Canino.

Ausencia De Un Sistema De Videovigilancia Para Monitoreo De Las Instalaciones

Acción de mejora: Instalar un sistema de videovigilancia que permita monitorear las áreas clave del hotel, como habitaciones, áreas de juego y espacios comunes.

Impacto esperado: Mejorar la seguridad de las mascotas y del personal, brindar tranquilidad a los propietarios y contar con un respaldo visual en caso de incidentes.

El análisis de puntos de mejoramiento y la priorización de debilidades permiten a Eco Hotel Canino enfocarse en las áreas críticas que requieren atención inmediata y que tienen el mayor potencial de impacto positivo en el desempeño y crecimiento de la empresa. Estas oportunidades de mejora abarcan aspectos estratégicos, operativos y de servicios, y su implementación contribuirá significativamente al fortalecimiento integral de Eco Hotel Canino.

Es importante destacar que la incorporación de nuevos servicios como spa, peluquería y Agility requerirá una planificación detallada, incluyendo la adecuación de espacios, la adquisición de equipos y suministros, la contratación y capacitación de personal especializado, y la definición de protocolos de servicio. Asimismo, la instalación de un sistema de videovigilancia implicará una inversión en equipos

tecnológicos, infraestructura de red y personal capacitado para su monitoreo y mantenimiento. Estas acciones de mejora deberán ser priorizadas y ejecutadas de acuerdo con los recursos disponibles y la estrategia global de fortalecimiento empresarial de Eco Hotel Canino. Una vez implementadas, será crucial medir su impacto y realizar ajustes según sea necesario para garantizar el logro de los objetivos propuestos.

Propuesta de Fortalecimiento Empresarial

De acuerdo con los aspectos identificados y las debilidades priorizadas en el diagnóstico inicial de Eco Hotel Canino, se proponen las siguientes acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la empresa:

Desarrollo De Un Plan Estratégico A Mediano Y Largo Plazo

Establecer objetivos claros y medibles para el crecimiento y la expansión de la empresa.

Definir estrategias y tácticas específicas para alcanzar estos objetivos.

Asignar responsabilidades y recursos necesarios para la ejecución del plan.

Ampliación Y Mejora De Las Instalaciones

Evaluar la viabilidad de construir habitaciones adicionales para aumentar la capacidad de alojamiento.

Adecuar espacios específicos para los nuevos servicios de spa, peluquería y Agility.

Optimizar el uso de las áreas existentes para maximizar la eficiencia y comodidad.

Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad

Documentar y estandarizar los procesos clave de la empresa.

Establecer indicadores de desempeño y metas asociadas para cada proceso.

Realizar auditorías internas periódicas y promover la mejora continua.

Desarrollo De Una Estrategia De Marketing Y Ventas Basada En La Zonificación

Segmentar el mercado en función de criterios geográficos y demográficos.

Adaptar la oferta de servicios y las comunicaciones a las necesidades de cada segmento.

Establecer metas de ventas y estrategias de captación de clientes para cada zona.

Incorporación De Nuevos Servicios: Spa, Peluquería Y Agility

Definir el concepto y el alcance de cada servicio adicional.

Adquirir los equipos, suministros y materiales necesarios.

Contratar y capacitar al personal especializado para brindar estos servicios.

Instalación De Un Sistema De Videovigilancia

Evaluar las necesidades de monitoreo y seguridad en las diferentes áreas del hotel.

Seleccionar e instalar cámaras y equipos de grabación adecuados.

Establecer protocolos de uso y acceso a las imágenes de videovigilancia.

Fortalecimiento De La Gestión Del Talento Humano

Desarrollar planes de capacitación y desarrollo profesional para el personal.

Implementar un sistema de evaluación del desempeño y retroalimentación periódica.

Promover un clima laboral positivo y una cultura de servicio al cliente.

Búsqueda De Fuentes De Financiamiento

Explorar opciones de financiamiento para respaldar las inversiones requeridas (ampliación de instalaciones, nuevos servicios, tecnología, etc.).

Evaluar alternativas como préstamos bancarios, inversionistas externos o programas de apoyo gubernamental.

Desarrollar un plan financiero sólido que respalde la solicitud de financiamiento.

Estas acciones de mejora se enmarcan en una propuesta integral de fortalecimiento empresarial para Eco Hotel Canino. Su implementación requerirá un esfuerzo coordinado y el compromiso de todos los niveles de la organización.

Es importante establecer un cronograma detallado, asignar responsabilidades claras y monitorear regularmente el progreso y los resultados obtenidos. La comunicación efectiva y la participación de todo el equipo serán claves para el éxito de este plan de fortalecimiento. Asimismo, se recomienda realizar revisiones periódicas y ajustes necesarios en función de los cambios en el entorno, las necesidades de los clientes y el desempeño de la empresa.

Con esta propuesta de fortalecimiento empresarial, Eco Hotel Canino estará mejor preparado para aprovechar las oportunidades de crecimiento, mejorar su competitividad y brindar un servicio excepcional a sus clientes y sus mascotas.

Marco Lógico

En la tabla número 4 se presenta el marco lógico, referente a la propuesta de fortalecimiento para la empresa Eco Hotel Canino.

Tabla 4

Marco Lógico de la Empresa Eco Hotel Canino

Elementos	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Directriz u objetivo general	Contribuir al desarrollo integral y la competitividad de Eco Hotel Canino en el mercado de servicios para mascotas.	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento en la participación de mercado. - Aumento en la rentabilidad y utilidades generadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de mercado y análisis de la competencia - Estados financieros y reportes de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> - El mercado de servicios para mascotas sigue creciendo. - Las condiciones económicas y regulatorias son favorables para el negocio.
Objetivo específico	Fortalecer las áreas estratégicas de Eco Hotel Canino, subsanando las debilidades identificadas y aprovechando las oportunidades de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del plan de fortalecimiento empresarial. - Mejora en los indicadores de desempeño de los procesos clave. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de seguimiento y evaluación del plan de fortalecimiento - Tablero de indicadores de gestión de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El equipo directivo y los colaboradores están comprometidos con el proceso de fortalecimiento - Se cuenta con los recursos necesarios para implementar las acciones de mejora.
	1. Plan estratégico a	- Cumplimiento de los objetivos	- Documento del plan	- El plan estratégico es

<p>Productos</p>	<p>mediano y largo plazo implementado. 2. Instalaciones ampliadas y mejoradas. 3. Sistema de gestión de calidad en funcionamiento. 4. Estrategia de marketing y ventas basada en zonificación ejecutada. 5. Nuevos servicios de spa, peluquería y Agility incorporados. 6. Sistema de videovigilancia instalado y operativo. 7. Talento humano capacitado y motivado. 8. Fuentes de financiamiento obtenidas.</p>	<p>y metas del plan estratégico. - Aumento de la capacidad instalada y mejora de la infraestructura. - Certificación en normas de calidad. - Incremento en ventas y participación de mercado por zonas. - Satisfacción del cliente con los nuevos servicios. - Reducción de incidentes de seguridad. - Mejora en la productividad y satisfacción laboral. - Recursos financieros obtenidos y ejecutados.</p>	<p>estratégico y reportes de avance. - Planos, registros y evidencias de las mejoras en instalaciones. - Certificado de sistema de gestión de calidad. - Reportes de ventas y participación por zonas. - Encuestas de satisfacción del cliente. - Registros de incidentes y datos de videovigilancia . - Evaluaciones de desempeño y clima laboral. - Contratos de financiamiento y reportes de inversión.</p>	<p>realista y adaptable a cambios del entorno. - Las obras de ampliación y mejora se ejecutan según lo previsto. - El personal adopta y cumple los estándares de calidad. - La estrategia de marketing y ventas es efectiva en cada zona. - Los nuevos servicios son bien recibidos por los clientes. - El sistema de videovigilancia funciona correctamente y disuade incidentes. - Los colaboradores están abiertos a la capacitación y el desarrollo. - Se accede a fuentes de financiamiento en condiciones favorables.</p>
	<p>- Equipo de trabajo multidisciplinario para el desarrollo</p>	<p>- Presupuesto asignado y ejecutado para cada</p>	<p>- Registros contables y financieros.</p>	<p>- La asignación presupuestaria es suficiente y</p>

Insumos	<p>del plan estratégico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos financieros, materiales y humanos para la ampliación y mejora de instalaciones. - Asesoría externa para la implementación del sistema de gestión de calidad. - Recursos para la ejecución de la estrategia de marketing y ventas por zonas. - Equipamiento, suministros y personal especializado para los nuevos servicios. - Equipos de videovigilancia, software y personal de monitoreo. - Programa de capacitación y desarrollo del talento humano. - Gestión y negociación con entidades financieras y potenciales inversionistas. 	<p>componente del plan de fortalecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los cronogramas y planes de trabajo establecidos. - Calidad y pertinencia de los recursos y servicios contratados. - Satisfacción de los clientes internos y externos con los recursos proporcionados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de avance y cumplimiento de los planes de trabajo. - Contratos y acuerdos con proveedores y prestadores de servicios. - Encuestas de satisfacción de clientes internos y externos. 	<p>se mantiene en el tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los proveedores y prestadores de servicios cumplen con los estándares de calidad y plazos acordados. - Los recursos se utilizan eficiente y efectivamente. - Las necesidades y expectativas de los clientes son satisfechas con los recursos proporcionados.
---------	---	---	---	---

Fuente: Elaboración Propia

Aspectos De Gerencia Administrativa

Misión

La misión de Eco Hotel Canino es brindar un servicio integral y de alta calidad en alojamiento, cuidado y recreación para perros, ofreciendo una experiencia única y memorable tanto para las mascotas como para sus propietarios. Nos enfocamos en el bienestar, la seguridad y la felicidad de nuestros huéspedes caninos, a través de instalaciones cómodas, actividades divertidas y un equipo comprometido y apasionado por los animales. Buscamos ser el hogar lejos del hogar para los perros, creando un ambiente acogedor y enriquecedor que fortalezca el vínculo entre las mascotas y sus dueños.

Visión

Nuestra visión es ser reconocidos como el mejor hotel para perros en Antioquia, destacándonos por nuestros altos estándares de calidad, innovación y calidez en el servicio. Buscamos expandir nuestro alcance, estableciendo sedes en las principales ciudades del departamento, y ser referentes en el mercado de servicios para mascotas. Queremos ser la primera opción para los propietarios de perros que buscan un lugar confiable, seguro y divertido para sus compañeros peludos, ya sea para estancias cortas o largas. Nos vemos como una empresa en constante crecimiento y mejora, adaptándonos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y marcando tendencia en el sector.

Política De Calidad

En Eco Hotel Canino, nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes brindándoles servicios y productos de la más alta calidad en el cuidado, alojamiento y recreación de sus mascotas. Para lograrlo, asumimos los siguientes compromisos:

Utilizar personal altamente calificado, capacitado y apasionado por el bienestar animal, que brinde un trato cálido, profesional y personalizado a cada huésped canino y su propietario.

Mejorar continuamente nuestros procesos, infraestructura y servicios, a través de la innovación, la adopción de mejores prácticas y la inversión en tecnología de vanguardia, para garantizar la máxima eficiencia, seguridad y comodidad.

Contribuir con la generación de empleo, promoviendo un ambiente laboral positivo, inclusivo y de desarrollo profesional para nuestros colaboradores.

Mantener altos estándares de higiene, salubridad y bioseguridad en todas nuestras instalaciones y procesos, para proteger la salud y el bienestar de nuestros huéspedes caninos y prevenir la transmisión de enfermedades.

Ofrecer actividades y programas de estimulación física y mental adaptados a las necesidades individuales de cada perro, para promover su felicidad, socialización y equilibrio durante su estancia.

Mantener una comunicación transparente, oportuna y empática con nuestros clientes, brindándoles información clara sobre nuestros servicios, tarifas y políticas, y atendiendo de manera diligente sus inquietudes y solicitudes.

Medir y monitorear regularmente la satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas, retroalimentación directa y seguimiento postservicio, utilizando esta información para identificar oportunidades de mejora y fortalecer nuestro compromiso con su satisfacción.

Cumplir con todas las normas y regulaciones aplicables a nuestra actividad, tanto en materia de protección animal como de salud pública y seguridad, y mantener altos estándares éticos en todas nuestras operaciones.

Promover la educación y la conciencia sobre el cuidado responsable de las mascotas y la importancia de su bienestar físico y emocional, a través de iniciativas educativas y de sensibilización dirigidas a nuestros clientes y a la comunidad en general.

En Eco Hotel Canino, la calidad es un compromiso de todos y se refleja en cada interacción con nuestros clientes y sus mascotas. Nuestro objetivo es superar sus expectativas y convertirnos en su aliado de confianza para el cuidado y la felicidad de sus compañeros peludos.

Esta política de calidad será comunicada, entendida y aplicada por todos los miembros de nuestra organización, y será revisada periódicamente para asegurar su continua adecuación y relevancia en el contexto de nuestro negocio y las necesidades de nuestros clientes.

Productos Y Servicios

Productos Y Servicios Actuales

Alojamiento

Habitaciones para perros con capacidad para 5 caninos cada una.

Actividades Recreativas

Caminatas ecológicas y paseos a charcos diarios.

Recreación e integración en el campus.

Cuidado Y Atención

Alimentación personalizada según las indicaciones del propietario.

Acompañamiento virtual con el propietario mediante fotos y videos de la mascota durante su estadía.

Vigilancia y cuidado las 24 horas.

Servicios De Transporte

Servicio de transporte puerta a puerta, con tarifas variables según la distancia y la ubicación.

Planes Y Paquetes

Planes Colegio: 1, 2 o 3 días a la semana, con actividades similares a las de un día de sol.

Planes Día de Sol: Un día completo de actividades sin alojamiento.

Planes Hotel: Estadías de 24 horas, 7 días, 15 días, 20 días y 30 días, con todas las actividades y servicios incluidos.

Oportunidades De Expansión Y Mejora De Servicios

Agility (Entrenamiento Deportivo)

Clases y entrenamientos de Agility dirigidos por el personal capacitado.

Pistas de obstáculos y equipamiento especializado para la práctica de Agility.

Spa Y Peluquería

Tratamientos de belleza y relajación diseñados específicamente para perros.

Servicios de peluquería y corte de pelo personalizados.

Ampliación De La Capacidad De Alojamiento

Construcción de habitaciones adicionales para satisfacer la demanda durante temporadas altas.

Técnicas De Innovación A Aplicar Para El Mejoramiento De La Empresa

Para el desarrollo del proyecto de fortalecimiento empresarial de Eco Hotel Canino, se plantean cuatro tipos de innovación que permitirán subsanar las debilidades identificadas y aprovechar las oportunidades de mejora

Innovación de servicios

Implementación De Servicios De Agility (Entrenamiento Deportivo).

Diseño de programas de entrenamiento personalizados, adaptados a diferentes niveles y objetivos.

Adquisición de equipamiento especializado y construcción de pistas de obstáculos.

Contratación y capacitación de instructores certificados en Agility.

Introducción De Servicios De Spa Y Peluquería.

Desarrollo de un menú de tratamientos de belleza y relajación específicos para perros.

Adecuación de un espacio dedicado al spa y la peluquería, con equipamiento de última generación.

Selección y capacitación de personal especializado en estética canina.

Mejora De Los Servicios De Alojamiento.

Ampliación de la capacidad de alojamiento mediante la construcción de habitaciones adicionales.

Incorporación de elementos de confort y enriquecimiento ambiental en las habitaciones, como juguetes interactivos y música relajante.

Implementación de un sistema de videovigilancia para brindar mayor tranquilidad a los propietarios y mejorar la seguridad de las mascotas.

Innovación En Procesos

Implementación de un sistema de gestión de calidad:

Mapeo y documentación de los procesos clave del hotel.

Establecimiento de estándares de calidad y procedimientos operativos.

Capacitación del personal en las mejores prácticas y los protocolos de servicio.

Digitalización De Procesos Administrativos.

Implementación de un software de gestión hotelera para optimizar las reservas, la facturación y el seguimiento de los huéspedes.

Desarrollo de una plataforma en línea para facilitar las reservas y el pago por parte de los clientes.

Integración de herramientas digitales para mejorar la comunicación interna y el intercambio de información entre los diferentes equipos.

Mejora Continua Basada En La Retroalimentación Del Cliente.

Implementación de un sistema de encuestas y recopilación de comentarios de los clientes.

Análisis regular de la retroalimentación para identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación.

Establecimiento de un proceso de gestión de quejas y resolución de problemas para garantizar la satisfacción del cliente.

Implementación De Un Sistema De Videovigilancia.

Instalación de cámaras de seguridad en áreas clave del hotel, como habitaciones, áreas de juego y espacios comunes.

Integración del sistema de videovigilancia con la plataforma de gestión hotelera para facilitar el monitoreo y la gestión de incidentes.

Capacitación del personal en el uso adecuado del sistema de videovigilancia y los protocolos de seguridad asociados.

Innovación Organizativa

La innovación organizativa se enfocará en la implementación de nuevos métodos y prácticas en la organización interna de Eco Hotel Canino, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la comunicación y la toma de decisiones estratégicas. Algunas acciones propuestas son

Reestructuración Del Organigrama Y Definición Clara De Roles Y Responsabilidades.

Revisión y actualización del organigrama de la empresa, asegurando una distribución adecuada de funciones y una estructura que promueva la colaboración y la eficiencia.

Elaboración de descripciones de puestos detalladas que especifiquen las responsabilidades, habilidades requeridas y objetivos de cada rol.

Implementación de un sistema de evaluación del desempeño y retroalimentación periódica para fomentar el desarrollo profesional y la mejora continua.

Establecimiento de un comité de innovación y mejora continua.

Creación de un equipo multidisciplinario encargado de identificar, evaluar y priorizar oportunidades de innovación en todos los aspectos de la empresa.

Establecimiento de un proceso estructurado para la generación, selección e implementación de ideas innovadoras.

Asignación de recursos y tiempo dedicado para que el comité pueda trabajar en proyectos de innovación.

Fomento De Una Cultura Organizacional Orientada Al Cliente Y La Innovación.

Desarrollo de programas de capacitación y sensibilización para promover una mentalidad centrada en el cliente y la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Implementación de mecanismos de reconocimiento y recompensa para los empleados que contribuyan con ideas innovadoras y mejoras significativas en el servicio al cliente.

Promoción de la comunicación abierta, la colaboración y la experimentación como valores fundamentales de la cultura organizacional.

Innovación En Mercadotecnia

La innovación en mercadotecnia se centrará en el desarrollo e implementación de nuevas estrategias y prácticas de marketing para mejorar el posicionamiento, la comunicación con los clientes y la demanda de los servicios ofrecidos por Eco Hotel Canino. Algunas acciones propuestas son Segmentación Y Targeting Del Mercado.

Realización de estudios de mercado para identificar y comprender mejor los diferentes segmentos de clientes, sus necesidades, preferencias y comportamientos.

Definición de perfiles de clientes ideales y desarrollo de estrategias de targeting para llegar a cada segmento de manera efectiva.

Adaptación de la oferta de servicios y la comunicación a las características específicas de cada segmento.

Desarrollo De Una Estrategia De Posicionamiento Y Branding.

Definición clara de la propuesta de valor única de Eco Hotel Canino y su diferenciación frente a la competencia.

Creación de una identidad de marca coherente y atractiva, que refleje los valores y la calidad de los servicios ofrecidos.

Implementación de una estrategia de comunicación integrada que transmita de manera efectiva el posicionamiento y los atributos clave de la marca.

Innovación En Canales De Promoción Y Comunicación.

Desarrollo de una estrategia de marketing digital que incluya una presencia activa en redes sociales, un sitio web optimizado y campañas de publicidad en línea segmentadas.

Establecimiento de alianzas estratégicas con influencers, veterinarios, tiendas de mascotas y otros negocios complementarios para ampliar el alcance y la visibilidad de la marca.

Participación en eventos y ferias relacionadas con mascotas para promocionar los servicios y generar interés entre los clientes potenciales.

Implementación De Un Programa De Fidelización Y Recompensas.

Diseño de un programa de lealtad que ofrezca beneficios, descuentos y experiencias exclusivas a los clientes frecuentes.

Utilización de datos y análisis del comportamiento del cliente para personalizar las ofertas y comunicaciones.

Establecimiento de un sistema de referidos que incentive a los clientes satisfechos a recomendar Eco Hotel Canino a sus conocidos.

Técnicas De Creatividad a Aplicar

Para el desarrollo de las innovaciones planteadas en Eco Hotel Canino, las cuales se enfocan en los frentes de innovación en servicios, innovación en procesos, innovación organizativa y de mercadotecnia, se propone la utilización de las técnicas de listado de atributos, lluvia de ideas y mapa mental. Estas técnicas ayudarán a generar acciones de mejora creativas y efectivas para el fortalecimiento y desarrollo integral de la empresa.

Listado De Atributos

El personal de Eco Hotel Canino está altamente capacitado y comprometido con brindar un servicio de calidad a las mascotas y sus propietarios.

La empresa cuenta con un equipo de 5 personas que cubren funciones de alimentación, aseo, recreación y supervisión permanente de los huéspedes caninos.

Eco Hotel Canino se enfoca en brindar un trato humanizado y actividades supervisadas para garantizar el bienestar de las mascotas durante su estadía.

El personal muestra pasión y dedicación en el cuidado de los perros, lo que ha contribuido al posicionamiento de la empresa como un referente en la región.

La alta satisfacción de los clientes se debe, en gran medida, al trato personalizado y afectuoso que brinda el personal a cada huésped canino.

Oportunidades de mejora

Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional continuo para el personal, que les permitan adquirir nuevas habilidades y conocimientos en áreas como

comportamiento animal, primeros auxilios veterinarios y tendencias en el cuidado de mascotas.

Establecer un sistema formal de evaluación del desempeño y retroalimentación periódica, que ayude a identificar fortalezas y áreas de mejora en cada colaborador, y a reconocer y recompensar el buen desempeño.

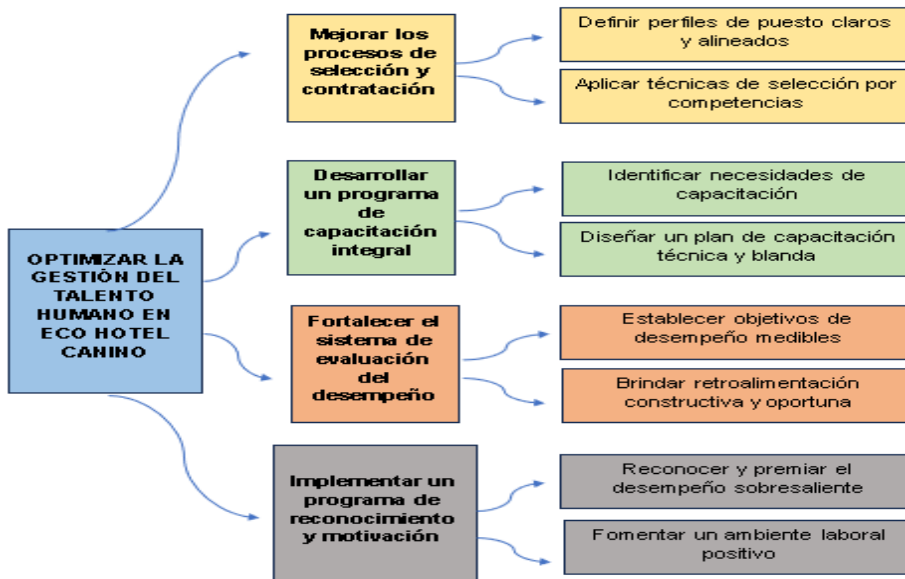
Desarrollar un plan de carrera y crecimiento dentro de la organización, que motive al personal a largo plazo y les brinde oportunidades de asumir nuevas responsabilidades y roles a medida que la empresa crece.

Involucrar al personal en la toma de decisiones y la generación de ideas para la mejora continua del servicio y la operación del hotel, fomentando un mayor sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos de la empresa.

Implementar iniciativas para promover el bienestar y la satisfacción laboral del personal, como actividades de integración, reconocimientos por su labor y beneficios adicionales que les hagan sentir valorados y cuidados por la empresa.

Ilustración 2

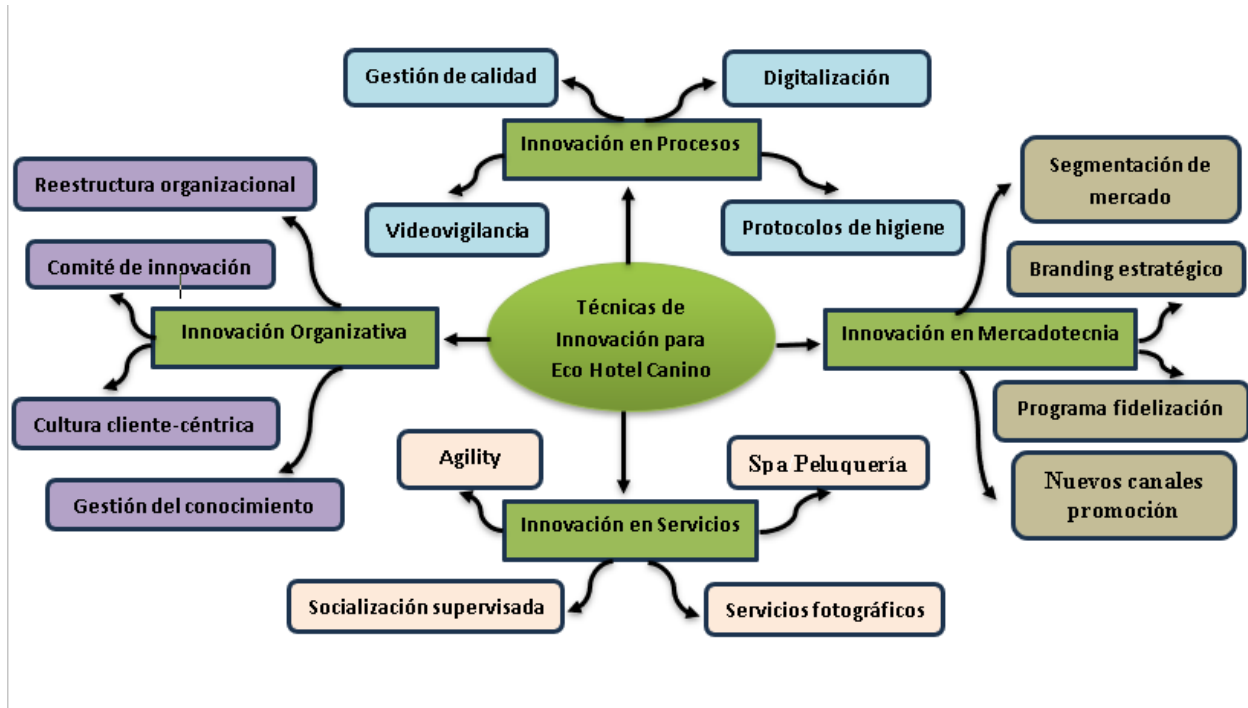
Lluvia de Ideas



Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 3

Mapa Mental



Fuente: Elaboración Propia

Análisis de factibilidad de proyecto de fortalecimiento e innovación empresarial

Análisis de factibilidad en términos de mercadeo

El análisis de factibilidad en términos de mercadeo para el proyecto de fortalecimiento e innovación empresarial de Eco Hotel Canino se enfoca en evaluar la viabilidad y el potencial de las estrategias propuestas para mejorar el posicionamiento, la captación de clientes y la demanda de los servicios ofrecidos.

Demanda Y Aceptación Del Mercado

Tendencias favorables en el mercado de servicios para mascotas, con un crecimiento sostenido en los últimos años.

Mayor disposición de los propietarios a invertir en el bienestar y cuidado de sus perros, buscando servicios de alta calidad.

Aumento en la tenencia de mascotas en los hogares colombianos, especialmente en el área metropolitana de Medellín.

Interés creciente por servicios especializados como Agility, spa y peluquería canina.

Factibilidad: Alta. Las tendencias del mercado indican una demanda creciente y una oportunidad para los servicios innovadores propuestos por Eco Hotel Canino.

Diferenciación Y Ventaja Competitiva

Propuesta de valor única al ofrecer un servicio integral que combina alojamiento, actividades recreativas y servicios especializados.

Enfoque en la calidad, seguridad y bienestar de las mascotas, respaldado por personal altamente capacitado y comprometido.

Ubicación privilegiada cerca de una reserva natural, brindando un entorno ideal para las actividades al aire libre.

Implementación de tecnología (videovigilancia, procesos digitalizados) para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Factibilidad: Alta. La propuesta diferenciada de Eco Hotel Canino y sus ventajas competitivas le permiten destacarse en el mercado y atraer a clientes que valoran la calidad y el servicio personalizado.

Estrategias De Segmentación Y Targeting

Identificación de segmentos de clientes basados en criterios demográficos, geográficos y psicográficos (estilo de vida, actitudes hacia las mascotas).

Desarrollo de perfiles de clientes ideales para cada servicio ofrecido (alojamiento, Agility, spa, etc.).

Adaptación de la comunicación y las ofertas según las necesidades y preferencias de cada segmento.

Factibilidad: Media-Alta. Una segmentación efectiva permitirá a Eco Hotel Canino dirigir sus esfuerzos de marketing de manera más eficiente y aumentar la tasa de conversión de clientes potenciales.

Estrategias De Promoción Y Comunicación

Fortalecimiento de la presencia en línea a través de un sitio web optimizado, redes sociales activas y campañas de publicidad digital segmentadas.

Establecimiento de alianzas estratégicas con influencers, veterinarios y otros negocios complementarios para ampliar el alcance de la marca.

Participación en eventos y ferias relacionadas con mascotas para aumentar la visibilidad y generar leads.

Desarrollo de contenido educativo y de valor a través de un blog o canal de YouTube para atraer y fidelizar a la audiencia.

Factibilidad: Alta. Una estrategia de promoción y comunicación integral y multicanal permitirá a Eco Hotel Canino llegar a su público objetivo de manera efectiva y generar un flujo constante de clientes potenciales.

Fidelización Y Retención De Clientes

Implementación de un programa de lealtad y recompensas para clientes frecuentes.

Personalización de ofertas y comunicaciones basadas en el historial y preferencias del cliente.

Seguimiento postservicio y solicitud activa de retroalimentación para identificar oportunidades de mejora.

Programa de referidos para incentivar a los clientes satisfechos a recomendar Eco Hotel Canino.

Factibilidad: Alta. Estrategias sólidas de fidelización y retención ayudarán a Eco Hotel Canino a mantener una base de clientes leales, aumentar la frecuencia de uso de los servicios y generar un boca a boca positivo.

En general, el análisis de factibilidad en términos de mercadeo indica que el proyecto de fortalecimiento e innovación empresarial de Eco Hotel Canino tiene un alto potencial de éxito. Las estrategias propuestas están alineadas con las tendencias y demandas del mercado, y aprovechan las fortalezas y ventajas competitivas de la empresa.

Sin embargo, es importante considerar que la implementación exitosa de estas estrategias requerirá una inversión adecuada de recursos (financieros, humanos,

tecnológicos), así como un monitoreo continuo y adaptación basada en los resultados obtenidos. Además, será fundamental mantenerse al tanto de los cambios en el entorno competitivo y las necesidades de los clientes para realizar ajustes oportunos en la estrategia de mercadeo.

Análisis De Factibilidad En Términos Técnicos

El análisis de factibilidad en términos técnicos para el proyecto de fortalecimiento e innovación empresarial de Eco Hotel Canino se centra en evaluar la viabilidad y capacidad de la empresa para implementar las mejoras propuestas en infraestructura, procesos y tecnología.

Ampliación Y Mejora De Instalaciones

Evaluación de la capacidad actual y proyectada de alojamiento, identificando la necesidad de construir habitaciones adicionales.

Análisis de los requerimientos de espacio, diseño y equipamiento para los nuevos servicios de Agility y spa/peluquería.

Estimación de los costos de construcción, remodelación y adecuación de las instalaciones.

Evaluación de permisos, licencias y regulaciones aplicables para las obras de ampliación.

Factibilidad: Media-Alta. Eco Hotel Canino cuenta con el espacio y los recursos necesarios para llevar a cabo las mejoras en infraestructura, sin embargo, se requiere una planificación detallada y una inversión significativa.

Implementación De Nuevos Servicios (Agility Y Spa/Peluquería)

Definición de los requerimientos técnicos y de equipamiento para cada servicio.

Identificación y selección de proveedores de equipos, productos y suministros especializados.

Contratación y capacitación de personal con experiencia y habilidades específicas para cada servicio.

Desarrollo de protocolos y estándares de servicio para garantizar la calidad y consistencia.

Factibilidad: Alta. Eco Hotel Canino cuenta con el conocimiento y la capacidad para implementar los nuevos servicios, y existe una amplia oferta de proveedores y profesionales especializados en el mercado.

Mejora De Procesos Internos

Mapeo y documentación de los procesos clave de la empresa, identificando oportunidades de optimización.

Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en estándares reconocidos (por ejemplo, ISO 9001).

Digitalización de procesos administrativos mediante la adopción de software especializado (por ejemplo, sistema de gestión hotelera).

Desarrollo de protocolos y procedimientos estandarizados para las operaciones diarias.

Factibilidad: Alta. La mejora de procesos internos es viable y no requiere inversiones significativas en tecnología o infraestructura. El equipo de Eco Hotel Canino está comprometido con la optimización continua.

Adopción De Tecnología

Implementación de un sistema de videovigilancia para mejorar la seguridad y monitoreo de las instalaciones.

Desarrollo de una plataforma en línea para facilitar las reservas, pagos y comunicación con los clientes.

Integración de herramientas digitales para la gestión de la información, la colaboración interna y la toma de decisiones basada en datos.

Factibilidad: Media-Alta. La adopción de tecnología requerirá una inversión inicial en equipos, software y capacitación, pero los beneficios a largo plazo en términos de eficiencia y calidad del servicio justifican el gasto.

Capacidad Y Habilidades Del Equipo

Evaluación de las competencias y habilidades actuales del equipo en relación con los nuevos servicios y tecnologías propuestas.

Identificación de necesidades de capacitación y desarrollo para garantizar un alto nivel de desempeño.

Planificación de programas de formación continua y actualización para mantener al equipo a la vanguardia de las tendencias y mejores prácticas del sector.

Factibilidad: Alta. El equipo de Eco Hotel Canino ha demostrado un alto nivel de compromiso y adaptabilidad, y la empresa está dispuesta a invertir en su desarrollo profesional.

Con una planificación adecuada y una ejecución disciplinada, Eco Hotel Canino podrá superar los desafíos técnicos y aprovechar al máximo las oportunidades de innovación y crecimiento identificadas en este proyecto de fortalecimiento empresarial.

Análisis de factibilidad en términos medioambientales

El análisis de factibilidad en términos medioambientales para el proyecto de fortalecimiento e innovación empresarial de Eco Hotel Canino se enfoca en evaluar el impacto de las iniciativas propuestas en el entorno natural y en la sostenibilidad de las operaciones.

Cumplimiento De Normativas Y Regulaciones Ambientales

Identificación de las leyes, normas y regulaciones ambientales aplicables a la actividad de Eco Hotel Canino.

Evaluación del cumplimiento actual de la empresa con los requisitos ambientales e identificación de brechas.

Desarrollo de un plan de acción para asegurar el cumplimiento continuo y la obtención de permisos y licencias necesarias.

Factibilidad: Alta. Eco Hotel Canino ha demostrado un compromiso con el cumplimiento de las normativas y cuenta con los recursos necesarios para mantener altos estándares ambientales.

Gestión Responsable De Recursos Naturales

Implementación de prácticas de eficiencia energética, como el uso de iluminación LED, sistemas de control de temperatura y aprovechamiento de luz natural.

Adopción de medidas de ahorro y conservación del agua, como la instalación de dispositivos de bajo consumo y la reutilización de aguas grises para riego.

Promoción del uso responsable de recursos entre los colaboradores y clientes, a través de campañas de sensibilización y educación ambiental.

Factibilidad: Alta. Las iniciativas de gestión responsable de recursos son viables y pueden generar ahorros a largo plazo, además de contribuir a la reputación y diferenciación de Eco Hotel Canino como una empresa ambientalmente consciente.

Manejo Adecuado De Residuos Y Minimización Del Impacto Ambiental

Implementación de un programa integral de gestión de residuos, que incluya la separación en la fuente, el reciclaje y la disposición adecuada de desechos peligrosos.

Minimización del uso de productos desechables y promoción de alternativas reutilizables o biodegradables.

Adopción de prácticas de compras sostenibles, priorizando proveedores y productos con menor impacto ambiental.

Factibilidad: Media-Alta. La gestión adecuada de residuos y la minimización del impacto ambiental requieren cambios en los hábitos y procesos internos, pero son alcanzables con capacitación y compromiso del equipo.

Preservación Y Protección De La Biodiversidad Local

Evaluación del impacto de las actividades de Eco Hotel Canino en la flora y fauna local, especialmente en las áreas naturales circundantes.

Desarrollo de políticas y protocolos para minimizar el impacto negativo y promover la conservación de la biodiversidad.

Colaboración con organizaciones locales de conservación y participación en iniciativas de protección y restauración de hábitats.

Factibilidad: Alta. Dado el entorno natural privilegiado en el que se encuentra Eco Hotel Canino, la preservación de la biodiversidad es una prioridad y una oportunidad para diferenciarse y contribuir positivamente al medio ambiente.

Incorporación De Energías Renovables Y Tecnologías Limpias

Evaluación de la viabilidad de implementar sistemas de energía solar o eólica para reducir la dependencia de combustibles fósiles.

Exploración de opciones de transporte sostenible, como vehículos eléctricos o híbridos, para los servicios de traslado de mascotas.

Adopción de tecnologías limpias y eficientes en los procesos de lavandería, limpieza y mantenimiento.

Factibilidad: Media. Si bien la incorporación de energías renovables y tecnologías limpias puede requerir una inversión inicial significativa, los beneficios a largo plazo en términos de ahorro de costos y reducción del impacto ambiental justifican su consideración.

Para asegurar el éxito y la sostenibilidad a largo plazo, se recomienda desarrollar una estrategia ambiental integral que abarque todos los aspectos de las operaciones, desde el cumplimiento normativo hasta la gestión de recursos y la minimización del impacto. Además, será fundamental involucrar y capacitar a todo el equipo en las prácticas ambientales, y comunicar de manera efectiva los esfuerzos y logros a los clientes y partes interesadas.

Con un enfoque proactivo y un compromiso genuino con la sostenibilidad, Eco Hotel Canino puede no solo minimizar su huella ambiental, sino también convertirse en un referente y un líder en el sector de servicios para mascotas, demostrando que es posible combinar el cuidado de los animales con la protección del medio ambiente.

Análisis de factibilidad en términos económicos y financieros

El análisis de factibilidad en términos económicos y financieros para el proyecto de fortalecimiento e innovación empresarial de Eco Hotel Canino se centra en evaluar la viabilidad y rentabilidad de las iniciativas propuestas, considerando los costos, ingresos, inversiones y retorno esperado.

Proyección De Ingresos

Estimación del aumento en la demanda y ocupación como resultado de las mejoras en infraestructura y servicios.

Cálculo del impacto financiero de la introducción de nuevos servicios (Agility y spa/peluquería) en los ingresos totales.

Proyección de ingresos por servicio y por temporada, considerando la estacionalidad y las tendencias del mercado.

Factibilidad: Alta. Las iniciativas propuestas tienen un alto potencial para incrementar los ingresos de Eco Hotel Canino, aprovechando la demanda creciente y la disposición de los clientes a pagar por servicios de calidad.

Estimación De Costos Y Gastos

Cálculo detallado de los costos de inversión inicial para la ampliación de instalaciones, adquisición de equipos y tecnología.

Estimación de los costos operativos incrementales asociados a los nuevos servicios, incluyendo mano de obra, suministros y mantenimiento.

Proyección de gastos generales y administrativos, considerando el crecimiento esperado de la empresa.

Factibilidad: Media-Alta. Si bien las iniciativas propuestas requieren inversiones significativas, Eco Hotel Canino cuenta con una base financiera sólida y capacidad de endeudamiento para asumir estos costos.

Análisis De Punto De Equilibrio

Determinación del punto de equilibrio para cada servicio y para la operación general de la empresa.

Evaluación de la capacidad de Eco Hotel Canino para cubrir sus costos fijos y variables con los ingresos proyectados.

Identificación del nivel mínimo de ocupación y ventas requerido para generar utilidades.

Factibilidad: Alta. Eco Hotel Canino ha demostrado una gestión financiera eficiente y una estructura de costos controlada, lo que facilita el logro del punto de equilibrio y la generación de utilidades.

Evaluación De La Rentabilidad Y El Retorno De La Inversión

Cálculo de indicadores financieros clave, como el margen bruto, margen operativo y margen neto.

Estimación del flujo de caja libre y el valor presente neto (VPN) de las iniciativas propuestas.

Cálculo de la tasa interna de retorno (TIR) y comparación con el costo de capital de la empresa.

Factibilidad: Media-Alta. Las proyecciones financieras indican que las iniciativas propuestas tienen el potencial de generar un retorno positivo sobre la inversión en un plazo razonable, siempre y cuando se cumplan las metas de ingresos y se controlen los costos.

Análisis De Sensibilidad Y Escenarios

Evaluación del impacto de cambios en variables clave (precios, costos, demanda) sobre la rentabilidad y el flujo de caja.

Desarrollo de escenarios optimistas, esperados y pesimistas para anticipar posibles desviaciones y riesgos.

Identificación de estrategias de mitigación y contingencia para hacer frente a escenarios adversos.

Factibilidad: Alta. El análisis de sensibilidad y escenarios permite a Eco Hotel Canino tomar decisiones informadas y adaptarse a diferentes condiciones del mercado, aumentando la resiliencia y la capacidad de respuesta de la empresa.

Tabla 5

Balance General Y Proyecciones

BALANCE GENERAL A MAYO 31 DEL 2024		PROYECCIONES		
ACTIVO		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
ACTIVO CORRIENTE				
CLIENTES	11.375.000	13.081.250	16.780.000	20.136.000
BANCOS	9.860.453	10.846.498	11.931.148	13.124.263
CAJA	5.970.000	6.567.000	7.700.449	8.470.494
SEGURO PAGADO X ANTICIPADO	2.158.333	2.590.000	3.108.000	3.729.599
SUMINISTROS DE OFICINA	261.150	330.912	393.276	432.604
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	29.624.936	33.415.660	39.912.873	45.892.960
ACTIVO NO CORRIENTE				
CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES	20.000.000	30.000.000	40.000.000	40.000.000
(-) DEPRECIACION ACUMULADA CONSTRUCCIONES	(2.000.000)	(3.500.000)	-5.500.000	-7.500.000

EQUIPO DE TRANSPORTE	50.000.000	50.000.000	50.000.000	90.000.000
DEPRECIACION EQUIPO DE TRANSPORTE	(20.000.000)	(30.000.000)	40.000.000	-58.000.000
EQUIPO DE OFICINA	7.000.000	10.000.000	10.000.000	15.000.000
DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA	(2.800.000)	-4.800.000	-6.800.000	-9.800.000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	52.200.000	51.700.000	47.700.000	69.700.000
TOTAL ACTIVO	81.824.936	85.115.660	87.612.873	115.592.960
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
INGRESO RECIBIDO X ANTICIPADO	3.600.000	3.960.000	4.752.000	5.702.400
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.350.000	1.485.000	1.633.500	1.796.850
IMPUESTOS X PAGAR	292.536	321.790	353.969	389.365
PROVEEDORES	380.000	418.000	459.800	505.780
COSTOS Y GASTOS X PAGAR	9.240.000	9.702.000	10.187.100	10.696.455
TOTAL PASIVO CORRIENTE	14.862.536	15.886.790	17.386.369	19.090.850
PASIVO A LARGO PLAZO				
OBLIGACIONES FINANCIERAS LP	32.000.000	25.600.000	19.200.000	38.697.546
TOTAL PASIVO DE L.P	32.000.000	25.600.000	19.200.000	38.697.546
TOTAL PASIVO	46.862.536	41.486.790	36.586.369	57.788.396
PATRIMONIO				
UTILIDADES ACUMULADAS	25.541.150	33.203.495	38.516.054	43.205.364
UTILIDAD DEL EJERCICIO	9.421.250	10.425.375	12.510.450	14.599.200
TOTAL PATRIMONIO	34.962.400	43.628.870	51.026.504	57.804.564
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	81.824.936	85.115.660	87.612.873	115.592.960

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6*Descripción De Costos Propuesta.*

Concepto	Costo Estimado
1. Ampliación y mejora de instalaciones	
Construcción de habitaciones adicionales	\$ 3.000.000
Adecuación de áreas para Agility y spa/peluquería	\$ 2.500.000
Equipamiento y mobiliario para nuevas áreas	\$ 2.000.000
Subtotal	\$ 7.500.000
2. Implementación de nuevos servicios	
Equipos y suministros para Agility	\$ 2.000.000
Equipos y productos para spa/peluquería	\$ 3.000.000
Capacitación y entrenamiento de personal	\$ 2.000.000
Subtotal	\$ 7.000.000
3. Adopción de tecnología	
Sistema de videovigilancia (cámaras y software)	\$ 3.000.000
Desarrollo de plataforma web y aplicación móvil	\$ 2.500.000
Equipos de cómputo y comunicaciones	\$ 3.000.000
Subtotal	\$ 8.500.000
4. Estrategia de marketing y ventas	
Campañas de publicidad y marketing digital	\$ 1.000.000
Subtotal	\$ 1.000.000
5. Otros costos y contingencias	
Imprevistos y contingencias (10% del total)	\$ 2.400.000
Subtotal	\$ 2.400.000
Total, Costos Propuesta	\$ 26.400.000

Fuente: Elaboración Propia

Proyección Del Flujo De Caja

Se presenta la proyección del flujo de caja para la empresa Eco hotel canino posterior a la implementación de la propuesta, teniendo en cuenta los aumentos en la productividad y los beneficios obtenidos.

Tabla 7

Proyección Del Flujo De Caja

MES	NOV-24	DIC-24	ENE-25	FEB-25	MAR-25
Ingresos					
Saldo anterior	15.830.453	17.032.911	18.350.901	19.784.421	21.333.474
Ingresos por ventas	1.090.104	1.090.104	1.090.104	1.090.104	1.090.104
Total, ingresos	16.920.557	18.123.015	19.441.005	20.874.525	22.423.578
Egresos					
Inversiones	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000
Gastos de personal	6.500.000	6.500.000	6.500.000	6.500.000	6.500.000
Gastos de materiales	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Otros gastos (10% de los ingresos)	109.010	109.010	109.010	109.010	109.010
Total, egresos	7.309.010	7.309.010	7.309.010	7.309.010	7.309.010
Flujo de caja neto	9.611.547	10.814.005	12.131.995	13.565.515	15.114.568
Saldo final de efectivo	25.442.000	27.846.916	30.482.896	33.349.936	36.448.042

Fuente: Elaboración Propia

Inversión Requerida Para La Implementación De La Propuesta

Se relacionan las inversiones requeridas para el desarrollo de la propuesta, contemplando el rubro de cada una de ellas y totalización

Tabla 8

Inversión Requerida

Descripción	Valor
Ampliación y mejora de instalaciones	\$ 7.500.000
Implementación de nuevos servicios	\$ 7.000.000
Adopción de tecnología	\$ 8.500.000
Estrategia de marketing y ventas	\$ 1.000.000
Otros costos y contingencias	\$ 2.400.000
Total	\$ 26.400.000

Fuente: Elaboración Propia

Proyección De La Situación A Largo Plazo

Se proyecta la situación a largo plazo de la empresa, posterior a la implementación de la propuesta, en un periodo de 5 años.

Tabla 9

Proyección de la situación a largo plazo

Año	Inversiones	Gastos	Inversiones + Gastos	Ingreso (activo)	Ingreso neto
2024	\$ 26.400.000	\$ 33.415.660	\$ 59.815.660	\$ 85.115.660	\$ 25.300.000
2025	\$ 5.000.000	\$ 39.912.873	\$ 44.912.873	\$ 87.612.873	\$ 42.700.000
2026	\$ 5.000.000	\$ 45.892.960	\$ 50.892.960	\$ 115.592.960	\$ 64.700.000
2027	\$ 5.000.000	\$ 50.482.256	\$ 55.482.256	\$ 127.152.256	\$ 71.670.000
2028	\$ 5.000.000	\$ 55.530.482	\$ 60.530.482	\$ 139.867.482	\$ 79.337.000

Fuente: Elaboración Propia

Vinculación de Propuesta de Proyecto de Fortalecimiento Empresarial con Plan de Negocio

La propuesta de fortalecimiento empresarial para Eco Hotel Canino está estrechamente vinculada con su plan de negocio, ya que busca mejorar y potenciar diversos aspectos clave de la empresa para garantizar su crecimiento, competitividad y sostenibilidad a largo plazo. A continuación, se detallan los principales puntos de vinculación entre la propuesta y el plan de negocio:

Ampliación de la capacidad instalada: La propuesta plantea la construcción de habitaciones adicionales para aumentar la capacidad de alojamiento, especialmente durante temporadas altas y fines de semana. Esta ampliación está alineada con el objetivo del plan de negocio de satisfacer la creciente demanda del mercado y aprovechar las oportunidades de crecimiento.

Diversificación de servicios: La incorporación de nuevos servicios como Agility (entrenamiento deportivo) y spa/peluquería responde a las necesidades y preferencias identificadas en el mercado objetivo. Esta diversificación está en línea con la estrategia del plan de negocio de ofrecer un valor agregado a los clientes y diferenciarse de la competencia.

Mejora de la infraestructura y tecnología: Las inversiones propuestas en la mejora de las instalaciones, la adopción de tecnologías como el sistema de videovigilancia y la digitalización de procesos, están orientadas a optimizar la operación, garantizar la seguridad y brindar un servicio de alta calidad. Estos aspectos son fundamentales para alcanzar los objetivos de eficiencia, rentabilidad y satisfacción del cliente establecidos en el plan de negocio.

Fortalecimiento del equipo humano: La propuesta contempla programas de capacitación y desarrollo para el personal, así como la contratación de talento especializado para los nuevos servicios. Esto se alinea con la visión del plan de negocio de contar con un equipo altamente calificado y comprometido, capaz de brindar un servicio excepcional y personalizado a los huéspedes caninos.

Estrategias de marketing y posicionamiento: La propuesta incluye iniciativas para fortalecer la presencia en línea, desarrollar alianzas estratégicas y participar en eventos especializados. Estas acciones están dirigidas a aumentar la visibilidad de la marca, atraer nuevos clientes y fidelizar a los existentes, lo cual es coherente con los objetivos de crecimiento y posicionamiento establecidos en el plan de negocio.

Proyecciones financieras y rentabilidad: Las proyecciones financieras presentadas en la propuesta, que muestran un crecimiento sostenido de los ingresos y la rentabilidad, respaldan la viabilidad y el atractivo del negocio a largo plazo. Esto es fundamental para alcanzar las metas financieras y de creación de valor establecidas en el plan de negocio.

Impacto en la Aplicación de la Propuesta de Fortalecimiento Empresarial

La implementación del plan de fortalecimiento empresarial, programada para iniciar en octubre de 2024, se prevé que generará una serie de transformaciones significativas en Eco Hotel Canino. Estos cambios se manifestarán en diversos aspectos de la operación y gestión de la empresa, reflejando las mejoras y estrategias propuestas en el plan. A continuación, se detallan las principales áreas donde se esperan observar estos impactos:

En Lo Concerniente a la Política de Calidad y Mejora Continua

Se implementará un sistema de gestión de calidad basado en estándares reconocidos, como la norma ISO 9001, lo que permitirá estandarizar procesos, medir la satisfacción del cliente y promover la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Se establecerán indicadores clave de desempeño (KPIs) para cada proceso crítico, y se realizará un seguimiento periódico para identificar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas oportunas.

Se fomentará una cultura de calidad y mejora continua en todo el equipo, a través de capacitaciones, comunicación efectiva y reconocimiento a las iniciativas de mejora propuestas por los colaboradores.

En Cuanto a la Ampliación de la Capacidad Instalada y la Diversificación de Servicios

Se logrará un aumento significativo en la capacidad de alojamiento, especialmente durante temporadas altas y fines de semana, lo que permitirá atender a un mayor número de huéspedes caninos y reducir la pérdida de oportunidades de negocio por falta de espacio.

La incorporación de nuevos servicios, como Agility y spa/peluquería, ampliará la oferta de valor para los clientes, aumentando su satisfacción y lealtad hacia la marca Eco Hotel Canino.

Estos nuevos servicios también contribuirán a diversificar las fuentes de ingresos, reduciendo la dependencia del alojamiento y mejorando la rentabilidad global del negocio.

Respecto a la Adopción de Tecnología y la Digitalización de Procesos

La implementación de un sistema de videovigilancia mejorará significativamente la seguridad de las instalaciones y brindará mayor tranquilidad tanto a los propietarios de las mascotas como al personal de Eco Hotel Canino.

La digitalización de procesos, mediante la adopción de un software de gestión hotelera y una plataforma de reservas en línea, optimizará la eficiencia operativa, reducirá errores y mejorará la experiencia del cliente al facilitar la interacción y el acceso a información relevante.

La integración de herramientas digitales para la gestión de la información y la toma de decisiones basada en datos, permitirá a la gerencia tener una visión más

completa y actualizada del desempeño del negocio, facilitando la toma de decisiones estratégicas oportunas.

En Términos de Fortalecimiento del Equipo Humano

Los programas de capacitación y desarrollo profesional mejorarán las competencias y habilidades del personal, lo que se traducirá en una mayor calidad del servicio, mayor eficiencia operativa y mayor satisfacción laboral.

La contratación de talento especializado para los nuevos servicios de Agility y spa/peluquería, garantizará la prestación de servicios de alta calidad y permitirá a Eco Hotel Canino diferenciarse de la competencia.

El enfoque en el desarrollo y bienestar del equipo humano, fomentará un clima laboral positivo, reducirá la rotación de personal y atraerá talento calificado a la organización.

En Cuanto al Posicionamiento y la Competitividad en el Mercado

Las estrategias de marketing digital y la participación en eventos especializados, aumentarán significativamente la visibilidad y el reconocimiento de la marca Eco Hotel Canino en el mercado de servicios para mascotas.

El fortalecimiento de la presencia en línea y las alianzas estratégicas con influencers y otros negocios complementarios, permitirán llegar a nuevos segmentos de clientes y ampliar la base de clientes leales.

La combinación de servicios de alta calidad, instalaciones mejoradas, personal calificado y una sólida reputación, posicionará a Eco Hotel Canino como un referente en el sector, aumentando su competitividad y participación de mercado.

Beneficios de la Aplicación Plan de Fortalecimiento Empresarial

Con la aplicación del plan de fortalecimiento empresarial propuesto para la empresa Eco Hotel Canino, se esperan los siguientes beneficios, comprendidos en los marcos referidos a continuación: económicos, social, de proyección social e intangible.

Beneficios Económicos

Aumento de los ingresos por ventas, gracias a la ampliación de la capacidad instalada, la diversificación de servicios y la captación de nuevos clientes.

Mejora de la rentabilidad y el margen de beneficio, como resultado de la optimización de procesos, la eficiencia operativa y el aprovechamiento de economías de escala.

Mayor estabilidad financiera y capacidad de inversión, debido al crecimiento sostenido de los ingresos y la generación de flujos de caja positivos.

Incremento del valor de la empresa y su atractivo para potenciales inversionistas o socios estratégicos, gracias a la solidez financiera y el posicionamiento en el mercado.

Beneficios Sociales

Generación de nuevos empleos directos e indirectos, contribuyendo a la reducción del desempleo y al bienestar de las familias en la zona de influencia de Eco Hotel Canino.

Mejora de las condiciones laborales y oportunidades de desarrollo profesional para los colaboradores, a través de programas de capacitación, promoción interna y reconocimiento del desempeño.

Fomento de la tenencia responsable de mascotas y la educación en bienestar animal, a través de campañas educativas y alianzas con organizaciones especializadas.

Fortalecimiento del vínculo entre las mascotas y sus propietarios, al brindar servicios que promueven la salud, la felicidad y la calidad de vida de los animales de compañía.

Beneficios a Nivel de Proyección Social

Posicionamiento de Eco Hotel Canino como un referente en responsabilidad social y bienestar animal, contribuyendo a la construcción de una sociedad más consciente y comprometida con el cuidado de las mascotas.

Establecimiento de alianzas estratégicas con fundaciones y albergues de animales, para apoyar programas de adopción, esterilización y atención médica a mascotas en situación de vulnerabilidad.

Participación en eventos y campañas de sensibilización sobre la tenencia responsable de mascotas, promoviendo la adopción, la esterilización y el respeto por los animales.

Desarrollo de programas de voluntariado corporativo, que permitan a los colaboradores de Eco Hotel Canino contribuir a causas sociales relacionadas con el bienestar animal y la protección del medio ambiente.

Beneficios a Nivel Intangible

Fortalecimiento de la marca Eco Hotel Canino y su reputación en el mercado, gracias a la calidad del servicio, la innovación y el compromiso con el bienestar animal y la satisfacción del cliente.

Aumento de la lealtad y la recomendación por parte de los clientes, generando un efecto multiplicador en la captación de nuevos usuarios y en el posicionamiento de la marca.

Mejora del clima laboral y la cultura organizacional, fomentando un entorno de trabajo positivo, colaborativo y orientado a la excelencia en el servicio.

Incremento de la capacidad de innovación y adaptación al cambio, gracias a una estructura organizacional más flexible, un equipo humano capacitado y una cultura de mejora continua.

Conclusiones

Conclusiones frente al Objetivo específico número 1: Analizar la situación actual de Eco Hotel Canino para determinar limitantes estructurales, de capacidad instalada y de gestión que restringen el crecimiento.

El diagnóstico realizado reveló que Eco Hotel Canino enfrenta limitaciones en su capacidad instalada, especialmente durante temporadas altas y fines de semana, lo que restringe su potencial de crecimiento y genera pérdidas de oportunidades de negocio.

Se identificaron brechas en la infraestructura, como la necesidad de ampliar y mejorar el área de habitaciones y adecuar espacios para nuevos servicios como Agility y spa/peluquería.

A nivel de gestión, se detectaron oportunidades de mejora en la adopción de tecnologías de la información, la digitalización de procesos y la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Conclusiones de acuerdo con el Objetivo específico número 2: Diseñar planes de mejoramiento que permitan cubrir brechas en infraestructura, adopción de tecnologías de la información, capital humano e implementación de nuevos servicios con enfoque experiencial.

Se desarrolló un plan de ampliación y mejora de las instalaciones, que incluye la construcción de habitaciones adicionales y la adecuación de áreas específicas para los nuevos servicios de Agility y spa/peluquería.

Se propuso la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en estándares reconocidos, como la norma ISO 9001, para optimizar procesos, mejorar la satisfacción del cliente y promover la mejora continua.

Se diseñó una estrategia de adopción de tecnologías de la información, que contempla la implementación de un software de gestión hotelera, una plataforma de reservas en línea y un sistema de videovigilancia.

Se establecieron planes de capacitación y desarrollo para fortalecer las competencias y habilidades del capital humano, así como la contratación de talento especializado para los nuevos servicios.

Conclusiones para el Objetivo específico número 3: Estructurar el plan de fortalecimiento gerencial detallando actividades, responsables, cronograma e inversiones requeridas para materializar las soluciones.

Se elaboró un plan de fortalecimiento gerencial integral, que abarca estrategias y acciones concretas en áreas como la calidad, la infraestructura, la tecnología, el talento humano y el marketing.

Se detalló un cronograma de implementación, asignando responsabilidades específicas a los miembros del equipo y estableciendo plazos realistas para la ejecución de cada actividad.

Se identificaron las inversiones requeridas para materializar las soluciones propuestas, incluyendo la ampliación de instalaciones, la adquisición de equipos y tecnología, la capacitación del personal y las campañas de marketing.

Se realizó un análisis de factibilidad económica y financiera, que respalda la viabilidad y rentabilidad de las inversiones propuestas, proyectando un crecimiento sostenido de los ingresos y la generación de valor a largo plazo.

Conclusiones frente al Objetivo específico número 4: Definir mecanismos de monitoreo y control para asegurar la mejora continua en la aplicación de las estrategias propuestas.

Se establecieron indicadores clave de desempeño (KPIs) para cada una de las estrategias propuestas, que permitirán medir y monitorear el progreso y la efectividad de las acciones implementadas.

Se propuso la realización de auditorías internas periódicas y la revisión regular de los resultados por parte de la gerencia, para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.

Se enfatizó la importancia de mantener una cultura de mejora continua, fomentando la participación de todos los colaboradores en la identificación y solución de problemas, así como en la generación de ideas innovadoras.

Se recomendó la implementación de mecanismos de retroalimentación y satisfacción del cliente, para monitorear constantemente la calidad del servicio y adaptar las estrategias según las necesidades y expectativas de los usuarios.

Recomendaciones

Con el fin de que Eco Hotel Canino continúe con su crecimiento financiero y operacional, se recomienda lo siguiente.

Recomendaciones para el objetivo específico número 1: Analizar la situación actual de Eco Hotel Canino para determinar limitantes estructurales, de capacidad instalada y de gestión que restringen el crecimiento.

Realizar un análisis periódico del entorno y del mercado para identificar nuevas oportunidades de crecimiento y anticipar posibles amenazas o cambios en las preferencias de los clientes.

Mantener un sistema de información actualizado que permita monitorear constantemente los indicadores clave de desempeño, como la ocupación, los ingresos y la satisfacción del cliente, para detectar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos.

Fomentar una cultura de innovación y mejora continua en todos los niveles de la organización, alentando a los colaboradores a proponer ideas y soluciones creativas para superar las limitaciones y optimizar los procesos.

Recomendaciones con respecto al objetivo específico número 2: Diseñar planes de mejoramiento que permitan cubrir brechas en infraestructura, adopción de tecnologías de la información, capital humano e implementación de nuevos servicios con enfoque experiencial.

Mantener un enfoque centrado en el cliente al diseñar e implementar nuevos servicios, asegurando que respondan a las necesidades y preferencias reales de los usuarios y que generen una experiencia memorable y diferenciadora.

Establecer alianzas estratégicas con proveedores de tecnología y servicios especializados que permitan a Eco Hotel Canino mantenerse a la vanguardia en términos de infraestructura, equipamiento y soluciones digitales, optimizando la inversión y reduciendo los riesgos.

Desarrollar un plan de gestión del talento que incluya estrategias de atracción, desarrollo y retención de colaboradores clave, asegurando que la empresa cuente con el capital humano necesario para respaldar su crecimiento y garantizar la calidad del servicio.

Recomendaciones relacionadas con el objetivo específico número 3: Estructurar el plan de fortalecimiento gerencial detallando actividades, responsables, cronograma e inversiones requeridas para materializar las soluciones.

Asegurar el compromiso y la participación de la alta dirección en la implementación del plan de fortalecimiento empresarial, liderando con el ejemplo y asignando los recursos necesarios para su ejecución exitosa.

Establecer un sistema de gobernanza claro y efectivo para la toma de decisiones y el seguimiento de los avances del plan, definiendo roles, responsabilidades y mecanismos de rendición de cuentas para cada actividad y estrategia.

Mantener una comunicación fluida y transparente con todos los grupos de interés involucrados en el plan de fortalecimiento (colaboradores, clientes, proveedores,

socios), informando regularmente sobre los progresos, los logros y los desafíos enfrentados, y solicitando retroalimentación para realizar ajustes cuando sea necesario.

Recomendaciones con referencia al objetivo específico número 4: Definir mecanismos de monitoreo y control para asegurar la mejora continua en la aplicación de las estrategias propuestas.

Implementar un sistema de gestión del desempeño que permita evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan de fortalecimiento, así como el desempeño individual y colectivo de los colaboradores, proporcionando retroalimentación constructiva y oportunidades de desarrollo.

Establecer un comité de seguimiento y control, integrado por líderes de las diferentes áreas de la empresa, que se reúna regularmente para revisar los avances, identificar desviaciones y proponer acciones correctivas oportunas, asegurando la mejora continua y el logro de los resultados esperados.

Fomentar una cultura de aprendizaje y gestión del conocimiento, documentando las lecciones aprendidas y las mejores prácticas identificadas durante la implementación del plan de fortalecimiento, y compartiendo este conocimiento a través de la organización para facilitar la replicación de éxitos y la prevención de errores.

Referencias

- Acero Plazas, V. M., Gil Tibocho, D. M., Gutiérrez Vélez, E., y Porto Peralta, G. F. (2014). Salud pública, responsabilidad social de la Medicina Veterinaria y la tenencia responsable de mascotas: una reflexión necesaria. *Redvet, Revista Electrónica de Veterinaria*, 15(5). <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n050514B/051414B.pdf>
- Alcaldía de Medellín, Departamento Administrativo de Planeación (2016). Encuesta de calidad de vida 2016. Medellín: Alcaldía de Medellín, Departamento Administrativo de Planeación.
<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://bbc1147a3dcd52927b1ee430c301f951>
- Arango Holguín, C. (2016). Mercado de mascotas crece, Colombia es cuarto en América Latina. *El Colombiano*. <http://www.elcolombiano.com/cultura/mascotas/mascotas-mercado-crece-en-colombia-un-13-por-ciento-IX5202497>
- Arango Holguín, C. (2017). ¿Sabe cuál es su mascota ideal? *El Colombiano*.
<http://www.elcolombiano.com/cultura/mascotas/adoptar-acto-de-amor-y-responsabilidad-YX6275032>
- Ávila Forero, R. (2016). Mascotas en Colombia: cariño con millones. *Dinero*.
<http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/mascotas-en-colombia-carino-con-millones-por-raul-avila/224703>

Bancolombia. (2021). Mercado mascotas 2021.

<https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/tendencias/mercado-mascotas-2021>

Brand, C. (2016). El mercado gigantesco detrás del amor por las mascotas. RCN Radio.

<http://www.rcnradio.com/economia/mercado-gigantesco-detras-del-amor-las-mascotas/>

Capó Martí, M., y Frejo Moya, M. T. (s.f.). Humanización y deshumanización de los animales.

Madrid: Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, COLVEMA.

<http://www.colvema.org/PDF/Humanizacion.pdf>

Castrillón Franco, D. (2016). Dieta BARF: la revolución en alimentación de perros. CON texto

ganadero_ <http://www.contextoganadero.com/cronica/dieta-barf-la-revolucion-en-alimentacion-de-perros>

Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, COLVEMA (2017). Origen del perro y el gato.

Madrid: Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, COLVEMA.

<http://www.colvema.org/pdf/consejos/origenperrogato.pdf>

Congreso de la República. (2015). Ley 1774 de 2016.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68135>

DR. C.P./LIC. V. EDUARDO BARG. (2016). Modelos de negocios. Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria.

https://www.rlcu.org.ar/recursos/A_0000144_003_Taller_1.pdf

- Durán, C. B. (2022). Así se mueve el multimillonario negocio de las mascotas en Colombia. Forbes Colombia. <https://forbes.co/2022/06/11/negocios/asi-se-mueve-el-multimillonario-negocio-de-las-mascotas-en-colombia>
- Fenalco. (2021). Estudio para mascotas. <https://drive.google.com/file/d/1GwLLE5LSjS1GcpZ-Q9QgcOHjJkUW9xzY/view?pli=1>
- Guevara, L. (2020). Seis de cada 10 hogares del país tienen mascotas según Brandstrat. La República. <https://www.larepublica.co/consumo/seis-de-cada-10-hogares-del-pais-tienen-mascota-segun-brandstrat-2829114>
- Leonardo F Gómez, C. G. (2007). La influencia de animales en la vida humana. Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias, 20(3). <http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n3/v20n3a16.pdf>
- Molina, D. (2022). Qué es el Modelo Canvas y ejemplos de Canvas reales. Thinking for Innovation. <https://www.iebschool.com/blog/que-es-el-modelo-canvas-y-como-aplicarlo-a-tu-negocio-agile-scrum/>
- Ortiz, A. (2022). ¿Por qué ya no se le dice «mascotas» a los animales domésticos? Diario Río Negro. <https://www.rionegro.com.ar/en-casa/por-que-ya-no-se-le-dice-mascotas-a-los-animales-domesticos-2334528/>
- TV Agro [@juangangelrTvAgro]. (2016). Claves y Elementos Necesarios para Pasear Perros - TV Agro por Juan Gonzalo Ángel. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Wv974dfVejA>

- Buitrago, A. M., & Gutiérrez, L. F. (2021). Plan de fortalecimiento empresarial para una pyme del sector de servicios veterinarios en Bogotá. Universidad EAN.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2022). Informe del sector mascotas en Bogotá y la región. <https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Mascotas>
- Castaño, J. M., & Guzmán, L. (2020). Estrategias de marketing digital para el posicionamiento de marca en empresas del sector mascotas. *Revista CEA*, 6(12), 59-72. <https://doi.org/10.22430/24223182.1621>
- DANE. (2021). Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV) 2021. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/calidad-de-vida-ecv/encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2021>
- Euromonitor International. (2021). Pet Care in Colombia. <https://www.euromonitor.com/pet-care-in-colombia/report>
- Gómez, L. F., Atehortua, C. G., & Orozco, S. C. (2007). La influencia de las mascotas en la vida humana. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(3), 377-386. <http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n3/v20n3a16.pdf>
- Gutiérrez, G., Granados, D., & Piar, N. (2007). Interacciones humano-animal: características e implicaciones para el bienestar de los humanos. *Revista Colombiana de Psicología*, 16, 163-184. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401612.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Lineamientos para la política de tenencia responsable de animales de compañía y de producción.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/lineamientos-tenencia-responsables-acy.pdf>

Muñoz, J. C., & Torres, D. A. (2022). Plan de negocio para la creación de una guardería canina en la ciudad de Medellín. Universidad EAFIT.

Pérez, A. L., & Gómez, M. (2021). Análisis del mercado de servicios para mascotas en Colombia: oportunidades y desafíos. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 12(1), 145-159. <https://doi.org/10.22490/21456453.3821>

Reyes, L. M. (2020). Diseño de un plan estratégico para una empresa de servicios de cuidado de mascotas en Cali. Universidad Autónoma de Occidente.

Salazar, M. C., & Díaz, P. A. (2021). Fortalecimiento empresarial de una pyme del sector de alimentos para mascotas en Bogotá. Universidad de La Salle.

Trujillo, J. F., & González, S. A. (2022). Estrategias de fidelización de clientes en empresas de servicios para mascotas. *Revista Perspectiva Empresarial*, 9(1), 7-21. <https://doi.org/10.16967/23898186.699>

Valencia, D. C., & Montoya, I. A. (2020). Factores clave de éxito en empresas del sector de servicios para mascotas en Medellín. *Revista CEA*, 6(11), 105-123. <https://doi.org/10.22430/24223182.1497>

Ley 9 de 1979 - Gestor Normativo - Función Pública (funcionpublica.gov.co)

Ley 746 de 2002 - Gestor Normativo - Función Pública (funcionpublica.gov.co)

[lineamientos-tenencia-responsables-acy.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/lineamientos-tenencia-responsables-acy.pdf) (minsalud.gov.co)

Ley 1801 de 2016 - Gestor Normativo - Función Pública (funcionpublica.gov.co)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). NTC-ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ICONTEC. <https://tienda.icontec.org/gp-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-requisitos-ntc-iso9001-2015.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). NTC-ISO 14001:2015

Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. ICONTEC. <https://tienda.icontec.org/gp-sistemas-de-gestion-ambiental-requisitos-con-orientacion-para-su-uso-ntc-iso14001-2015.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2018). NTC-ISO 45001:2018

Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso. ICONTEC. <https://tienda.icontec.org/gp-sistemas-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-requisitos-con-orientacion-para-su-uso-ntc-iso45001-2018.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2018). NTC-ISO 22000:2018

Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. ICONTEC. <https://tienda.icontec.org/gp-sistemas-de-gestion-de-la-inocuidad-de-los-alimentos-requisitos-para-cualquier-organizacion-en-la-cadena-alimentaria-ntc-iso22000-2018.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2013). NTC-ISO/IEC 27001:2013

Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. ICONTEC. <https://tienda.icontec.org/gp->

tecnologia-de-la-informacion-tecnicas-de-seguridad-sistemas-de-gestion-de-la-seguridad-de-la-informacion-requisitos-ntc-iso-iec27001-2013.html

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2014). NTC-ISO 39001:2014 Sistemas de gestión de la seguridad vial. Requisitos y recomendaciones de buenas prácticas. ICONTEC. <https://tienda.icontec.org/gp-sistemas-de-gestion-de-la-seguridad-vial-requisitos-y-recomendaciones-de-buenas-practicas-ntc-iso39001-2014.html>