



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica o Pasantía

Título

**Propuesta para la creación de un centro integral con alojamiento para mascotas caninas en
Bucaramanga, Santander, en el año 2026**

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa Administración Financiera

Sara Concepción Pérez Chamorro

Tutor: Oscar Arley Meneses Zapata

Opción de trabajo de grado: Seminario Emprendimiento Estratégico y planificación de
modelos de negocios

2026

Agradecimientos

De antemano doy las gracias a Dios por permitirme culminar cada reto con éxito, a mi esposo e hijos por su apoyo incondicional a lo largo de este trasegar académico, a todos los profesores que, con su dedicación y responsabilidad, transmitieron conocimientos y fortalecieron el proceso enseñanza aprendizaje, brindándome las herramientas necesarias para mi quehacer profesional.

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Palabras claves.....	6
Problemática Abordada, para la Creación de un Centro Integral con Alojamiento para Mascotas Caninas en Bucaramanga, Santander, en El Año 2026.....	7
Formulación del problema	9
Justificación	9
Objetivos.....	11
Hipótesis general.....	12
Diseño Metodológico.....	13
Resultados	16
Delimitación del Proyecto.....	22
Modelo de negocio.....	24
Conclusiones	30
Recomendaciones	32
Referencias Bibliográficas	34

Resumen

A través del tiempo hemos evidenciado que las mascotas han tenido un papel importante en la vida del ser humano, especialmente las especies caninas y felina (gatos); en la actualidad las mascotas son parte del entorno familiar, ya que comparten los mismos espacios, requieren atención y cuidado y representan la mejor compañía en nuestra cotidianidad.

En Colombia la tenencia de mascota ha ido creciendo significativamente, en gran parte por los siguientes aspectos: cambios en la reconfiguración de la estructura familiar, crecimiento de la población joven que no quieren tener hijos, aumento del poder adquisitivo en algunos sectores de la economía, incremento de una mejor conciencia para la protección y bienestar animal y por apoyo psicoterapéutico familiar.

Según el DANE 2025, Bucaramanga cuenta con 618.548 habitantes; de esta población, se estima que el 322.883 son mujeres, que equivale al 52.2% y 295.665 son hombres que corresponde al 47.8%.

De igual manera se estima que la población de mascotas en Bucaramanga en el 2026 asciende a 123.000 entre especies caninas y felinas (gatos).

Tabla 1. *Proyección poblacional de mascotas en Bucaramanga 2026.*

Proyección total de mascotas	% Población de perros	Total Proyección de perros	% Población de gatos	Total Proyección de gatos
123.000	69 %	84.870	31 %	38.130

Nota. Autoría propia

El compromiso ahora es garantizar que este crecimiento demográfico vaya acompañado de la revisión de normas y políticas de bienestar animal, educación, tenencia responsable y acceso de servicios veterinarios de calidad para asegurar una vida tranquila para todos los peluditos de la ciudad.

Por lo anteriormente detallado, estos datos representan una oportunidad para ideas de negocios en el sector de mascotas, especialmente para perros, que permitan satisfacer necesidades y expectativas, posibilitando soluciones estratégicas innovadoras para estos animales.

Un modelo de negocio de un centro integral con alojamiento canino ofrecería a los dueños y tutores, servicios generales y especializados en; alojamiento, guardería, transporte, servicios de grooming, recreación, adiestramiento, consulta intra y extra mural veterinaria, Pet Shop; estos servicios además de suministrarse en un espacio adecuado, generará, confianza y seguridad pues este ser sintiente, va a estar siempre bien atendido, potenciando la satisfacción al dueño o tutor y por ende, la comodidad y tranquilidad para todo el “ círculo familiar”.

Palabras claves: Integralidad, Alianza estratégica, propuesta de negocio, mascotas caninas, Bienestar animal.

Problemática abordada para la creación de un Centro Integral con alojamiento para Mascotas Caninas en Bucaramanga, Santander, en El Año 2026

Con el avance de los años, la tenencia de ejemplares caninos ha aumentado considerablemente, ya que muchas familias consideran a estos, como parte importante de su hogar. Sin embargo, en ciudades como Bucaramanga, muchos propietarios enfrentan dificultades cuando deben viajar, trabajar largas jornadas o atender compromisos personales que les impiden cuidar adecuadamente a estos seres durante ciertos periodos de tiempo.

Ante esta situación, algunas personas optan por dejar sus canes con familiares, amigos o vecinos, quienes en muchos casos no cuentan con el tiempo, el espacio o los conocimientos necesarios para brindarles un cuidado adecuado. Asimismo, existen pocos lugares especializados que ofrezcan esta gestión completa, segura y confiable de alojamiento y servicios complementarios para los denominados “mejores amigos del hombre”.

Se ha comprobado que la soledad de estas mascotas en casa, generan inestabilidad conductual que desemboca en lapsos de emociones bruscas, como daño de muebles, llantos desgarradores, rabietas, marcación de territorio por orina o heces fecales etc.

Esta problemática evidencia la necesidad de contar con un centro completo que brinde alojamiento temporal, y otros servicios agregados para estos animales de compañía, en donde se les garanticen condiciones adecuadas como, alimentación, higiene, recreación, bienestar sico-físico, entrenamiento, etc. mientras los dueños cumplen con sus actividades.

Descritos los servicios del centro integral con alojamiento para canes surge una pregunta:

¿Qué espacio ocupa en la propuesta para la creación del centro canino la administración financiera?

Desde la perspectiva de la administración financiera, se debe considerar fundamentalmente que el diseño de un modelo de negocio eficiente y efectivo, permite el aprovechamiento óptimo de los recursos, la planificación financiera a corto, mediano y largo plazo, impulsando su viabilidad y un futuro sostenible; con ello no solo se satisface una necesidad insatisfecha en el sector canino, sino que generaría valor económico, social y ambiental.

Formulación del problema

¿Cómo puede la fundación de un centro de atención integral con alojamiento para mascotas caninas contribuir al cuidado y bienestar de los perros en la ciudad de Bucaramanga durante el año 2026?

Justificación

La fundación de un centro integral con alojamiento para mascotas caninas en Bucaramanga surge como una respuesta a la creciente necesidad de los propietarios de perros de contar con un lugar seguro y confiable donde puedan dejar a sus mascotas cuando no pueden cuidarlas temporalmente.

Este proyecto busca ofrecer un espacio adecuado que garantice el bienestar físico, emocional, la alimentación, la higiene y la seguridad de los perros, evitando situaciones de abandono o cuidados inadecuados. Además, permitirá brindar tranquilidad a los dueños al saber que sus mascotas estarán atendidas por personal capacitado y con alta empatía hacia estos hermosos caninos.

Asimismo, lo documentado y descrito convierte al proyecto en una gran alternativa rentable con excelente potencial de expansión y así contribuir con la generación de empleo en las diferentes áreas del servicio para la comunidad del entorno, lo mismo que promover la responsabilidad en la tenencia con respeto y cariño de estos seres de compañía.

El volumen de crecimiento a un ritmo, casi que exponencial de la población canina en Bucaramanga, en el corto plazo, representa una mayor demanda en servicios, tales como:

- ❖ Hospedaje temporal
- ❖ Guarderías
- ❖ Servicios veterinarios

- ❖ Imagenología
- ❖ Cirugías de alto riesgo
- ❖ Estética y peluquería
- ❖ Adiestramiento
- ❖ Venta de complementos nutricionales y accesorios
- ❖ Actividad de recreación y deporte

Un centro integral puede captar una parte importante de este mercado; la experiencia nos indica que la gran mayoría de los usuarios, prefieren servicios en sitios únicos en donde no exista la necesidad de múltiples desplazamientos a lugares para poder cubrir las necesidades de su (s) mascotas.

La calidad y responsabilidad en la prestación de un servicio en el centro, genera además de la comodidad de los clientes dueños o tutores; la ganancia de nuevos usuarios por el eco del buen servicio y el control y eficiencia de costos operativos.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar la fundación de un centro de servicio integral con alojamiento para mascotas caninas en Bucaramanga, Santander, como modelo de negocio, que brinde servicios de cuidado, seguridad y bienestar animal durante el año 2026.

Objetivos Específicos

- Identificar la necesidad que tienen los propietarios de perros domésticos en Bucaramanga respecto al servicio de alojamiento de ellos.
- Analizar las condiciones y servicios que debe ofrecer un centro de alojamiento canino para garantizar el bienestar de estas mascotas.
- Realizar un análisis económico cualitativo y cuantitativo que permita evaluar la viabilidad financiera y los riesgos asociados al proyecto.

Hipótesis general

La fundación de un centro de atención integral con servicio de alojamiento para caninos en Bucaramanga, permitirá a sus propietarios y tutores contar con un lugar seguro y adecuado para el cuidado temporal de estas mascotas, mejorando el bienestar y tranquilidad de sus dueños.

Diseño Metodológico

Tipo de investigación

El proyecto se desarrollará mediante una investigación dual tipo deductiva – descriptiva; es deductiva porque se parte de un análisis derivado de una urgencia concluyente como la necesidad, de fundar un centro integral para animales de compañía con alojamiento en la ciudad de Bucaramanga y describir esta misma necesidad en la búsqueda de la solución a esta problemática.

Este tipo de investigación también es descriptiva cuando la situación problémica se especifica, en todos sus componentes; se percibe en el horizonte investigativo, una realidad plausible de fundar un centro integral para cuidado de mascotas caninas; mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra identificar el fenómeno central o una situación concreta; señalar sus características y propiedades (Universidad Veracruzana, 2014).

“Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los elementos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación exploratoria, puede servir de apoyo para investigaciones futuras que requieran una mayor complejidad metodológica” (Universidad Veracruzana, 2014).

Enfoque de la investigación

El enfoque será más cualitativo sin olvidar lo cuantitativo ya que necesitamos obtener unos datos que luego de ser recopilados y procesados, nos arrojarán la necesidad porcentual y definitiva para los dueños de mascotas caninas y el beneficio de estos. Los datos se obtendrán por medio de los siguientes mecanismos:

Observación directa

- A. Comentarios relacionales al tema de cuidado canino compartidos con vecinos, allegados y familiares.
- B. Encuestas dirigidas a propietarios de mascotas caninas para conocer sus necesidades y opiniones sobre el servicio que prestará el proyecto.
- C. Las experiencias y dificultades personales.

Técnicas de recolección de información

Para obtener la información necesaria se recomienda el uso de las siguientes técnicas:

- 1. Encuestas: dirigidas a propietarios de mascotas en Bucaramanga para conocer su interés en este tipo de servicio.
- 2. Experiencias personales, familiares, vecinos y allegados que manifiestan esta situación.

Población y muestra

Según los cálculos estadísticos planteados por el DANE la proyección de hogares para Bucaramanga para el 2026 es de 214.974, con una población aproximada de 84.870 canes que corresponden por exceso a tener 2,5 perros por hogar.

La muestra calculada con un 7% de margen de error y 95% de confianza es de 196 hogares de muestra, que corresponden a 196 encuestas (\approx)200 encuestas

Cronograma de actividades

Un cronograma de actividades es una herramienta de planificación que organiza las tareas que debes realizar, para la planeación y ejecución de un proyecto, o una rutina personal, asignándoles una fecha de inicio, fecha límite y duración y entrega final.

Tabla 2. *Cronograma de actividades.*

Actividades	Fechas
Elección del tema	Febrero 23 de 2026
Búsqueda de información	Febrero 23 - marzo 2
Elaboración del planteamiento del problema	Marzo 3
Realización de encuestas y análisis de resultados	Para esta propuesta no se elabora, solo se hará en la ejecución real del proyecto
Elaboración del Proyecto final	Marzo 31
Presentación del Proyecto	Abril 4

Nota. Autoría propia

Presupuesto para la elaboración de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta es necesario contar con recursos que permitan cumplir cada una de las etapas del proyecto, para ello se cuenta con recursos propios que permitan tener la propuesta final de acuerdo al cronograma sugerido para tal fin. Dentro de los recursos se contemplan: Un computador, acceso a internet, impresora, resma de papel, libreta de apuntes, lapicero, calculadora, tener disponible cerca de \$200.000 pesos para gastos de desplazamiento sitios para la recolección de la información y visitas a las entidades con las cuales se suscribirán las alianzas estratégicas.

Resultados

Marco de Antecedentes del proyecto

En los últimos años, el número de hogares con mascotas ha aumentado considerablemente en muchas ciudades del país, y Bucaramanga no es ajena a ello. Los perros se han convertido en compañeros importantes para muchas personas, lo que ha generado una mayor demanda de servicios relacionados con su cuidado.

En diferentes ciudades del país han surgido servicios como guarderías, hoteles y centros de cuidado animal, que ofrecen alojamiento temporal, recreación y atención especializada para los perros cuando sus propietarios no pueden cuidarlos.

Estos servicios han demostrado ser una alternativa útil para garantizar el bienestar de las mascotas y brindar tranquilidad a sus dueños. Sin embargo, en algunas zonas aún existe una oferta limitada de lugares especializados que cumplan con todas las condiciones adecuadas para el cuidado de estos seres domésticos.

Por esta razón, la propuesta de crear un centro integral con alojamiento para especie canina en Bucaramanga surge como una iniciativa que busca responder a esta necesidad y ofrecer un servicio confiable para los propietarios de mascotas.

Teniendo en cuenta lo anterior y revisadas algunas fuentes de investigación relacionadas con la temática abordada en este trabajo, se encontraron algunos estudios que me sirvieron de guía para el desarrollo de la situación problemática planteada en este modelo de negocio, del cual se extrajeron algunos aspectos importantes que me permitieron fortalecer la propuesta de la creación del centro integral.

- ❖ Estudio de prefactibilidad para la creación de un centro integral canino en la ciudad de Bucaramanga Santander, autora Sara Concepción Pérez Chamorro, Uniremington, asignatura Formulación y evaluación de proyectos.
- ❖ Modelo de negocio para la prestación de servicios médicos veterinarios extra hospitalarios preventivos y de emergencias para perros y gatos en la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana, autoras. Araceli Ríos Quintero y Jenny Carolina Sánchez Martínez, UNAB Bucaramanga.
- ❖ Estudio de factibilidad financiera para el montaje de un centro estético de mascotas en la Localidad de Suba UPZ Rincón en la ciudad de Bogotá. Autoras: Carolina Valero Bolaños y Martha Elena Valero Bolaños. UNIMINUTO Bogotá.
- ❖ Estudio de factibilidad para la creación de un centro de entretenimiento, cuidado y protección de animales domésticos en el municipio de Zarzal Valle del cauca. Autoras: Diana Carolina Carvajal Mazuera y Jessica Stephania Medía Peña. Universidad del Valle.

El crecimiento cuasi exponencial, de mascotas en la ciudad representa una gran oportunidad para los negocios del sector veterinario; pues potenciará la demanda de servicios especializados de clínicas veterinarias y tiendas, hasta servicios de grooming integral y guarderías.

Entre los sectores con mayor proyección se encuentran:

1. Especialistas en razas menores.
2. Clínicas y centros veterinarios: La necesidad de atención médica preventiva y de urgencia para estos compañeros animales ha aumentado, requiriendo más profesionales y establecimientos equipados.

3. Peluquerías y centros de relajación para mascotas (spa): Los propietarios buscan mantener la pulcritud y estética de sus animales, lo que ha generado una mayor demanda de servicios de grooming (belleza canina).

5. Tiendas de productos especializados (Pet shops): La venta de alimentos de alta gama, juguetes y accesorios ha mostrado un incremento notable, reflejando el mayor acercamiento del humano hacia sus mascotas en los hogares.

6. Guardería y hotel canino: que se convierten en ejes básicos del proyecto y los otros valores, agregados pueden suministrarse en su propia superficie y propio personal o con las alianzas estratégicas.

Es fundamental que los emprendedores interesados en este negocio, realicen estudios de mercado detallados para identificar las necesidades específicas de cada zona y ofrecer servicios diferenciados que se ajusten a las expectativas de los clientes potenciales.

La capacitación constante y la implementación de criterios de calidad serán clave para destacarse en este competitivo sector, con proyección y sostenibilidad a futuro, para proveer una excelente atención a las personas y animales domésticos que lo utilicen en esta ciudad.

La integralidad de un centro tendrá un espectro amplio por la gama de apoyos que prestaría como lo hemos dicho de forma directa o por convenios interinstitucionales o alianzas estratégicas (ver alianzas estratégicas).

Marco teórico

El cuidado de los animales domésticos ha adquirido gran importancia en la sociedad actual. Los perros, en particular, son una de las mascotas más comunes y requieren atención, alimentación adecuada, ejercicio y un ambiente seguro para su bienestar, que repercute directamente en los seres que comparten su círculo familiar.

Los centros de alojamiento para mascotas, también conocidos como guarderías u hoteles caninos, son espacios diseñados para brindar cuidado temporal a los animales cuando sus propietarios no pueden atenderlos; algunos centros suelen ofrecer servicios individuales, como alojamiento, alimentación, recreación, vigilancia y atención básica para garantizar la salud y seguridad de las mascotas.

Además, el bienestar animal es un concepto fundamental que promueve el trato digno y responsable hacia todos los animales, asegurando que vivan en condiciones adecuadas que cubran sus necesidades físicas y emocionales.

La creación de un centro integral de alojamiento canino permite responder a la creciente demanda de servicios relacionados con el cuidado de mascotas, al mismo tiempo que fomenta la responsabilidad de los propietarios y contribuye al bienestar de estos seres.

Marco conceptual

- ❖ Mascotas caninas. Son animales domésticos, principalmente perros, que conviven con las personas bajo un mismo techo y formando parte de muchos hogares, pero no son usados como animal de trabajo o como alimento; Requieren cuidados como alimentación adecuada, atención médica, recreación, adiestramiento, ejercicios, embellecimiento y un ambiente seguro para su bienestar.
- ❖ Se seleccionan como mascotas, dadas sus características de amabilidad y grado de recepción de la información por parte de su manejador, dueño o tutor así por ej. Labrador Retriever, Golden Retriever, Boston Terrier, Setter Irlandés, Border Collie, Boxer, Collie, Terranova, Beagle, Bulldog.
- ❖ Centro integral de alojamiento para mascotas. Establecimiento especializado que ofrece servicios de cuidado temporal para animales domésticos cuando

sus propietarios no pueden atenderlos. Estos centros proporcionan alimentación, consultorías, pruebas diagnósticas, adiestramiento, descanso, vigilancia y espacios adecuados, para la recreación.

❖ Bienestar animal. Estado físico y mental de estos seres, en armonía con su entorno, que le permiten vivir de forma saludable y digna garantizando una buena calidad de vida, salud, ausentes de padecimiento, gracias al suministro de una buena alimentación, atención médica, espacio adecuado, protección contra la angustia y un ambiente seguro.

❖ Tenencia responsable de mascotas. Conjunto de obligaciones que asume una persona dueña de una mascota, y que cumpla con puntos clave en esta tenencia: salud y cuidado, nutrición e higiene, seguridad, convivencia, bienestar emocional.

Garantizando su tranquilidad, alimentación, salud, nutrición y seguridad, evitando el abandono y asegurando su bienestar, así como el respeto a las normas comunitarias.

Marco legal

➤ Ley 2499 de julio 28 de 2025, Congreso de la República. Por la cual se crean los centros regionales de bienestar animal, se formulan lineamientos para su adecuación, operación y funcionamiento y se dictan otras disposiciones.

➤ Ley 2480 del 16 de julio de 2025, Congreso de la República, por medio de la cual se regulan los servicios de cuidado para animales de compañía, se protegen los derechos de los usuarios y se dictan otras disposiciones: “Ley Kiara”.

➤ Acuerdo 024 del 13 de agosto de 2019, Consejo de Bucaramanga. Por medio del cual se adopta la política pública de protección y bienestar animal en la ciudad de Bucaramanga y se dictan otras disposiciones.

➤ Lineamientos para la política de tenencia responsable de animales de compañía y de producción. Dirección de Promoción y Prevención Subdirección de Salud Ambiental 2018 Minsalud.

Delimitación del Proyecto

Delimitación espacial

El proyecto se desarrollará en la ciudad de Bucaramanga, Santander, en un área adecuada en donde se puedan cumplir todos los requerimientos para la construcción de la infraestructura y el cumplimiento de las normas que permiten esta clase de actividad.

Delimitación temporal

El tiempo para el diseño y desarrollo del proyecto de la indagación se realizará durante el año 2026.

Delimitación poblacional

El proyecto estará dirigido a propietarios de mascotas caninas y que residen en la ciudad de Bucaramanga.

Alianzas estratégicas

Con el propósito de contemplar la integralidad del servicio, se hace necesario, alianzas estratégicas como un acuerdo formal con empresas de servicios veterinarios, con el propósito de compartir recursos, experiencias, conocimientos, o capacidades y así, alcanzar los objetivos del proyecto.

- Animal Vet (Centro veterinario), Dirección: Cl. 33 #26 – 14, Antonia Santos Centro, Bucaramanga, Santander, para apoyo científico, imágenes diagnósticas, exámenes clínicos, hospitalización y cirugías.
- Universidad Cooperativa de Colombia Dirección: CL 30 A # 33 – 51 Bucaramanga, Santander <https://www.UCC.edu.co/Bucaramanga>, con el programa de medicina veterinaria y zootecnia para:

a) Que se tenga en cuenta, al centro integral, para planear, decidir y ejecutar programas de higiene y medicina preventiva.

b) Diagnosticar, controlar y erradicar enfermedades en las especies animales caninas productivas, a través de la elaboración de programas de salud pública veterinaria.

c) Apoyo científico en la orientación de tratamientos específicos a enfermedades en caninos.

- Clínica veterinaria pequeños animales Drs Reyes, Dirección: Calle 20 # 19 – 40 Bucaramanga, Colombia. Para apoyo científico, imágenes diagnósticas, exámenes clínicos, hospitalización y cirugías.

<https://www.clinicaveterinariapequenosanimales.com/>

- Pet Shop animal Hospital, Cl. 33 #30 – 19, Mejoras Públicas, Bucaramanga, Santander <https://petshopanimal.com.co/>

- Joe's Pet Center: Estética canina y felina (grooming) para el cuidado estético e higiénico integral del perro. Joes.petcenter2022@gmail.com Dirección carrera 24 # 31 – 12.

Modelo de negocio

Propuesta de valor

El centro integral con hospedaje ofrece servicios para el cuidado de caninos, se preocupa por el bienestar y felicidad de la mascota, brindándoles la tranquilidad que necesitan; será nuestro invitado especial, cuidado y atendido como si estuviese en su propio hogar.

Clientes

Para este modelo de negocio el cliente objetivo son todos los dueños de mascotas caninas de cualquier género, jóvenes o adultos de la ciudad de Bucaramanga, que por sus diferentes ocupaciones del día a día requieren esta clase de servicios, ya sea porque no tienen la facilidad para dejar a sus mascotas con un familiar, un amigo, o una persona de confianza, porque viajan constantemente o simplemente porque quieren brindarle a su peludito bienestar físico, emocional y social y servicios complementarios que hacen del centro una entidad integral.

Teniendo en cuenta que la población proyectada oscila en 618.548 habitantes, con 123.000 mascotas de las cuales 84.870 son perros y 38.130 son gatos, existe un gran potencial de personas que buscan servicios integrales para el cuidado y bienestar de sus mascotas.

El principal enfoque es cubrir una necesidad insatisfecha dejándolos al cuidado del centro canino, ya que se contará con un equipo humano responsable, calificado y altamente comprometido en brindar una excelente atención, y que generan confianza en el mercado.

De todo lo anterior se infiere, que los clientes potenciales, deben estar en un estrato y poder adquisitivo medio- alto, con un fuerte lazo afectivo hacia sus mascotas, considerando a las mismas como parte de su familia.

Proveedores, socios y aliados estratégicos

Los proveedores serán todas las personas naturales o jurídicas que cuenten con los insumos y elementos necesarios para el abastecimiento del centro integral que permitan formas y plazos de pagos acordes a las necesidades del establecimiento.

Los socios serán todas las personas que tienen la capacidad económica para apalancar el negocio y que además comparten la misma pasión por el cuidado y bienestar animal.

En cuanto a alianzas estratégicas se plantea un acuerdo formal con entidades de servicios veterinarios públicos o privadas que permitan compartir recursos, conocimiento y experiencia para la prestación eficiente y efectiva de los servicios que no se puedan dar directamente en el centro canino, las cuales se mencionaron anteriormente.

Fuentes de ingresos

Con la diversificación de las fuentes de ingresos por la prestación de los servicios integrales, se busca que el negocio sea rentable y sostenible, en este sentido se consideran las siguientes alternativas:

- Cuota mensual de membresía: Puede ofrecerse una suscripción mensual a los dueños de mascotas, donde puedan disfrutar todos los servicios integrales para el cuidado de sus perritos. Esta cuota mensual les permitirá ahorrar en comparación con la contratación individual de cada servicio y les dará acceso a beneficios exclusivos.
- Servicios de hospedaje o guardería. La tarifa se cobrará por noche o pasadía.
- Servicios de grooming y Spa. Por baños con productos básicos o medicados y estética canina.

- Servicios de transporte: muchos dueños de mascotas se encuentran ocupados o no tienen el tiempo de llevar y recoger a sus perritos, para ello ofreceremos servicio de transporte puerta a puerta para la prestación de los diferentes servicios que ofrece el centro canino.
- Servicios de recreación y adiestramiento; para que el canino tenga vida social y aprenda a vivir en comunidad.
- Consulta veterinaria intra y extra mural. Estos ingresos se pueden originar por la prestación de servicios ya sea en el mismo centro canino o por aliados estratégicos.
- Pet Shop. Venta de accesorios, juguetes, alimentos especiales, snacks entre otros bienes que les faciliten a sus dueños brindarle un mejor bienestar a su mascota, y una experiencia para los responsables de los canes.
- Para los clientes que no adquieran las membresías, pero quieren utilizar nuestros servicios podrán adquirir nuestros paquetes de servicios a precios competitivos o servicios individuales según la necesidad.

Para facilitar la prestación del servicio se aceptarán medios de pago accesible para nuestros clientes y que mejor se acomode a sus necesidades, ya sea efectivo, u otras transacciones a través de los diferentes canales electrónicos, facilitando seguridad y comodidad.

Para adquirir los servicios los clientes pueden acceder mediante la utilización de una aplicación móvil que brinde el medio para encontrar los servicios requeridos; esta plataforma digital “Pet care”, es una tecnología disruptiva, que ofrece la ruta para encontrar el lugar con la variedad de servicios integrales que ofrece el centro canino, por este medio digital los usuarios pueden reservar y coordinar todos los servicios ofrecidos de manera fácil y conveniente; de igual manera la aplicación utilizará tecnología de geolocalización para asignar un cuidador cercano al cliente, brindando así un servicio más eficiente y personalizado. Además, contará con un sistema

de calificaciones y comentarios para asegurar la calidad de los cuidadores y entrenadores y garantizar la confianza de los usuarios.

De igual manera, este medio virtual permitirá a los dueños de mascotas estar en constante comunicación con el cuidador a través de chat o video llamadas, o monitorear en tiempo real las actividades de los protegidos que les brindará la tranquilidad que estaban buscando.

Para definir los canales de difusión para la entrega de la propuesta de negocio, es necesario hacer un análisis del perfil de los clientes a los cuales va dirigido el enfoque del negocio, por lo tanto, se puede participar en eventos empresariales, dando a conocer el valor agregado que propone el negocio, estos eventos pueden ser las ferias de emprendimiento que se ofrecen las compañías a sus empleados.

Se aprovecharán las redes sociales como: Instagram, Facebook, x, WhatsApp, Tic Toc, entre otras herramientas tecnológicas, que permitan expandir la información, por cuanto son las que mayor auge han tenido en la actualidad y la que mayor influencia crea en los consumidores. De igual manera las alianzas estratégicas con veterinarias para que difundan en sus clientes nuestro servicio.

Para el funcionamiento del centro canino, se deben considerar todos los costos y gastos asociados a la actividad generadora de renta.

De acuerdo a la estructura de la organización se debe tener claro la inversión inicial para entrar en operación por lo menos durante los primeros meses mientras el negocio genera sus propios ingresos.

La inversión inicial está enfocada en: gastos preoperativos: constitución legal en Cámara de comercio, DIAN, Municipio de Bucaramanga, obtención de licencias y permisos, de igual manera la publicidad y marketing para promocionar el negocio, consecución de la propiedad

planta y equipos necesaria para su adecuación y puesta en marcha, inventarios, entre otros aspectos importantes.

Estructura de costos y gastos

Costos de personal: incluye el costo en el cual incurrirá el negocio para su funcionamiento, para la contratación del personal necesario a nivel administrativo, operativo y comercial. Se debe tener en cuenta el servicio de los profesionales, como son: veterinarios, auxiliares, conductor, adiestradores, cuidadores, auxiliares de mantenimiento y limpieza, peluquero canino etc., de igual manera al gerente, secretaria, contador, auxiliares administrativos quienes serán los responsables de darle la confianza, seguridad y tranquilidad a todos los dueños de mascotas que utilizarán los servicios del centro canino. Los gastos corresponden a salarios, comisiones, bonificaciones, prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales de acuerdo a la normatividad vigente en materia laboral.

Infraestructura: Se contará con un local arrendado y adaptado a todas las necesidades requeridas como son: duchas, espacios para entrenamientos y juegos, espacios para descanso, jaulas confortables. Además, se contará con una oficina para realizar las labores administrativas y operativas, manejo de las redes sociales, celulares, escritorios, sillas, computadores, impresora, elementos de oficina, papelería, útiles de limpieza y aseo.

Costos de renta: Alquiler de las instalaciones para el hospedaje y guardería, con el espacio necesario para el entrenamiento de los perritos. Servicios públicos: agua, gas natural, luz, internet, telefonía celular,

- Depreciación de vehículo: El modelo de negocio incluye la adquisición de vehículos propios para el transporte oportuno, seguro y cómodo de las mascotas.

Marketing

- Promocionales: Incluye el mercadeo, que se realizará para captar clientes como son volantes, radio, televisión y aprovechamiento de las redes sociales, con la información detallada con los servicios que brindará el complejo integral canino

- Diseño de página web y aplicación para celular: Como parte importante del modelo de negocio se contará con un externo para la elaboración de una página web amigable y fácil de manejar que permita contactar a los dueños de las mascotas y a las veterinarias en tiempo real con el ánimo de maximizar tiempo.

Para conocer la percepción del cliente se plantearán:

1. Una encuesta a nuestros clientes que trabajen diariamente jornadas continuas y que estén interesados en obtener nuestros servicios de cuidado y adiestramiento de sus mascotas, esto con el fin de saber que les parece las ventajas que tendrían al momento de dejar sus caninos bajo nuestra responsabilidad, y que sugerencias hacen los futuros clientes que redunden en un mejor servicio.
2. Diálogo con amigos que socialicen experiencias del conocimiento de negocios similares y que podrían mejorar el nuestro.

Para mejorar el marketing se utilizarán las siguientes estrategias:

3. El eco de allegados que conocen el lugar en donde se ubicará el complejo y las especialidades que brindará a los nuevos huéspedes.

Conclusiones

La pregunta planteada en el proceso metodológico y el objetivo general, me permite sacar precisas conclusiones que justifican la fundación del centro integral que se convierte en modelo de negocio, pues responde a un gran objetivo, el problema que resuelve o la necesidad que satisface.

En primera instancia se considera que resuelve el problema de la tenencia de las mascotas caninas de forma integral, pues siendo un establecimiento especializado ofrece servicios de cuidado con calidad y responsabilidad, cubriendo las necesidades que otras entidades no pueden hacerlo.

El eco generado por los excelentes servicios prestados a los dueños y comunidad canina, lo mismo que el mercadeo, descuentos por fidelidad, programación de eventos, la presentación de alianzas estratégicas, beneficios adicionales como seguros, estimulará la llegada de muchos más clientes y la fidelización de los que disfrutan de esta asistencia.

La creciente demanda de sus servicios, genera la posibilidad al acercamiento de futuros inversionistas que ven con buenos ojos la prosperidad del centro canino, pues se visiona como negocio sostenible y rentable, con un buen potencial de crecimiento con disminución de amenazas en la inversión, para competir con similares corporaciones que surjan en la ciudad; esto potencializa la necesidad de abrir otros complejos empresariales que se convertirán en satélites del buen servicio de centros integrales para beneficio canino.

En términos concluyentes, es importante resaltar la necesidad deducida que Bucaramanga, cuente con un centro de atención multipropósito que, mediante el alojamiento de calidad, se puedan suministrar los servicios propios enunciados o con alianzas estratégicas o redes colaborativas que puedan apoyar la prestación del beneficio, aplicando políticas de

bienestar animal, educación en tenencia responsable y acceso a excelentes servicios veterinarios , asegurando de esta manera un bienestar integral, para todos los perros domésticos que utilicen el servicio en la ciudad.

Finalmente: En economía, un buen modelo de negocio, ayuda a detectar nuevos mercados y esto trae como efecto colateral:

1. Mejores beneficios económicos para dueños.
2. Generación de oportunidades laborales para la comunidad.

¿Qué significa este crecimiento para la industria de mascotas?

El aumento casi que exponencial, en la cantidad de perros y gatos en Bucaramanga, representa una gran oportunidad para los negocios del sector mascotas. Desde clínicas veterinarias y tiendas, hasta servicios de grooming integral y guarderías; todos estos sectores deben adaptarse a las necesidades y la creciente demanda.

Recomendaciones

1. Promover la creación de centros especializados en el cuidado integral de mascotas, que cumplan con las condiciones adecuadas de higiene, seguridad y bienestar.

2. Informar a los propietarios de mascotas sobre la importancia de la tenencia responsable y el cuidado adecuado de sus animales.

3. Realizar estudios más profundos sobre la demanda de servicios de alojamiento para mascotas en la ciudad.

4. Garantizar que los centros de alojamiento cuenten con personal idóneo y capacitado para el cuidado y manejo de los animales.

5. No desconocer que la creación de estos centros, deben cumplir con todas las normas como:

- Infraestructura: superficies desinfectadas, zona de juego, jaulas de seguridad. etc.
- Capacitación formal e informal a todo el personal que trabaja en la empresa, en el cuidado y manejo de animales.
- Seguridad: cámaras de vigilancia, sensores de imagen, de movimiento, cerramientos adecuados etc.
- Pólizas de responsabilidad civil (decreto 380 de 2022) del 3 de marzo del año 2022. Reglamentario de la ley 1801 de 2016. Congreso de la república.
- Conocimiento de la ley 1774 de 2016 emitida por el congreso de la república, que modificó el Código Civil para reconocer a los animales como seres sintientes y no como cosas.
- Aplicación de las normas de higiene: En Colombia, la tenencia de mascotas está regulada por el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801

de 2016 y Ley 2054 de 2020 en donde también se exige higiene y responsabilidad, sobre recolección de excrementos en espacios públicos comunes, usar correa, bozal para razas de manejo especial, y mantener al día vacunación y desparasitación.

Emitida por el Congreso de República.

- Cumplimiento y recomendaciones sobre razas potencialmente peligrosos, más conocidas en Colombia, tales como: Dóberman, Dogo Argentino, Bull Terrier, Rottweiler, Pit Bull y Mastín Napolitano
- Recomendar la identificación ej.: con placas y microchips.
- Tener en cuenta que, en Colombia, la tenencia de mascotas está regulada principalmente por el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016) y la Ley 2054 de 2020. Congreso de la república.

Referencias Bibliográficas

Biofauna Policlínica Veterinaria. (2019). *Guía de cuidados para tu mascota*.

<https://policlinicabiofauna.com/wp-content/uploads/2019/09/GUIA-DE-CUIDADO-55-COMPRIMIDO.pdf>

Gabrica. (7 de febrero de 2025). *¿Cómo montar una guardería de perros en Colombia?*

<https://gabrica.co/vetesp/como-montar-una-guarderia-de-perros-en-colombia/>

Gómez, L. F., Atehortúa, C. G., y Orozco, S. C. (2007). La influencia de las mascotas en la vida humana. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(3), 377-386.

Granada Montoya, M. (27 de mayo de 2025). *El mercado de las mascotas: inversión con*

potencial de crecimiento. Rankia Colombia. <https://rankia.co/blog/analisis-colcap/6843880-mercado-mascotas-inversion-potencial-crecimiento>

Ley 2480 de 2025. Por medio de la cual se regulan los servicios de cuidado para animales de compañía (Ley Kiara). 16 de julio de 2025. Congreso de la República de Colombia.

López, R. (15 de enero de 2026). Tendencias del mercado de mascotas en Colombia. *El Tiempo*.

<https://eltiempo.com/vida/mascotas>

Méndez, C. E. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación* (6.^a ed.).

McGraw-Hill.

<https://sea8401dd76b4febd.jimcontent.com/download/version/1564230307/module/14444440630/name/MENDEZ%20ALVAREZ%20%20Metodologia%20Investigacion%20Ciencias%20Economicas%20y%20Administrat.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *Lineamientos para la política de tenencia responsable de animales de compañía y de producción*.

<https://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/estrategias-sectoriales-tenencia-responsable-perros-gatos.pdf>

Parra Aguirre, N. (2021). *Análisis del comportamiento del mercado y el consumo del sector de las mascotas para la determinación de oportunidades de negocio en la ciudad de Bucaramanga y el Área Metropolitana* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio UNAB.

https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16700/2022_Tesis_Nelson_Parra.pdf

Tamayo y Tamayo, M. (2019). *El proceso de investigación científica* (5.^a ed.). Limusa.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

Universidad Veracruzana. (2014). *Introducción a la investigación: guía interactiva*. Biblioteca Digital de Humanidades.

<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>