



## **FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

### **GRADO EN TURISMO**

#### **PLAN DE NEGOCIO – PET WITH YOU IN MÁLAGA**

Trabajo Fin de Grado presentado por JINGYI GAO, siendo el tutor del mismo el profesor D. JOAQUÍN JOSÉ FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ

Vº. Bº. del Tutor:

D. JOAQUÍN JOSÉ FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ.

Alumna:

Dña. JINGYI GAO

Sevilla. Mayo de 2023





**GRADO EN TURISMO  
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO  
CURSO ACADÉMICO [2022-2023]**

TÍTULO:

**PLAN DE NEGOCIO-PET WITH YOU IN MÁLAGA**

AUTOR:

**JINGYI GAO**

TUTOR:

**D. JOAQUÍN JOSÉ FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ**

DEPARTAMENTO:

**FILOLOGÍA INGLESA (LENGUA INGLESA)**

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

**FILOLOGÍA INGLESA**

RESUMEN:

Debido a las estrictas normas sanitarias, cada vez más personas pasaron más tiempo con sus mascotas durante la pandemia de COVID-19. Con el final de la epidemia y la recuperación de la industria del turismo, los turistas han vuelto viajar y se detecta una nueva y creciente demanda de poder viajar con mascotas.

Este trabajo fin de grado tiene como principal objetivo presentar un plan de negocios detallado. Con el estudio en profundidad de esta demanda, se establecerá un posible nuevo modelo turístico, combinando el alojamiento con el turismo de mascotas, para lo que se propone la apertura de un hostel en el centro de Málaga para cubrir dicha demanda específica.

PALABRAS CLAVE:

Travel with your pets, pet accommodation, post-pandemic, plan de negocio.



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1	Justificación del tema del trabajo.....	1
1.2	Objetivos.....	1
1.3	Metodología.....	2
<b>2</b>	<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>LA IDEA Y EL MODELO DE NEGOCIO.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA Y ESTRATEGIA GENÉRICA DEL NEGOCIO.....</b>	<b>7</b>
4.1	Análisis del macroentorno o entorno general: marco de referencia.....	7
4.2	Análisis del microentorno o entorno específico: rivalidad en la industria.....	9
4.3	Nicho de mercado y ventaja competitiva: esquema del plan estratégico.....	11
<b>5</b>	<b>PLAN DE MARKETING.....</b>	<b>13</b>
5.1	Análisis de la demanda.....	13
5.2	Investigación del mercado.....	14
5.3	Marketing mix: producto, precio, punto de venta, promoción.....	19
<b>6</b>	<b>PLAN DE OPERACIONES.....</b>	<b>35</b>
6.1	Materias primas, componentes y servicios externos necesarios.....	35
6.2	Proceso productivo.....	37
<b>7</b>	<b>PLAN DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>39</b>
7.1	Plantilla.....	39
7.2	Organigrama de la empresa.....	39
7.3	Mapa de procesos.....	40
7.4	Mecanismos de coordinación.....	41
<b>8</b>	<b>PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO.....</b>	<b>43</b>
8.1	Introducción.....	43
8.2	Análisis balance de situación provisional.....	46
8.3	Cuentas de pérdidas y ganancias, plan tesorería, análisis de sensibilidad.....	47
<b>9</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>49</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>51</b>
	<b>ANEXO.....</b>	<b>53</b>



# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 Justificación del tema del trabajo.

La inspiración para el plan de negocios a presentar proviene de mi propia experiencia personal. Tengo un gato de cinco años y me encanta mucho viajar. Pero lo que me preocupa es que cuando quiero viajar con mi mascota, es difícil encontrar un lugar satisfactorio para alojarnos, por lo que nuestro deseo de viajar juntos es muy difícil de lograr. En el proyecto que aquí se presenta, Pet with you se concibe como un hostel situado cerca de la Playa de la Malagueta de Málaga. Se encuentra en el centro de la ciudad, con adecuado transporte y fácil acceso a las playas cercanas y otros patrimonios turísticos. . . Como hostel que admite varios tipos de mascotas, no solo acepta perros y gatos, sino también otros animales domésticos. Se puede optar por que las mascotas se queden en la misma habitación que sus dueños o en una habitación propia para ellas. La amabilidad con las mascotas y la oferta y provisión de diferentes servicios forman parte de la ventaja competitiva de nuestro negocio.

La principal fuente de ingresos será el pago por pernотaciones de los huéspedes porque no hay hostales similares en esta zona. Para diversificar nuestros servicios, también ofrecemos el servicio de hospedaje de mascotas, donde puede dejar a sus mascotas con nosotros. Recibirán atenciones profesionales, servicios esenciales y en caso de médicos urgencia. También disponemos de máquinas de vending donde podrá comprar los productos que necesite.

Según los estudios de mercado, los principales clientes son de Málaga y otras ciudades cercanas de Andalucía. Las principales clientes de mascotas son perros, gatos, pájaros, conejos...La temporada alta es de abril a junio y de septiembre a noviembre. Debido al clima y otras razones, los ingresos durante este período han aumentado significativamente. Tiene una ventaja competitiva de primer entrante en la zona. Si bien hay otros alojamientos que permiten mascotas, Pet with you ofrece servicios únicos que otros hostales no ofrecen.

## 1.2 Objetivos

Los planes a largo plazo de la empresa están concuerdan con su misión, principios y valores. Los objetivos a largo plazo de Pet with you en Málaga son:

- Crear nuestra marca y empezar negocio de franquicia. Cuando el plan de negocios ha comenzado a generar beneficios constantes y sigue creciendo. Creamos nuestra propia marca PET WITH YOU, posicionándola como un pet hotel, brindando una nueva forma de viajar, viajar con tus mascotas y alojarse con ellas. También es posible abrir nuevas tiendas en otras ciudades Andalucía o comunidades autónomas. Por ejemplo, Sevilla, Huelva, Madrid, Barcelona, Valencia, Santander. . . . .
- Promover el empleo de mujeres y personas con discapacidad. Creamos diferentes puestos para ayudar a mujeres y otras personas con discapacidad de esta región a encontrar trabajo. Ofrecer jornadas laborales flexibles y la mejor remuneración posible para ayudar a su integración en la sociedad y promover la igualdad.
- Ayudar a los animales abandonados. En nuestro hostel, habrá un patio donde los huéspedes y mascotas podrán relajarse libremente. Al mismo tiempo, proporcionamos comida y agua potable gratis para ayudar a algunos gatos abandonados. También los vacunaremos y efectuaremos la castración. En definitiva, les daremos un hogar.
- Desarrollo sostenible. La protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible son objetivos muy importantes para nuestra empresa. Y también podemos reducir

la presión sobre la Tierra a través de algunas cosas muy pequeñas. Reducimos el uso de productos plásticos y no eco-friendly. Utilizamos materiales desechables, biodegradables y orgánicos, etc. Estas son prácticas encaminadas a fomentar el desarrollo sostenible.

### **1.3 Metodología**

Para realizar este trabajo fin de grado, he utilizado los conocimientos adquiridos en diferentes asignaturas del grado, así como diversa información que he obtenido de Internet.

Utilizo principalmente lo que aprendí en la asignatura de “Creación de Empresas” para construir mi plan de negocios.

También hay muchos otros materiales complementarios, como los conocimientos adquiridos en la asignatura “Introducción a las finanzas y los principios de contabilidad”, que me ayudaron a crear un plan financiero económico, el curso de “Gestión de recursos humanos” me ayudó con la planificación de personas, el curso de “Marketing y publicidad” me enseñó a diseñar un plan de marketing para una mejor publicidad, etc.

Además, hago uso del modelo de Canvas para presentar mi plan de negocios. Así, dividido en 9 grandes segmentos la empresa Pet with you: Propuesta de valor, segmentación del mercado, relaciones con los clientes, actividades clave, socios clave, recursos clave, canales de distribución, estructura de costos, fuentes de ingresos. Esto facilita la visualización de los componentes de mi plan de negocios.

Utilizo formularios de Google para hacer una investigación de mercado simple. Al analizar los resultados recibidos, podemos conocer las preferencias y necesidades de consumidores, y mejorar el contenido de nuestro servicio.

Además, he adquirido mucha información en Internet y se ha confirmado que es una fuente de información verdadera y fiable. Esta información me ha ayudado a comprender mejor los cambios y tendencias en la industria y los muchos factores que influyen, lo que me permitiría hacer ajustes a mi plan de negocios en tiempo y forma.

## 2 ANTECEDENTES

A través de este plan de negocios, se puede ver separadamente el plan para cada aspecto de la organización de la empresa, así como todos los factores relativos a la viabilidad de este negocio. Pet with you no es solo un hostel especializado en ofrecer alojamiento. El objetivo principal es que el viajero y su mascota disfruten de un viaje perfecto e impresionante. Profundizar la relación entre el viajero y su mascota y experimentar mejor la vida local en Málaga son también propósitos complementarios.

Al mismo tiempo, a través de un informe de encuesta de viajes de mascotas 2020-2021 (Condor, 2023), descubrimos la tendencia de los viajes de mascotas en el futuro y las preferencias de comportamiento de las personas que realizan esta actividad. Los resultados específicos de la encuesta son los siguientes:

Principales tendencias de viajes de mascotas:

- El 53 % de los viajeros se van de vacaciones con sus mascotas, por lo que los alojamientos que admiten mascotas son una tendencia creciente en el sector.
- Se estima que 2 millones de animales domésticos viajan en vuelos comerciales cada año.
- El 27% de las personas dijeron que quieren ver más hoteles y parques de vacaciones que acepten perros.
- Al 15 % le gustaría ver más playas para perros, mientras que el 14 % quiere más restaurantes para perros.
- El 37% de las familias viaja con sus amigos mascotas. Este es un aumento del 19% en la última década.

¿Cuántas personas viajan con perros y otras mascotas?

- En 9 de cada 10 hogares, los perros se consideran parte de la familia.
- 31.3% planea hacer viajes pernoctaciones con sus mascotas seis o más veces al año.
- El 37% de las familias viaja con sus amigos de cuatro patas. Este es un aumento del 19% en la última década.
- El 42 % de los propietarios de 55 a 64 años se llevan de viaje a sus amigos de cuatro patas.
- El 25% de las mujeres se llevarán a su perro de vacaciones, mientras que solo el 14% de los hombres harán lo mismo.

¿Cuáles son los mejores lugares para viajar con mascotas?

- Para aquellos que optan por irse de vacaciones al Reino Unido con sus perros, el estudio encontró que el sureste es el área más amigable con las mascotas.
- Según los dueños, el 61 % de los perros disfrutaban de los viajes a los Estados Unidos. Le siguen Canadá y el Reino Unido.
- El 18,3% de los propietarios mostró interés en visitar un sitio histórico o un parque nacional con sus mascotas.
- El 12,5 % quiere unas vacaciones en las que pueda alojarse en un hotel en una ciudad que admita mascotas.
- El 42,9% de los dueños de mascotas quieren un destino con oportunidades para hacer caminatas y aire fresco.

¿Con qué frecuencia la gente lleva a sus mascotas de vacaciones?

- Solo el 4,6 % de los propietarios no tiene previsto realizar ningún viaje nocturno con sus mascotas.

¿Qué hace la gente con sus mascotas durante las vacaciones?

- El 37,5% de los propietarios encuestados dijeron que no viajarían sin sus mascotas.
- El 20 % ha llamado previamente a casa para “hablar” con su mascota mientras estaba fuera.
- El 15 % organiza citas especiales para jugar con otros perros mientras están fuera.
- Al 7,1 % le preocupa que su mascota se pierda o se enferme durante su ausencia.
- El 13,3% dijo que extrañaría demasiado a sus mascotas o se sentiría demasiado culpable como para disfrutar adecuadamente de su descanso.

¿Cuántos perros viajan al año en comparación con otras mascotas?

- Las mascotas viajeras más populares son los perros, y representan el 58 % de las mascotas que viajan en todo el mundo.
- Los gatos ocupan el segundo lugar y representan el 22 % de todos los viajes de mascotas al año.
- Las aves ocupan el tercer lugar entre las más populares, por delante de los caballos y los pequeños mamíferos.

¿Cuáles son los problemas y limitaciones de los viajes con mascotas?

- El 80 % de los viajeros de ocio con perros piensan que las políticas favorables a las mascotas, como las playas para perros, son importantes, mientras que solo el 5,7 % las considera poco importantes.
- El 20% de los que se van de vacaciones con mascotas admiten haber introducido a escondidas a su mascota en una habitación de hotel.
- El 35% de los propietarios toman vacaciones más cortas por tener mascotas.
- Una cuarta parte de los propietarios se toman menos vacaciones en general debido a que tienen mascotas.

¿Cómo viajan las personas con mascotas en un automóvil?

- El 56 % de los encuestados ha conducido con su perro dentro del vehículo al menos una vez al mes durante el último año.
- Solo el 0,8% de los encuestados dijo que nunca conduce con sus mascotas en el vehículo.

El capital inicial para este negocio es 30.000 euros.

La empresa utiliza las redes sociales como principal herramienta de publicidad. También establecer nuestro propio página web para presentar información básica sobre la empresa, los últimos noticias y reservar un alojamiento. Al mismo tiempo, a través de diferentes redes sociales, Instagram, Facebook, Tiktok, para publicar las últimas actividades de la empresa. También creamos diferentes actividades especiales para acortar la distancia con los consumidores y fortalecer la lealtad de los clientes.

La forma jurídica de la empresa es la sociedad colectiva. Sociedad mercantil de carácter personalista, en la que todos los socios, en nombre colectivo y bajo una razón social, se comprometen a participar, en la proporción que establezcan, de los mismos derechos y obligaciones, respondiendo subsidiaria, personal y solidariamente de las deudas sociales.

El número de socios mínimo es de 2, no existiendo un capital mínimo para su constitución.

### 3 LA IDEA Y EL MODELO DE NEGOCIO

Como ya se explicó más arriba, al utilizar el modelo de Canvas para presentar el plan de negocio, este se divide en 9 partes diferenciadas: Propuesta de valor, segmento de mercado, relación con el cliente, actividades clave, socios clave, recursos clave, canales de distribución, estructura de costes, fuentes de ingresos. Esto facilita la visualización de los componentes más importantes de la empresa Pet with you.

#### **Propuesta de valor**

El nombre de la empresa es Pet with you, lo que enfatiza principalmente la conexión entre la mascota y su dueño. La idea principal es promover que personas y mascotas viajen juntos, disfruten de la naturaleza, fortalezcan su conexión emocional y forjen buenos recuerdos entre ambas partes. No hay que preocuparse por las mascotas, ya que aquí recibirán una atención integral, incluyendo un servicio de atención veterinaria básica en caso de urgencia. Es necesario realizar reserva para comenzar a disfrutar de esta nueva experiencia. Al mismo tiempo, también disponemos un autoservicio para proporcionar alimentos a gatitos que no tienen casa.

#### **Segmento de mercado**

- Turistas que tienen mascotas y tienen interés por viajar con ellos.
- Mercado principal por origen geográfico: Andalucía. Secundario: ESPAÑA.
- Turistas que tienen necesidades de alojamiento y pet-lovers.

#### **Relación con el cliente**

- Establecer reglas básicas para huéspedes y estándares de compensación.
- Manual operativo de pasos de la prestación del servicio para garantizar la calidad del servicio prestado.
- Plan de marketing más detallado.

#### **Actividades clave**

- Solicitar documentos legales y licencias de apertura.
- Diseño de la vivienda de las mascotas.
- Manual de operativo para prestar servicios de calidad.
- Establecer regulaciones de cumplimiento para los clientes.
- Firmar un contrato de alquiler.
- Diseñar servicios característicos de Pet with you.
- Contratar con recepcionistas con conocimientos elemental veterinario.
- Sistema de gestión de reservas de clientes.
- Acuerdos con proveedores.
- Control de existencias de producto.

#### **Socios clave**

- Plataformas para reservar alojamiento: Booking, TripAdvisor.
- Socios financieros: bancos e inversores.
- Proveedores: Royal Canin, Ikea, Mercadona, Zooplus.
- Influencers pet-lovers.
- SPAPM: Sociedad Protectora de Animales y Plantas de Málaga.

#### **Recursos clave**

- Recursos financieros: ingresos por venta de los servicios.
- Recursos humanos: empleados, empleados con conocimientos elemental veterinario.
- Recursos físicos: mobiliario, instalaciones del hostel, vivienda de los animales...
- Recursos publicidad: cuentas de los redes sociales y página web de la empresa.

## Canales de distribución

Con el fin de controlar mejor la calidad del servicio y la imagen de la empresa. Utilizaremos canales directos e indirectos de distribución.

Una herramienta para el canal directo es nuestra página web oficial, que contiene una introducción detallada de la empresa, una descripción de los servicios prestados, servicios de reserva, comentario de huéspedes y nuestra información de contacto. Los clientes pueden hacer una reserva directamente a través de la página web, o comunicarse con la atención al cliente para hacer una reserva por teléfono, o hacer una reserva por correo electrónico.

Otra herramienta son las redes sociales. Las plataformas que utilizamos son instagram, facebook, tiktok. Estas plataformas han llegado a la mayor variedad posible de grupos de edad. Subimos periódicamente artículos y videos que presentar nuestros servicios, actividades que ofrecemos, fotos del alojamiento y el entorno. La mayor posibilidad para crear una relación más cercana con los clientes.

El canal indirecto es proporcionar servicios a nuestros clientes a través de la cooperación con algunas agencias de viajes u otras plataformas de reservas.

## Estructura de costes

- Pago de alquiler, fianzas.
- Compensación de Recursos Humanos (repcionista, limpieza, dirección, veterinario).
- Suministro: luz, agua, internet, teléfono...
- Hacer actividades para la publicidad y marketing.
- Pago de inmobiliario, herramientas, utillajes.
- Adquisición de materias primas para ofrecer servicios.

## Fuentes de ingresos

- Servicio de alojamiento de huésped, servicios especiales para las mascotas.
- Formas de pago: en efectivo, hacer la transferencia, tarjeta de crédito, bizum, paypal.

La siguiente tabla ilustra el negocio basado en el modelo Canvas:



Tabla 3.1. Modelo de Canvas. Fuente: Elaboración propia (2023)

## 4 ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA Y ESTRATEGIA GENÉRICA DEL NEGOCIO

### 4.1 Análisis del macroentorno o entorno general: marco de referencia

El análisis de los recursos y el mercado es fundamental para la puesta en marcha de un negocio. Cuando se realiza siguiendo unos parámetros básicos, se convierte en el marco de acción ideal para cualquier empresa. Ésa es la clave de la matriz de análisis PESTEL.

Analizar es fundamental para saber qué posibilidades reales existen de tener éxito en un espectro comercial determinado. Nadie medianamente coherente lleva a cabo una idea de negocio sin antes haber calculado los riesgos, los beneficios, el nivel de capital necesario o haber realizado un estudio de mercado, entre otras cuestiones

Un análisis PESTEL es un marco o herramienta utilizada por los profesionales de marketing para analizar y monitorizar los factores macro ambientales (entorno de marketing externo) que tienen un impacto en una organización. El resultado servirá para identificar amenazas y debilidades, que después se utilizarán para completar un análisis DAFO. (Retos Directivos, 2022)

A continuación, en este apartado analizaremos los diferentes factores que componen el macroentorno de la empresa: factores políticos, factores económicos, factores sociales, factores tecnológicos, factores ecológicos, factores legales.

#### Factores políticos

La coalición “El futuro del turismo” ha elegido Málaga como sede permanente de su cuartel general, que además funcionará como hub europeo de la alianza con proyectos enfocados en España y la cuenca mediterránea. Asimismo, con el objetivo de impulsar un modelo turístico más sostenible en Andalucía, facilitará estrechar la colaboración con empresas, administraciones, instituciones académicas y ONG, con el fin de que todos los grupos de interés avancen juntos. Su implantación en Málaga se producirá a principios de marzo.

Málaga recibirá así el apoyo de las seis ONG de la Coalición -el Centro para el Turismo Responsable, el Centro de Administración de Destinos, Destinos Verdes, Turismo Sostenible Internacional, Tourism Cares y la Fundación Travel, cada una de ellas con conocimientos y herramientas especializadas, para diseñar un plan de trabajo para 2023-24 y más allá.

Ésta es una oportunidad, según han destacado sus promotores, para “poner en práctica los 13 principios rectores de la Coalición, que ponen las necesidades de los destinos en el centro de la toma de decisiones turísticas”. (Hosteltur, 2023) Trece principios que se resumen en:

1. Ver la imagen completa.
2. Usar estándares de sostenibilidad.
3. Colaborar en la gestión del destino.
4. Elegir calidad en vez de cantidad.
5. Exigir una distribución justa del ingreso.
6. Reducir los impactos visibles del turismo.
7. Redefinir el éxito económico.

8. Mitigar los impactos climáticos.
9. Cerrar el ciclo en el uso de recursos.
10. Limitar el uso del suelo por parte de la actividad turística.
11. Diversificar los mercados de origen.
12. Proteger el sentido de pertenencia al lugar.
13. Gestionar los negocios de manera responsable.

“Las seis organizaciones tenían sus sedes repartidas por todo el mundo -Washington, Londres, Nueva York o Tokyo, pero han decidido aunarlas y han elegido Málaga para instalar su sede mundial”, como ha recalcado su director general de Turismo.

Posiciona a España y a Málaga como el centro mundial del turismo sostenible, desde donde se tomarán decisiones de primer nivel que afectarán al transporte turístico, a las emisiones, al equilibrio ciudadano-turista en todo el mundo, etc., ya que sus resoluciones son adoptadas por instituciones como la OMT (Organización Mundial del Turismo), el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional (FMI), etc.”.

### **Factores económicos**

En el momento actual, el sector turístico español ha cerrado el primer trimestre del 2023 con un crecimiento del 10,8% en términos nominales por encima de los mismos meses de 2019, gracias a una “excelente Semana Santa”. Las expectativas de crecimiento económico y del PIB español son optimistas y esperan un aumento en las ventas del 7,9% de media. Ante este panorama, Exceltur ha revisado al alza la estimación de crecimiento del PIB turístico en términos nominales hasta los 172.200 millones de euros, lo que supone un 9,4% más sobre los niveles de 2019, frente al aumento del 7,1% estimado en enero.

Aunque las perspectivas son buenas insisten en que, descontando la inflación, “el PIB Turístico en términos constantes cerraría 2023 aún un -1,9% por debajo de 2019, todavía por detrás de la recuperación del resto de la economía española que ya está en positivo (+0,2%)”, de acuerdo con el último escenario macroeconómico estimado por el Banco de España en marzo de 2023. (Hosteltur, 2023)

### **Factores sociales**

En este apartado analizamos los factores sociales. Con el fin de la epidemia, la vida de las personas ha vuelto a la normalidad y la recuperación de los vuelos internacionales también ha provocado una recuperación explosiva de las actividades turísticas.

### **Factores tecnológicos**

Con el desarrollo de las redes sociales, han aparecido cada vez muchas más plataformas sociales y los clientes de diferente rango de edad se han unido a distintas plataformas sociales. Al mismo tiempo, aparecieron muchos influencers. En muchos casos, sus palabras, fotos o videos afectarán la toma de decisiones del cliente, hasta la lealtad del cliente. Entonces, las redes sociales son una parte muy importante que no podemos ignorar.

### **Factores ecológicos**

Los factores ambientales son cada vez más importantes en la sociedad. Al mismo tiempo, el cambio climático también es un gran desafío que tenemos que enfrentar a lo largo del tiempo. La industria del turismo también necesita responder activamente a los desafíos del cambio ambiental.

También supone una oportunidad para demostrar el potencial de la actividad a nivel destino para cumplir con la Declaración de Glasgow sobre la Acción Climática en

Turismo. En este sentido Málaga ya ha anunciado su intención de unirse a esta iniciativa, que, como ha subrayado su director general de Turismo, Jonathan Gómez, “es clave para el futuro del turismo, y por eso nuestra prioridad”.

Y es que, según sus propias palabras, “acoger estas seis instituciones posiciona a nuestro país como el destino más involucrado en el turismo sostenible a nivel mundial, dado que son las más fuertes, grandes e influyentes del mundo en este ámbito; las que, por ejemplo, elaboran las estrategias de las Cumbres del Clima en materia de turismo”. (Hosteltur, 2023)

### **Factores legales**

La Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, establece en su Título IV los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios turísticos y de las empresas turísticas.

La hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía es un formulario oficial que permite dejar constancia de una queja, reclamación o denuncia en caso de que se produzca algún conflicto con una empresa o entidad que comercialice bienes o preste sus servicios en Andalucía.

De acuerdo con el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones en la Comunidad Autónoma de Andalucía, las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones oficiales a las empresas titulares de la actividad que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo. Para ejercer estos derechos, las personas consumidoras y usuarias podrán optar por la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel o por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

## **4.2 Análisis del microentorno o entorno específico: rivalidad en la industria**

Después de que tengamos una cierta comprensión de los factores macroentorno, necesitamos analizar algunos factores específicos. Utilizamos el modelo Análisis Porter de las cinco fuerzas para analizar su entorno específico: clientes, proveedores, competidores, amenaza de entrantes potenciales, amenaza de productos sustitutivos.

### **Clientes**

Las mascotas son un miembro de la familia, y la relación entre las mascotas y las personas es cada vez más estrecha. En España, crece el número de familias con perros. Se estima que el 25 % de los hogares tiene un perro (cerca de 5 millones de familias) y que en los hogares españoles viven unos 7,5 millones de canes. Esta presencia implica que influyen en la planificación de las vacaciones familiares. (Guzmán, 2023)

Por lo tanto, el desarrollo turismo con mascotas tendrán una gran demanda en el mercado. Es especialmente importante tener en cuenta que cuando viaja con su mascota y en caso de necesita alojamiento, no todos los destinos permiten y ofrecen dichos servicios. Por tanto, el tipo de servicio prestado también afectará a la elección del cliente. Pet with you ofrece el servicio de mayor posibilidad de flexible a vosotros y las mascotas.

## **Proveedores**

Al analizar proveedores cercanos al entorno, nuestros proveedores principalmente son:

La elección de productos para mascotas se realiza principalmente a través de comprar online. Al comparar diferentes sitios web de suministros para mascotas, elegimos zooplus como nuestro proveedor, y el precio de sus productos es el más bajo entre diferentes proveedores.

En la selección de muebles, elegimos a Ikea como nuestro proveedor para asegurar la consistencia de las instalaciones.

En la selección de algunos artículos básicos, elegimos a Mercadona como nuestro proveedor, ya que sus productos de alta calidad pueden ayudar a fortalecer la imagen de la empresa.

Los proveedores cercanos hay pocos en número y alta exclusividad.

## **Competidores**

En esta sección analizamos los principales competidores en el entorno de la empresa, entendiéndose por principales competidores aquellos que tendrán una influencia en nuestra participación de mercado.

Hoteles que admiten mascotas en los alrededores: se han encontrado 67 lugares para quedarse. La similitud entre estos alojamientos y el nuestro es muy baja, ya que solo dan alojamiento a perros. Y Pet with you puede aceptar otro tipo de mascotas, gatos, conejos, pájaros... No solo puedes elegir vivir con ellos en la habitación, sino también elegir dejarlos vivir en una habitación separada.

Petsisters en Málaga: Puedes encontrar muchas petsisters por internet.

Las diferencias de servicio con los competidores son las siguientes:

- La diferencia fundamental es que nuestro servicio está dirigido a pet-lovers, puedes elegir entre varios servicios ofrecidos, traer cualquier tipo mascotas que quieras, vivir en la habitación con ellas, ponerlas solas en su habitación, dejarlas a nuestro personal profesional para cuidarlos...
- Tiene una excelente ubicación, nuestro hostel se encuentra cerca de la playa de malagueta. Puedes pasear con tu perro, disfrutar del paisaje natural y pasar un hermoso día.
- Está ayudando a los animales callejeros, e invertiremos regularmente para proporcionar comida y agua gratis a los animales.

De los puntos anteriores se ha encontrado que los servicios que prestan otros alojamientos cercanos son principalmente para solucionar el problema del alojamiento.

Y nuestro objetivo principal es prestar atención a las necesidades de las mascotas, brindarles mejores servicios en la mayoría posible y también ayudar a los animales callejeros.

Al mismo tiempo, cuando diseñamos habitaciones para mascotas, utilizamos productos más avanzados, gestión separada y un espacio de actividad más grande, que no están disponibles en otros competidores.

## **Amenaza de entrantes potenciales**

Este es un plan de negocios muy innovador y rentable. Debido a su especificidad, hay muchas posibilidades de que sea imitado por otros competidores. Pero debido a los altos capitales iniciales, servicios específicos, alta calidad de servicio ofrecidos, el riesgo de que ingresen competidores es relativamente bajo.

### **Amenaza de productos sustitutivos**

Según análisis anteriores, los hoteles que admiten mascotas en los alrededores y los pet-sitters en Málaga podrían considerarse como una amenaza de productos sustitutivos. Pero dado que lo que ofrece es solo alojamiento y los servicios que brindamos son muy diversos y distintivos, la amenaza de los sustitutos es relativamente bajo.

Se puede concluir que el negocio es muy innovador y rentable en función del modelo Análisis Porter de las cinco fuerzas. También, el desarrollo del turismo con mascotas tendrá previsiblemente una gran demanda en el mercado. Por eso, la empresa nacerá con un alto grado de atracción para los clientes que tienen la necesidad viajar con sus mascotas.

### **4.3 Nicho de mercado y ventaja competitiva: esquema del plan estratégico**

En este apartado seguimos a explicar el nicho de mercado en el que se va a centrar la empresa y utilizamos herramienta de análisis DAFO para encontrar la ventaja competitiva de nuestra empresa.

Los valores de Pet with you son:

- Ofrecer servicio personalizado para los clientes.
- Mejora continua e innovación de los servicios ofrecidos.
- Proteger y respetar a los animales.
- Proteger el medioambiente.
- Promover la igualdad.

La visión del negocio es convertirse en la marca Pet with you, junto con otros servicios ampliados, enfocados a fortalecer la conexión emocional entre las personas, los animales, la naturaleza y el medioambiente.

La estrategia que seguirá el modelo de negocio es a través de la diferenciación enfocada. El posicionamiento en el mercado son pet-lovers.

La ventaja competitiva de la empresa se basa en la ventaja de ser el primero en entrante. No hay monopolio de competidores por el momento. Y podemos crear nuestra propia marca y capture más cuota de mercado:



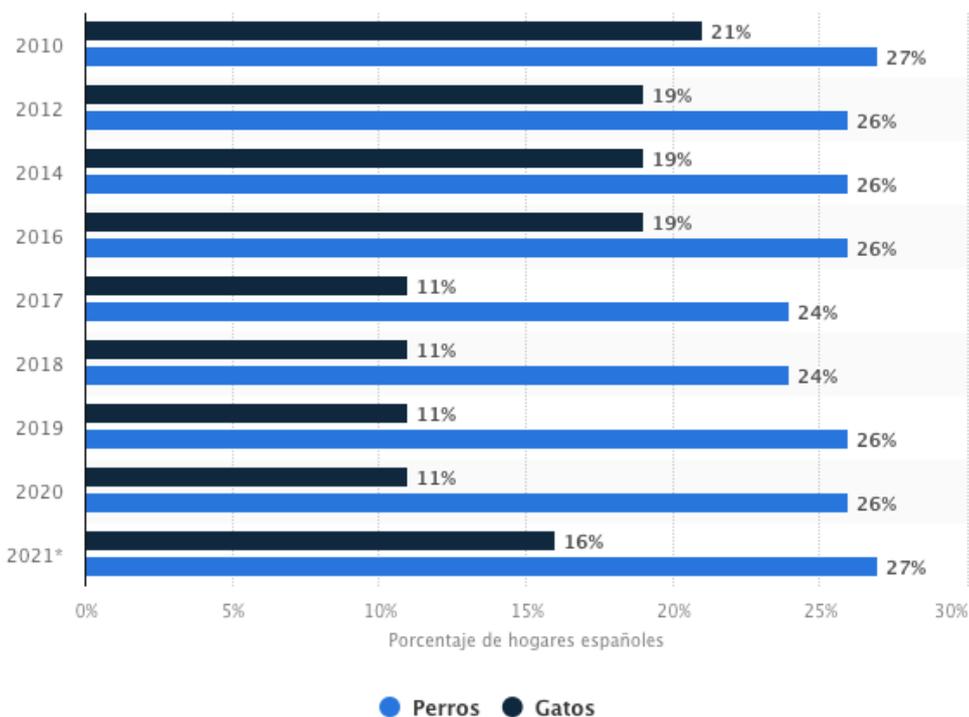
Figura 4.3.1. Análisis DAFO Fuente: Elaboración propia (2023)

## 5 PLAN DE MARKETING

### 5.1 Análisis de la demanda

Después del período de la epidemia del coronavirus, hay más personas que tienen mascotas en sus hogares. Vivir con mascotas y crear una conexión emocional entre ellos.

España tiene actualmente más hogares con mascotas que habitados por menores de 15 años y el año 2019 fue el primero en el que murieron más personas de las que nacieron. Según el censo de animales del año 2018, nuestro país contaba por aquel entonces con 13 millones de mascotas en sus hogares, de los cuales el 93% eran perros, el 6% gatos y el resto conejos. Otro estudio elaborado por ANFAAC elevaba la cifra a 28 millones de mascotas, donde 3.795.139 eran gatos y 6.733.097 perros y el resto peces, reptiles, pájaros y pequeños mamíferos como conejos o hurones. (Sierra, 2021)



**Figura 5.1.1. Porcentaje de hogares que poseían por lo menos un gato o un perro como mascota en España de 2010 a 2021. Fuente: Statista**

A través de la investigación, aprendimos 5 razones por las que irte de vacaciones con tu mascota (Valero, 2023):

1. Tu mascota sufrirá si se queda sola.
2. Acabarás viendo más cosas en la ciudad de destino.
3. Descansarás más durante el viaje.
4. Hará el viaje más ameno.
5. Estrecha lazos entre tu mascota y tu familia.

Es una buena opción viajar con una mascota, para que esta no se quede sola en casa y también para poder tener experiencias maravillosas con ella. Se crearán recuerdos únicos y la felicidad de viajar se duplicará.

En la siguiente imagen podemos encontrar que los principales hoteles pet-friendly de España se concentran en las ciudades del noroeste. Además, hay algunos en Madrid y Barcelona. Especialmente en el sur hay muy pocos hoteles que acepten mascotas. A medida que hay muchas familias tienen mascotas, existe una gran demanda de este mercado. Por lo tanto, el surgimiento de Pet with you viene a complementar la demanda en el mercado del sur:



Figura 5.1.2. Hoteles y alojamientos pet-friendly en ESPAÑA. Fuente: Srperro

## 5.2 Investigación del mercado

### Investigación preliminar, planificación y diseño de la investigación.

Población objetivo: personas entre 18 y 65 años.

Periodo de recogida de información: desde el 1 de abril al 30 de abril.

Metodología: utilizamos la herramienta Google Forms para hacer la investigación. Hemos recibido 66 respuestas. Podemos hacer un análisis general para nuestro mercado objetivo.

Objetivos de esta investigación:

Conocer el perfil de los clientes a los que va dirigido el servicio.

Buscar las necesidades del mercado que vamos a cubrir.

Investigar qué servicios vamos a ofrecer.

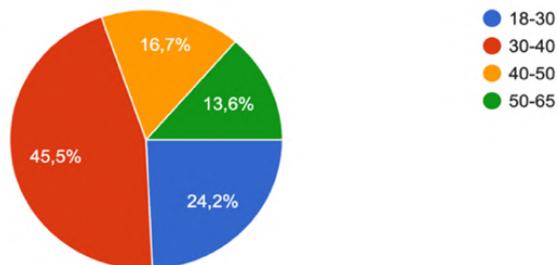
### Resultados de la investigación.

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

De las 66 respuestas recibidas, la mayoría 45,5% de los encuestados están entre 30-40 años. Y el siguiente son 24,2% encuestados entre 18-30 años. 16,7% de los encuestados entre 40-50 años. 13,6% de los encuestados entre 50-65 años.

## 1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

66 respuestas



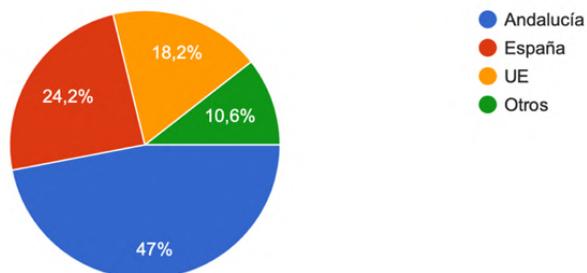
**Figura 5.2.1. Edad de los encuestados. Fuente: Elaboración propia (2023)**

## 2. ¿Dónde vives actualmente ?

Casi la mitad de los encuestados vivían en Andalucía, donde suponían el 47% del total. También hay algunas personas que viven en España y la Unión Europea, representan el 24,2% y el 18,2% del total. Como resultado, casi todos los encuestados viven dentro de la UE.

## 2. ¿Dónde vives actualmente?

66 respuestas



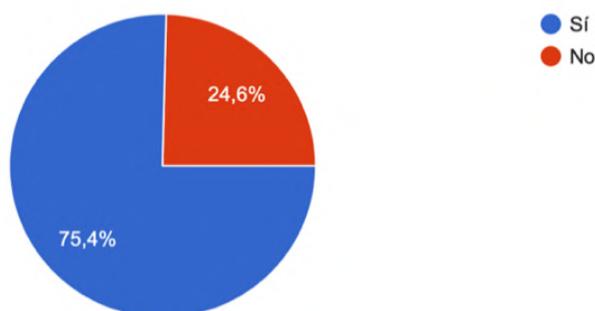
**Figura 5.2.2. Lugar de residencia de los encuestados. Fuente: Elaboración propia (2023)**

## 3. ¿Tienes mascotas en casa?

Recibimos un total de 65 respuestas y más de dos tercios de los encuestados tenían mascotas en casa.

## 3. ¿Tienes mascotas en casa?

65 respuestas



**Figura 5.2.3. ¿Tienes mascotas en casa? Fuente: Elaboración propia (2023)**

4. ¿Qué mascotas tienes en casa?

Entre los 49 resultados que recibimos, encontramos que casi la mitad de los encuestados tenía un perro en casa, y representaba el 49 % de todos. La segunda categoría de mascotas más popular eran los gatos, seguida de los conejos.

4. ¿Qué mascotas tienes en casa?

49 respuestas

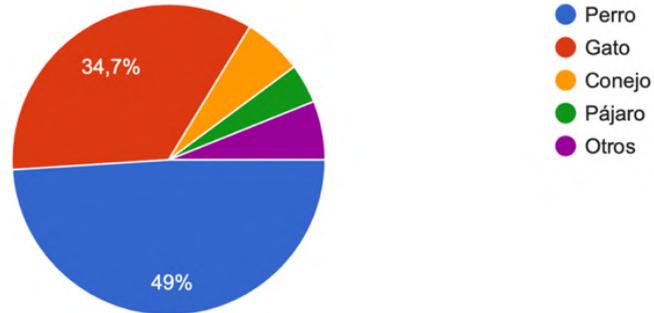


Figura 5.2.4. ¿Qué mascotas tienes en casa? Fuente: Elaboración propia (2023)

5. ¿Alguna vez has viajado con una mascota?

Otro dato relevante de esta investigación es que casi dos tercios de los encuestados no tenían ninguna experiencia en viajar con mascotas. Solo 9,5% de ellos tenían más de 2 veces experiencias viajar con la mascota.

5. ¿Alguna vez has viajado con una mascota?

63 respuestas

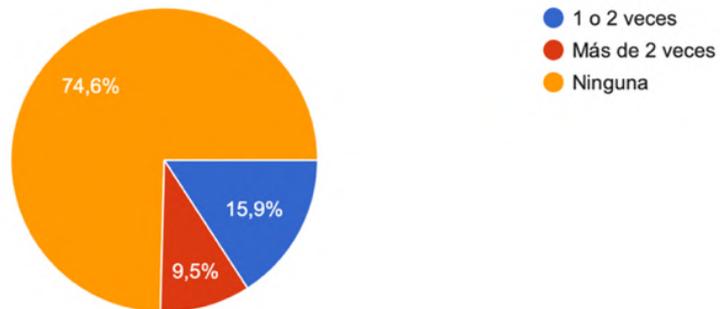
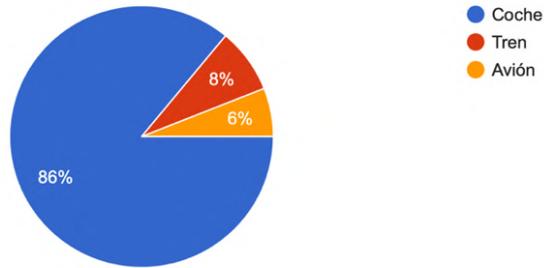


Figura 5.2.5. ¿Alguna vez has viajado con una mascota? Fuente: Elaboración propia (2023)

6. ¿En qué tipo de transporte te gustaría viajar con tu mascota?

De las 50 respuestas que recibimos, el 86% optó por preferir viajar con mascotas en coche.

6. ¿En qué tipo de transporte te gustaría viajar con tu mascota?  
50 respuestas



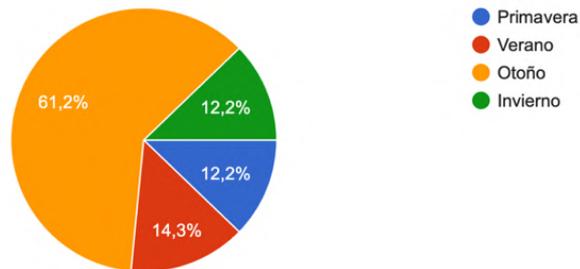
**Figura 5.2.6. ¿En qué tipo de transporte te gustaría viajar con tu mascota?**

**Fuente: Elaboración propia (2023)**

7. ¿En qué estación quiere viajar a España?

A través de los resultados de la encuesta del cuestionario, encontramos que a la mayoría de los encuestados les gusta viajar en otoño a España. Y el siguiente son verano, primavera y otoño.

7. ¿ En qué estación quiere viajar a España?  
49 respuestas



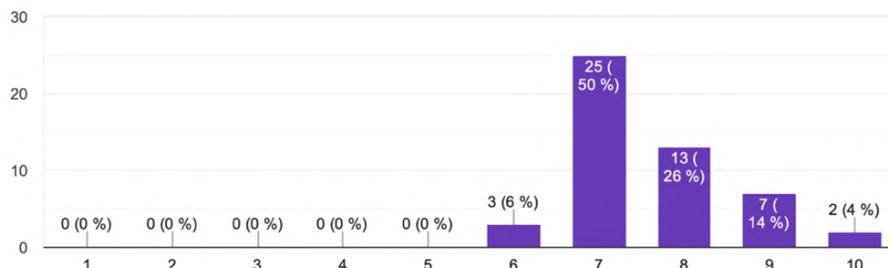
**Figura 5.2.7. ¿En qué tipo de transporte te gustaría viajar con tu mascota?**

**Fuente: Elaboración propia (2023)**

8. ¿Te interesa viajar con tu mascota?

Al calcular el promedio de los resultados, encontramos que la mayoría de los encuestados tienen un gran interés en viajar con mascotas.

8. ¿Te interesa viajar con tu mascota?  
50 respuestas



**Figura 5.2.8. ¿En qué tipo de transporte te gustaría viajar con tu mascota?**

**Fuente: Elaboración propia (2023)**

9. ¿Cuál de las siguientes actividades te interesa?

56,9% de los encuestados están interesados en nuestros servicios de alojamiento para mascotas. 25,5% de ellos están interesados en nuestros servicios de ir a la playa con perros. Y 17,6% de los encuestados están interesados en nuestros servicios de hacer refugio para gatos.

9. ¿Cuál de las siguientes actividades te interesa?  
51 respuestas

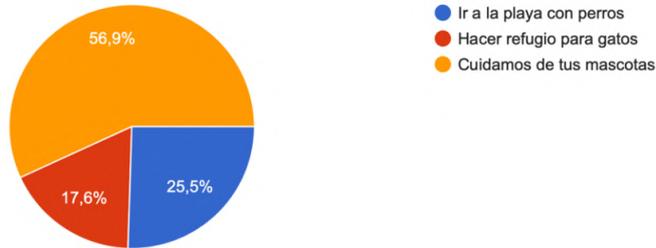


Figura 5.2.9. ¿En qué tipo de transporte te gustaría viajar con tu mascota?

Fuente: Elaboración propia (2023)

10. ¿Estás interesado en venir a Málaga y experimentar nuestro servicio?

Al calcular el promedio, encontramos que la mayoría de los encuestados tienen un gran interés en venir a Málaga y experimentar nuestro servicio.

10. ¿Estás interesado en venir a Málaga y experimentar nuestro servicio ?  
64 respuestas

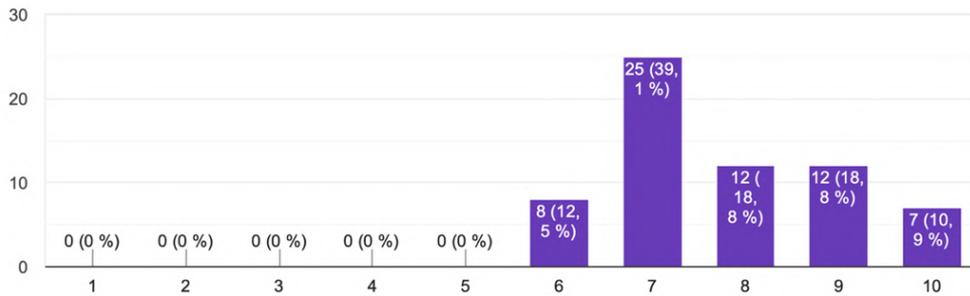


Figura 5.2.10. ¿En qué tipo de transporte te gustaría viajar con tu mascota?

Fuente: Elaboración propia (2023)

**Análisis del servicio**

Recopilamos mucha información útil sobre nuestros perfiles de consumidores potenciales desde las respuestas de los encuestados. Nuestros principales consumidores serán los residentes en Andalucía entre los 30-40 años. Los principales clientes de mascotas serán perros y gatos, ya que constituyen una gran proporción de los encuestados. Al mismo tiempo, nuestros principales clientes básicamente tienen mascotas en casa, y algunos de ellos tienen la necesidad de alojamiento mascotas.

La estrategia de marketing proporcionada por Pet with you es marketing concentrado, principalmente para clientes que tienen mascotas y quieren viajar con ellas. Nos comprometemos a ofrecer servicios más profesionales, atentos, detallados y seguiremos los principios del desarrollo sostenible.

### 5.3 Marketing-mix: producto, precio, punto de venta, promoción.

Este es el logo e imagen principal de nuestra empresa:

Nuestra idea de diseño es perseguir la simplicidad. El logo principal consta de un corazón y huella de mascota. Expresa la cercana conexión emocional entre nosotros y nuestras mascotas. El corazón verde no es solo el amor de los huéspedes a sus mascotas, sino que también expresa nuestro amor por el entorno de vida común y el nuestro concepto de desarrollo más sostenible. Haremos todo lo posible para ayudar a todos los animales, el medioambiente y el planeta.



**Figura 5.3.1. Logotipo del Pet with you. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Decidimos abrir el primer hostel Pet with you en Málaga. La razón principal para elegir Málaga es su excelente ubicación y clima adecuado. Málaga recibe muchos turistas de todo el mundo cada año, a la vez que realiza una gran contribución al turismo sostenible. Por eso, también queremos ofrecer una nueva forma de viajar, es decir, viajar con tus mascotas. Sentir el encanto del sol de Málaga, pasar un buen tiempo aquí y tener recuerdos con tus mascotas.



**Figura 5.3.2. Playa la Malagueta. Fuente: Beachsearcher(2023)**

Elegimos abrir nuestro hostel Pet with you al lado de la playa malagueta. Debido a que está muy cerca del centro histórico de Málaga, puedes llegar a pie a los monumentos históricos y culturales. Además, está muy cerca de la playa, lo cual es conveniente para nuestras actividades. Y también hay un centro comercial cerca, lo cual es conveniente para ir de compras y comer.

El hostel se construirá en un edificio independiente de dos plantas y un patio muy grande. Es independiente de otros edificios, muy tranquilo, y hay muchas instalaciones y plantas en su interior. El entorno es muy adecuado para vivir, la privacidad y la seguridad son muy buenas. Aquí, echará el estrés y experimentará un servicio de buena calidad.

Planta bajo y patio:



**Figura 5.3.3. Plano planta baja del Pet with you. Fuente: Elaboración propia (2023)**



**Figura 5.3.4. El patio del Pet with you. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Planta baja y patio se distribuyen en las siguientes áreas funcionales de acuerdo con los servicios que ofrecemos: zonas para animales callejeros, zonas de aparcamiento, el aseo público, zonas de descanso de clientes, la cocina, comedores, recepción, zonas de venta, zonas higiénicas, salas de mascotas y zonas de actividad, trasteros.

Planta primera: el diseño de distribución de la primera planta es muy simple, hay tres habitaciones ofrecidas para los huéspedes. Hay un baño público para los clientes.



**Figura 5.3.5. Plano planta primera del Pet with you. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Zona diseñada especialmente para comidas y descansos de animales callejeros.

En la entrada a nuestro hostel, hemos establecido un área especial junto a la puerta. Esta zona está diseñada para los animales callejeros. Debido que pueden sentirse muy asustados, diseñamos esa área especial justo en la puerta para facilitar la entrada de los animales. Aquí pueden beber, comer, descansar, ir al baño o jugar con un rascador de gato. Aportaremos un presupuesto de 100 euros todos los meses para tratar de garantizar que se les faciliten los servicios básicos que precisen. Después de que se haya establecido la confianza, les proporcionaremos controles de salud, vacunas y esterilización si es necesario. Pet with you quiere hacer todo lo posible para ayudar a estos animales callejeros, que también es uno de nuestros objetivos.



**Figura 5.3.6. Zona diseñada especialmente para comidas y descansos de animales callejeros. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Zona de aparcamiento de bicicletas y coches de mascotas.

Además de ofrecemos servicios básicos de alojamiento, uno de nuestros servicios adicionales es servicio de alquiler de bicicletas. Los servicios aquí incluyen bicicletas para adultos y cochecitos para mascotas. Puedes alquilar un cochecito para llevar a tu mascota y él puede caber todo lo que necesites.



**Figura 5.3.7. Zona de aparcamiento de bicicletas y coches de mascotas.**

**Fuente: Elaboración propia (2023)**

Las bicicletas se podrán alquilar por horas o por jornadas.

El precio para el alquiler de bicicletas y cochecitos para mascotas se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de producto	Precio
Bicicletas para adultos	Alquilar por horas: 3 euros / hora Día completo: 15 euros / día
Cochecitos para mascotas	Alquilar por horas: 2 euros / hora Día completo: 10 euros / día

**Tabla 5.3.1. Precios alquiler de bicicletas. Fuente: Elaboración propia (2023)**

El aseo público de la planta bajo.

En la planta baja tenemos un aseo para el público, un baño con lavabo, espejo y ducha.



**Figura 5.3.8. El aseo público de la planta bajo. Fuente: Elaboración propia (2023)**

### Zonas de descanso para clientes.

En la planta baja, ponemos a disposición de los clientes una zona de ocio y entretenimiento al aire libre. Aquí, los clientes pueden jugar, descansar, charlar y tomar el sol con sus mascotas, etc. Al mismo tiempo, hay tres habitaciones preparadas para mascotas, que pueden ser utilizados por hasta tres perros al mismo tiempo. Si necesitas dejar a tu mascota con nosotros, nos cuidamos de ellos y la llevamos a jugar al menos una vez cada día. No tienes que preocuparte, ellos tendrán sus propias habitaciones y recibirán la atención más profesional de nuestra parte.



Figura 5.3.9. Zonas de descanso para clientes. Fuente: Elaboración propia (2023)

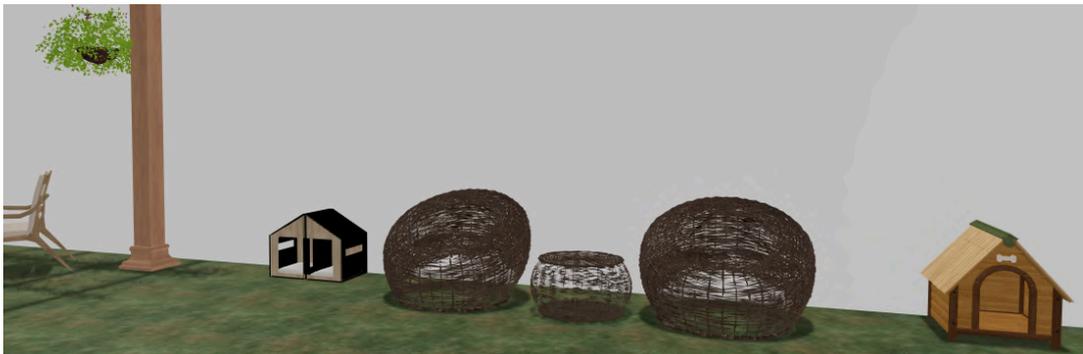


Figura 5.3.10. Zonas de descanso para clientes. Fuente: Elaboración propia (2023)



Figura 5.3.11. Zonas de descanso para clientes. Fuente: Elaboración propia (2023)

### La cocina.

Hemos adoptado un diseño de puerta corrediza de vidrio para la cocina, de modo que pueda tener una mejor conexión espacial con el comedor exterior y se vea más coherente visualmente. Proveemos un refrigerador, horno de microonda, ollas, tazones, platos, vajillas, algunos condimentos básicos y la encimera de inducción. Los clientes pueden usar estos artículos de forma gratuita, pero con atención a la higiene y la limpieza para la comodidad de los clientes posteriores.



**Figura 5.3.12. La cocina. Fuente: Elaboración propia (2023)**

### Comedor.

El comedor es al aire libre y proporcionamos una mesa larga y ocho sillas. Al mismo tiempo, si necesitas ayudar a celebrar un cumpleaños de tu mascota o realizar una fiesta. Puedes indicarnos la fecha concreta, el número de participantes y la temática del evento cuando está realizando la reserva. De esta manera, podemos ayudarlo a decorar la zona de comedor de manera simple.



**Figura 5.3.13. El comedor. Fuente: Elaboración propia (2023)**

### Recepción.

En la entrada al nuestro hostel Pet with you, pondremos un comedero para mascotas a mano derecha. Habrá algo de agua y comida disponible para las mascotas mientras los huéspedes esperan para registrarse.



**Figura 5.3.14. Entrada. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Nuestra recepción está diseñada en un estilo minimalista. Hay una mesa y dos taburetes para comodidad de la recepcionista. Hay una estantería al lado para documentos básicos y otros artículos. También colocaremos algunos carteles promocionales y ponemos algunos folletos para la información turística en Málaga.

Aquí puede registrarse y salir, alquilar bicicletas, hacer reservas de servicios, guardar equipaje y hacer preguntas sobre todo lo que desees. Todos los servicios que el visitante necesite pueden ser atendidos por nuestra recepcionista.



**Figura 5.3.15. Recepción. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Zona de venta: venderemos algunos productos básicos que los clientes necesiten. Por ejemplo, agua, snacks, pan, compresas y otros artículos. También estarán disponibles algunos alimentos para mascotas, comida seca, comida húmeda, ropa, caja de transporte, etc. Aquí pondremos un registro. Cuando el cliente consuma los artículos aquí, registrará la información del producto correspondiente, la cantidad y el número

de su habitación. Nuestra recepcionista hará estadísticas todos los días. Durante el proceso de check-out, se generará una factura que se podrá pagar directamente en ese preciso instante.



**Figura 5.3.16. Zona de venta. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Zona higiénica veterinaria.

Hemos diseñado una zona higiénica veterinaria donde habrá una persona con conocimientos básicos de veterinaria para solucionar cualquier emergencia sanitaria que surja con las mascotas. Este servicio solo está disponible para clientes que hayan reservado alojamiento. Este servicio será gratuito si se ha reservado el alojamiento con mascota.



**Figura 5.3.17. Zona higiénica veterinaria. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Los precios de nuestros servicios están en la siguiente tabla:

Tipo de producto	Precio
Habitación	70 euros / noche (solo personas) 90 euros / noche (persona + mascota)
Habitación para perros	10 euros / noche
Habitación para gatos	8 euros / noche
Habitación para otros tipos de mascotas	Desde 3 euros / noche
Zona higiénica veterinaria.	Gratis

**Tabla 5.3.2. Lista de precios. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Sala de mascotas y zona de actividad.

Esta área está diseñada principalmente para las actividades y alojamiento de mascotas. En primer lugar, tres habitaciones independientes para los gatos, que diseñamos y construimos nosotros mismos, a un coste fijo de 150 euros cada una. Los gatos pueden comer, beber, dormir, moverse e ir al baño en él, cumpliendo así con todos los requisitos físicos y fisiológicos básicos. También colocamos dos árboles para gatos y tres casas para gatos, que se pueden usar cuando están fuera de la habitación propia. Entre el área de mascotas y el área de ventas, ponemos una mesa y cuatro sillas para que los huéspedes puedan usarla mientras esperan para registrarse.



**Figura 5.3.18. Zona de actividad para mascotas. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Trasteros.

En la planta baja tenemos un trastero. Se pueden guardar en él distintos materiales y mercancías, y dispondrá también de una cama plegable. Los empleados pueden usarlo si tienen una necesidad urgente.



**Figura 5.3.19. Trastero. Fuente: Elaboración propia (2023)**

En total, ofrecemos tres habitaciones para los huéspedes. Dos de ellos son de 20 metros cuadrados, y uno es de 15 metros cuadrados. Cada habitación contiene una cama doble, un tocador completo y un armario.

El estilo de la decoración es minimalista y neutral, proporcionando lo básico que necesita. A continuación, se muestran imágenes de las tres habitaciones:

Habitación 1. (20 metros cuadrados)



**Figura 5.3.20. Habitación 1. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Habitación 2. (20 metros cuadrados)



**Figura 5.3.21. Habitación 2. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Habitación 3. (15 metros cuadrados)



**Figura 5.3.22. Habitación 3. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Habrá un aseo público en la planta primera.

También habrá un baño público para los clientes, un baño con lavabo, espejo y ducha.



**Figura 5.3.23. El aseo en la planta primera. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Además de los servicios básicos anteriores, también diseñamos servicios especiales, que también es una de nuestras características, ofrecemos las siguientes dos actividades:

Los siguientes dos servicios deben reservarse con al menos una semana de antelación. Si desea participar el mismo día, puede preguntar en la recepción si puede pedir una cita para el mismo día. Las tarifas se muestran en la tabla siguiente:

Tipo de servicio / Type of service	Precio / Price
Ir a la playa con el perro. Going to the beach with the dog.	60 euros con curso natación de 3 horas 60 euros with a 3-hour swimming course
Hacer refugio para gatos. Make a cat shelter.	10 euros para comprar materias primas 10 euros for buying raw materials

**Tabla 5.3.3. Lista de precio. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Porfolio de productos: servicio de alojamiento, servicio especial.

Si reserva servicios especiales cuando reservar su alojamiento, obtendrá un 30% de descuento en servicios especiales.

Detalles de servicio especial / Special service details :

1. Ir a la playa con su perro. / Going to the beach with your dog.

Take a walk on the beach with your dog.

When you go for a walk with your dog, here are 6 of the most important tips, including those related to security:

During the hottest summer months, it is best to explore in the morning and evening.

Don't forget to bring water for your dog.

Respect nature, especially in wildlife sanctuaries.

Alternate phases of concentration with relaxing walks.

Watch out for dogs, not phones.

Let it run freely only in safe environments.

Swimming with your dogs.

After our research, we found that swimming has many benefits for dogs. It can help a recovering dog relieve physical pain as well as help the dog lose weight and maintain health. Whether it's by the pool or the beach, most dogs can do this sport.

Benefits of swimming for dogs (Zooplus,2023):

In addition to cooling off and having fun, dogs enjoy many positive effects of swimming:

They can build muscle.

Exercising in water can protect their joints.

The dog's resistance has increased.

Overweight dogs can burn calories and lose weight.

The cardiovascular system is strengthened.

Older dogs stay active longer.

The reason why there are so many advantages is that swimming is a complete and effective training for dogs. (Quente, 2023) At the same time, the buoyancy of water allows you to move more easily than on land. Swimming soothes joints and muscles and improves cardiorespiratory fitness.

Based on all the benefits of swimming for dogs, we have specially designed this service, going to the beach with your dog. This service will be carried out under the careful guidance of our pet receptionist. Our pet receptionists have certain knowledge of pet safety and have received special training in swimming with pets. It is very safe to do this activity with our company and guidance, and you don't have to worry about it.

This service needs to be booked with us in advance, you can make an appointment through our official website, email, customer service phone, or at the reception.

Our swimming lessons generally take place within 2-3 hours, and we choose to do it in the afternoon when the weather is the hottest. This service can also be booked separately if you do not require accommodation.

The main process is:

Our pet receptionist is waiting for you and your dog at the residence.

The pet receptionist will take everything needed.

You and the pet receptionist take your dog to the beach.

Do a short warm-up and try to get in the water.

Under the guidance of the pet receptionist, start swimming with your dog.

When the course is done, we go back to the accommodation with your pet.

We provide water and shower gel and use a hair dryer to dry their hair after cleaning.

## 2. Hacer refugio para gatos. / Make a cat shelter.

Since many homeless cats do not have stable homes, we have designed a special service to help them better. We offer lessons of approximately one hour in our garden. The receptionist will work with you to make the cat house, and we will prepare all the materials needed, and we only charge for the purchase of raw materials. When you're done, you can choose to take it home or stay with us. We regularly look for places where homeless cats hang out and put the cat house there. At the same time, we will regularly replace drinking water and food, and add blankets to their homes in winter. We want you to take part in our activities.

We used the tutorial of making a cat house from the website [box4cats](#), which is a website dedicated to sharing how to make a house. Courses you can choose from (Box4cats, 2023):

For cats:

Shelter "Bombón" (SMALL).

Shelter "Capuccino" (MEDIUM).

Shelter "Spring Roll" (NARROW AND LONG).

Shelter "Gran Casino" (LARGE).

Shelter "El Túnel" (NARROW AND WITH 2 EXITS).

For dogs:

"EL IGLOO" shelter (MEDIUM TO LARGE).

Next, we will show you the steps to make a Shelter "Bombón" (SMALL).

List of raw materials:

Planchas de poliestireno EXTRUÍDO (XPS).

Pegamento blanco.

Un metro, un rotulador o bolígrafo, un cúter (mejor ancho), y un destornillador.

Tornillos de 4 dedos de largo como mínimo.

Step 1: Take the entire plate and draw some arrows towards the outer edge of the plate.

Step 2: Paint with a marker or pen the measurements as in this drawing that you see.

Step 3: Then you cut with the cutter, very slowly and trying to do it very straight.

Step 4: You put the glue on the edge (by the black line that I show you in the figure).

Step 5: It would be nice to glue the roof to the box. For that you must glue all over the edge above. Then you glue the cover.

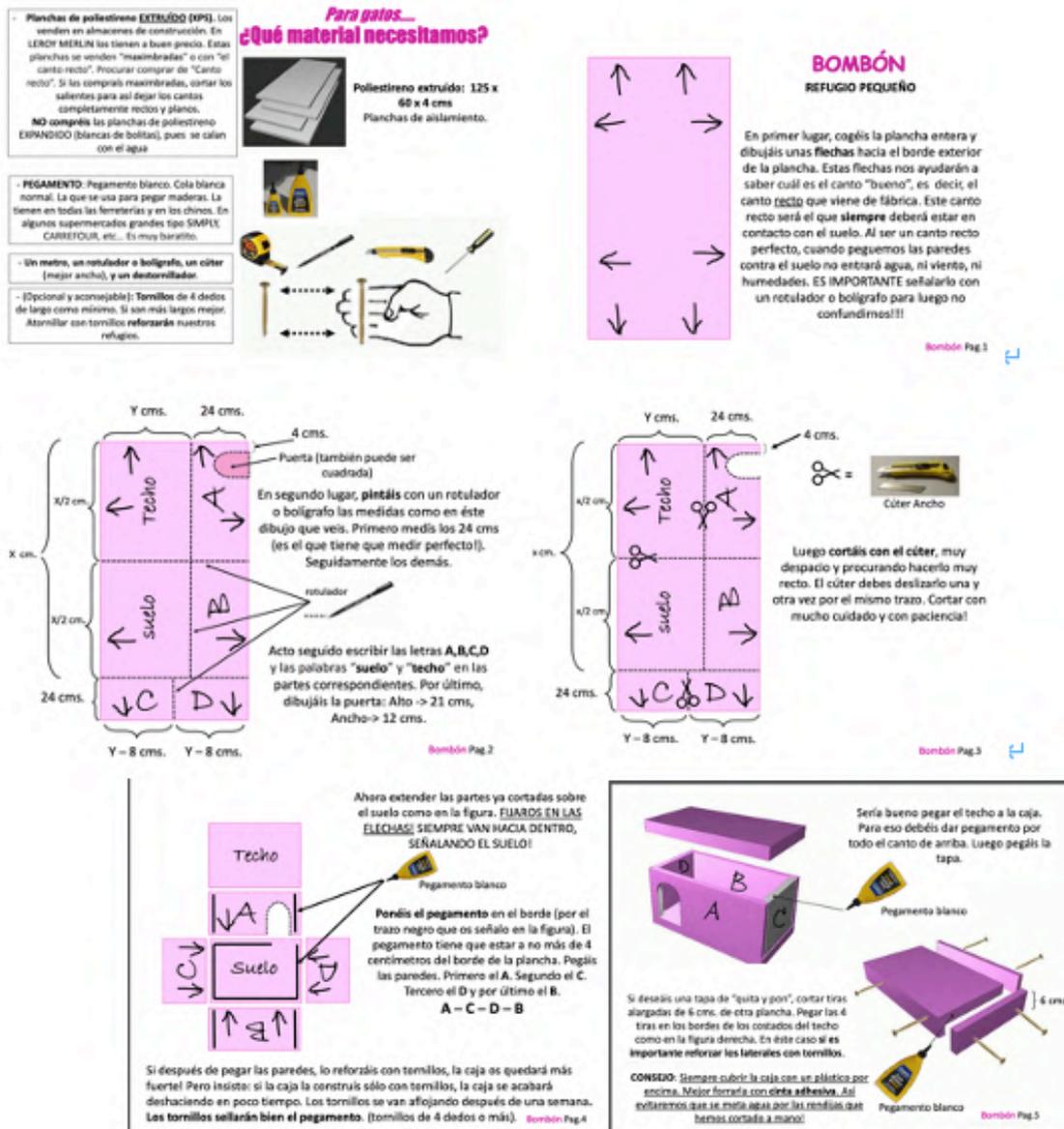


Figura 5.3.24. El guía para hacer un refugio. Fuente: Box4cats (2023)

### Acciones de comunicación

Para diferentes grupos de edad del cliente objetivo, Pet with you adoptará diferentes acciones de comunicación y marketing. Los detalles se muestran en el siguiente:

- Actualizar informaciones de nuestra página web.

Público objetivo: persona entre rango de edad 18-65 años.

Mensaje: todos los detalles de nuestros servicios, tanto principales como adicionales. Todas las informaciones actualizadas de la empresa.

Medio y soporte : nuestra propia página web.

Frecuencia : constantemente actualizar las informaciones, según los cambios y actividades de la empresa.

Presupuesto: gestionado por nosotros.

- Hacer publicaciones en las plataformas de redes sociales.

Público objetivo: usuarios de las plataformas redes sociales, instagram, facebook, tiktok,etc...

Mensaje: publica fotos o vídeos sobre el entorno del hostel, los servicios que ofrecemos. Podemos grabar vídeos con tema cómo room tour o a day with pet with you...

Medio y soporte : las plataformas redes sociales, instagram, facebook, tiktok,etc...

Frecuencia: 2-3 veces cada semana.

Presupuesto: gestionado por nosotros.

- Realizamos sorteos en redes sociales.

Público objetivo: seguidores de nuestras cuentas de redes sociales.

Mensaje: realizar la publicidad mediante actividades .

Medio y soporte : las plataformas de redes sociales.

Frecuencia: 1 vez cada mes.

Presupuesto: disponemos de un presupuesto de 200 euros al año para preparar los regalos.

- Diseñar folletos y carteles publicitarios para hacer reparto.

Público objetivo: personas que estén interesadas en nuestros servicios.

Mensaje: informaciones sobre nuestros servicios, fotos de los establecimientos, formas de contacto.

Medio y soporte: la herramienta canva y la copistería.

Frecuencia: continuamente.

Presupuesto: disponemos de un presupuesto de 200 euros al año para imprimir los folletos y carteles publicitarios.

- Colaboramos con algunos influencers de las redes sociales.

Público objetivo: seguidores de los influencers.

Mensaje: informaciones sobre nuestros servicios.

Medio y soporte: redes sociales...

Frecuencia: 3-4 veces al año.

Presupuesto: ofrecemos 10% de descuento para seguidores de influencers.

- Correo electrónico sobre actividades promocionales de la empresa.

Público objetivo: clientes que se suscriben a nuestra newsletter desde la página web.

Mensaje: informaciones sobre nuestros servicios, ofertas...

Medio y soporte: Brevo.

Frecuencia: continuamente.

Presupuesto: gratis hasta 300 emails/día

### **Sistema de distribución:**

La distribución que ejecutará la empresa se describe en los siguientes puntos:

- Canal directo.
- Página web de la empresa.
- Instagram: subiremos fotos y videos de nuestro hostel aquí para enseñar nuestros productos a los clientes de una manera más directa. Al mismo tiempo, esta también es una buena plataforma para comunicarse con nuestros clientes y acortar la distancia entre nosotros. También es posible planificar algunos sorteos de forma periódico para atraer a más clientes nuevos a participar y regalarles premios.
- Facebook: abrimos una cuenta oficial de empresa para publicidad.
- Tiktok: para que nuestra promoción llegue lo más posible a clientes de diferentes grupos de edad, subiremos vídeos a la cuenta oficial de tiktok. Subiremos nuestro roomtour para mostrar el entorno que ofrecemos, y también creamos un topik :one day with your pets. Para mostrar nuestros servicios principales y, de manera más intuitiva, mostrar los servicios que puede experimentar en nuestro hostel.
- Xiaohongshu: es una plataforma de redes social principalmente para usuarios asiáticos. Sus principales usuarios son asiáticos que viven en todo el mundo. Podemos subir nuestras fotos, videos y blogs allí. Esto puede atraer de manera más efectiva la atención de muchos clientes asiáticos.
- Cartel: elegimos colaborar con tiendas de mascotas en Málaga y otras ciudades andaluzas para exhibir nuestros carteles en sus tiendas. Con el fin de atraer mejor a los clientes objetivo.
- Canales indirectos: estamos considerando cooperar con Booking y otras plataformas de reservas, también con agencias de viajes. Aunque sus comisiones son altas para nosotros, todavía estamos en la etapa de lanzamiento de nuestro producto. Y necesitamos aumentar nuestra tasa de exposición, y estas plataformas ofrecen exactamente lo que necesitamos.

## 6 PLAN DE OPERACIONES

### 6.1 Materias primas, componentes y servicios externos necesario

En este apartado, se determinarán las materias primas, componentes y servicios externos necesarios para el funcionamiento operativo de la empresa. Utilizamos diferentes matrices de criterio para decidir el mejor proveedor entre los de más.

Productos asociados con mascotas, rascadores para gatos, arenero para gatos, arena para gatos, comedero, cama para mascotas, cochecitos para mascotas.

Para la compra de productos relacionados con las mascotas, seleccionamos tres proveedores diferentes, la selección es la siguiente:

	PRECIO (45%)	TIPO DE PRODUCTO (30%)	RAPIDEZ DE ENTREGA (25%)	TOTAL
AMAZON	2	1	3	1,95
ZOOPLUS	3	3	2	2,75
TIENDA ANIMAL	1	2	1	1,3
OPCIÓN MEJOR				ZOOPLUS

Por lo tanto, Zooplus es nuestro mejor proveedor de artículos para mascotas.

**Tabla 6.1.1. Matriz criterio de proveedor. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Producto	Proveedor	Unidades	Precio unitario	Total
1. Cochecitos para mascotas	ZOOPLUS	2	60,34	120,68
2. Rascadores para gatos		3	48,59	145,77
3. Arenero para gatos		6	18,99	113,94
4. Arena para gatos		2	18,49	36,98
5. Comedero		10	4,55	45,50
6. Comida para mascotas estimado		1	400	400
7. Cama para mascotas		3	10,19	30,57
Total				893,44

**Tabla 6.1.2. Presupuesto para proveedor Zooplus. Fuente: Elaboración propia (2023)**

También necesitamos una microonda en la cocina, decidimos comprarlo en mediamarket. Microondas - Taurus Ready, 20L, 700W, el precio es 59,90 euros.

Para comprar bicicletas, elegimos los siguientes tres proveedores.

	PRECIO (45%)	SERVICIO POSTVENTA (35%)	RAPIDEZ DE ENTREGA (20%)	TOTAL
AMAZON	2	1	1	1,45
DECATHLON	3	3	2	2,8
EL CORTE INGLÉS	1	2	3	1,75
OPCIÓN MEJOR				DECATHLON

Por lo tanto, DECATHLON es nuestro mejor proveedor de bicicletas.

**Tabla 6.1.3. Matriz criterio de bicicleta. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Producto	Proveedor	Unidades	Precio unitario	Precio total
1. Productos mascotas para comprar en zooplus	ZOOPLUS	1	893,44	893,44
2. Coste material prima para hacer habitación para gatos.		3	150	450
3. Coste material prima para hacer habitación para perros.		3	50	150
4. Presupuesto sobre productos mascotas para vender.		1	200	200
5. Presupuesto sobre alimentos y productos esenciales para vender.		1	200	200
6. Presupuesto sobre productos en área sanitario.		1	50	50
7. Presupuesto sobre productos en cocina, higiene y		1	300	300

administrativo. 8. Microonda	Taurus	1	60	60
9. Bicicleta	DECATHLON	2	200	400
10. Muebles y otras cosas para comprar en IKEA	Ikea	1		3100
Total				5803,44

Tabla 6.1.4. Tabla de proveedores. Fuente: Elaboración propia (2023)

Producto	Unidades	Precio unitario	Precio total
1. Mesa con 2 sillas de exterior	1	55	55
2. Conjunto 4 plazas de exterior	1	597	597
3. Estantería	5	25	125
4. Estantería	1	20	20
5. Sillón	2	79	158
6. Mesa y 4 sillas	3	169	507
7. Armario	3	100	300
8. Mesa	2	29	58
9. Silla	6	19	114
10. Estructura de cama	3	69	207
11. Colchón espuma	3	99	297
12. Tocador	3	80	240
13. Almohada ergonóm	8	13	104
14. Sábana bajera ajustable	6	10	60
15. Funda nórdica+2 fundas almohada	6	13	78
16. Edredón fresco	5	36	180
Precio total			<b>3100</b>

Tabla 6.1.5. Tabla de Muebles y otras cosas para comprar en IKEA.

Fuente: elaboración propia (2023)

## 6.2 Proceso productivo

Pet with you presta principalmente servicios de alojamiento para clientes, así como algunos otros servicios especiales. Para facilitar una mejor gestión y control de servicios específicos, los dividimos en:

Procesos clave: recepción y reservas de alojamiento, actividades con mascota, autoservicio en zona de ventas, servicio alojamiento mascota, facturación y salidas, evaluación y seguimiento del cliente.

Procesos de soporte: limpieza, veterinaria y compras.

### **Comercialización.**

Subiremos fotos y videos de nuestro hostel en las plataformas de redes sociales para enseñar nuestros productos a los clientes de una manera más directa. Al mismo diseñamos diferentes actividades de comunicación.

### **Gestión de reservas, recepción del cliente, salida.**

Los clientes pueden reservar alojamiento a través de nuestro teléfono de atención al cliente, el cuestionario en el sitio web oficial, nuestro instagram, whatsapp y otros sitios web cooperativos.

Cuando llegue a Pet with you, nuestra recepcionista le dará la bienvenida y a su mascota, y luego hacer el proceso check-in en la recepción.

- Saludar al cliente de forma educada y cortés.
- Es necesario pedir el documento identidad de la(s) persona(s) que se vayan a alojar en nuestro hostel. Debería ser mayores de edad o, en caso de no serlo, ser acompañados de un adulto o representante legal.
- Comprobar si el cliente tiene una reserva realizada correctamente y, en caso afirmativo, se le deberá confirmar el número de noches durante las que se va a alojar y cuántas personas serán en la reserva, para comprobar que todos los datos son correctos. En caso negativo, se deberá pedir la confirmación de la reserva para comprobar cuál es el error que se ha podido producir y buscar una solución.
- Registrar los datos personales del cliente. Una vez completado esto, se le devolverá el documento de identidad al cliente.
- Los clientes tendrán que firmar la ficha policial y el documento de entrada al hostel donde se recogerán todos los datos de su reserva.

Pet with you proporciona a los clientes lo más posible métodos de pago, con el fin de facilitar el pago a los clientes.

Los métodos de pago que ofrecemos son:

Efectivo, transferencia bancaria, paypal, tarjeta de crédito, neteller, bizum.

Pregunte al cliente si quiere una factura y verifique que la información de la factura sea correcta.

Después de que el huésped se finalizada su estancia, devuelve la llave de la habitación y proceda a realizar el registro de salida.

### **Procesos de soporte:**

Limpieza: contratamos un limpiador a tiempo parcial. Responsable del trabajo limpieza. Mantener el ambiente limpio, para dar a los clientes una buena impresión y experiencia de alojamiento.

Compras: el proceso de compras consiste en todos los artículos necesarios para garantizar el normal funcionamiento de la empresa.

Veterinario: contratamos dos recepcionistas, especialmente para mascotas y con conocimientos elementales de veterinaria.

## 7 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

### 7.1 Plantilla

Vamos a emplear 6 trabajadores al inicio de la actividad. 1 directora de empresa, 2 recepcionistas, 2 recepcionistas especialmente para mascota con conocimiento elemental veterinario, 1 limpiador de las áreas comunes. La multifunción de los empleados es lo más importante. Por lo tanto, los empleados deben cumplir tareas de índole distintas dentro del mismo puesto de trabajo. A medida que se desarrollan las actividades de la empresa, revisamos constantemente su contenido de trabajo y hacemos algunas modificaciones para mejorar nuestra calidad de servicio prestado.

**Directora de empresa:** asumir todas las funciones directivas. Planificar todos los objetivos y organizar recursos, coordinar entre todos los empleados, supervisar y controlar todos los trabajos, contabilidad, decisión de marketing y comunicación.

**Recepcionistas:** vamos a contratar 4 recepcionistas en total. 2 generales y 2 para mascota. El horario de recepción es de 5:00 am a 9:00 pm. Se divide en 2 turnos de 8 horas cada uno. Sus tareas son:

Recepcionista general: hacer trabajo de recepcionista general. Responsable de gestionar el registro y check-out de los clientes, y resolver los problemas de los clientes, reservar servicios y ayudar al jefe en algunos trabajos de publicidad y marketing.

Recepcionista de mascotas: responsable de gestionar el cuidado de las mascotas que se quedan en su propia habitación, registrar la información básica de las mascotas y hacer seguimiento de las actividades de las mascotas con nosotros. Responsable de reservar actividades relacionadas con mascotas.

**Limpieza:** contratamos un limpiador a tiempo parcial. El horario de trabajo es de 10:00 am a 2:00 pm. Responsable de la limpieza de las áreas comunes y habitaciones, así como las habitaciones de las mascotas.

Todavía estamos en la fase inicial, no tenemos un departamento RRHH para gestionar las cosas sobre empleados. La directora va asumiendo la responsabilidad de todos los procesos. Cómo revisar el CV, asignar las entrevistas, valorar y seleccionar los candidatos. Contratar y asignar los trabajos del empleado.

Proporcionamos una formación básica a los empleados nuevos que se completa aproximadamente en una semana, para poder así mantener los servicios que prestamos en un nivel de calidad constante. Mejorar la imagen de nuestra empresa.

### 7.2 Organigrama de la empresa

La estructura organizativa de la empresa es muy sencilla.

Los socios están participando en la toma de decisiones estratégicas, y la directora de la empresa es responsable de administrar otros departamentos de la empresa y hacer planes a corto plazo para lograr concretamente los objetivos de la empresa.

La directora debe ser responsable de todos los partes de la gestión de la empresa. También deberá asignar tareas a cada departamento, encargarse de trabajos de finanzas y contabilidad, diseñar planes de marketing, y gestionar recursos humanos.

El departamento de recepción se encarga de gestionar todo lo relacionado con los huéspedes, Desde aceptar reservas, registrar documentos, cooperar con otros departamentos y resolver problemas planteados por los clientes.

El departamento de limpieza es responsable de la limpieza y higiene de las áreas públicas y habitaciones, con el fin de brindar un buen ambiente a los clientes.

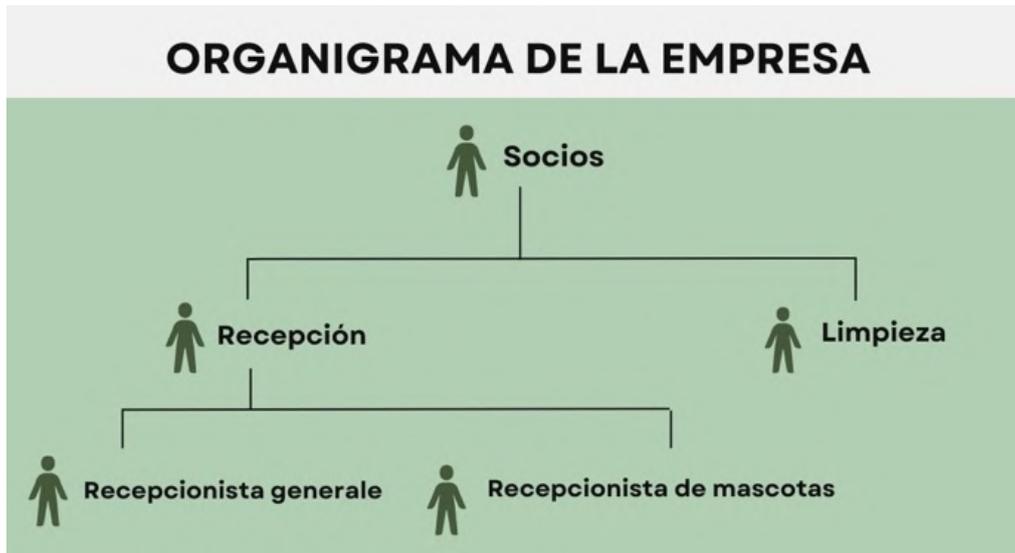


Figura 7.2.1. Organigrama de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2023)

### 7.3 Mapa de procesos

El mapa de procesos está formado por:

Procesos estratégicos: planificación, marketing y supervisión.

Procesos clave: recepción y reservas, alojamiento, actividades con mascota, autoservicio en zona de ventas, servicio alojamiento mascota, facturación y salidas, evaluación y seguimiento del cliente.

Procesos de soporte: limpieza, veterinaria y compras.

## MAPA DE PROCESOS PET WITH YOU



Figura 7.2.2. Mapa de proceso. Fuente: Elaboración propia (2023)

#### **7.4 Mecanismos de coordinación**

Pet with you ha decidido utilizar los tres tipos de mecanismos de coordinación siguientes:

-Normalización de habilidades: los empleados tienen capacidades, conocimientos y habilidades necesarios para que se puedan cumplir correctamente con los objetivos. La empresa se puede ofrecer servicio con calidad y reducir el proceso de gestión y control.

-Supervisión directa: se puede garantizar la correcta ejecución de la tarea.

-Adaptación mutua: la comunicación entre los empleados puede ayudar al equipo a trabajar de manera más eficiente. Al mismo tiempo, planificamos algunas actividades en grupo de manera relajada para profundizar la comunicación entre colegas. Por ejemplo, podemos organizar un viaje de 2 días a un parque natural.



## 8 PLAN ECONÓMICO - FINANCIERO

### 8.1 Introducción

En este apartado se detalla el plan económico-financiero necesario para el desarrollo integral del proyecto Pet with you.

#### Previsiones de venta

Las previsiones de venta se han basado en las encuestas de ocupación por plazas que elabora el INE (2023) en Andalucía.

Grado de ocupación por plazas												
2022M12	2022M11	2022M10	2022M09	2022M08	2022M07	2022M06	2022M05	2022M04	2022M03	2022M02	2022M01	
25,90 <sup>1</sup>	26,03 <sup>1</sup>	29,66 <sup>1</sup>	32,50 <sup>1</sup>	31,12 <sup>1</sup>	30,58 <sup>1</sup>	30,12 <sup>1</sup>	31,61 <sup>1</sup>	31,53 <sup>1</sup>	23,66 <sup>1</sup>	24,85 <sup>1</sup>	15,31 <sup>1</sup>	

**Figura 8.1.1. Grado de ocupación por plazas 2022. Fuente: INE (2023)**

Pet with you ofrece cada día 3 habitaciones en total.

Calculamos el precio medio para hacer la estimación de ventas: 80 euros por noche.

Ofrecemos 90 habitaciones totales cada mes.

La siguiente tabla muestra exactamente cómo calculamos nuestras ventas mensuales previstas por alojamiento:

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Número de habitaciones	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Grado de ocupación	15,3 1%	24,8 5%	23,6 6%	31,5 3%	31,6 1%	30,1 2%	30,5 8%	31,1 2%	32,5 0%	29,6 6%	26,0 3%	25,9 0%
Precio unitario	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Ventas estimadas mensuales	110 2,32	178 9,20	170 3,52	227 0,16	227 5,92	216 8,64	220 1,76	224 0,64	234 0,00	213 5,52	187 4,16	186 4,80

**Tabla 8.1.1. Ventas estimadas mensuales. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Las ventas totales de un año de alojamiento son 23.966 euros.

Según los 66 resultados de investigación de mercado que recibimos, 51 clientes estaban interesados en nuestros servicios adicionales. De estos, el 56,9% de ellos están interesados en nuestros servicios de alojamiento para mascotas, el 25,5% de ellos están interesados en nuestros servicios de ir a la playa con perros, el 17,6% de los encuestados interesados a hacer refugio para gatos.

Ofrecemos 3 habitaciones para gatos y 3 habitaciones para perros cada día.

Calculamos nuestras ventas mensuales previstas por servicio adicionales en la tabla siguiente:

	Habitación para gatos	Habitación para perros	Ir a la playa con perros	Hacer refugio para gatos
Tasa de ocupación	21,98%	21,98%	11,20%	13,60%
Número de servicios ofrecidos	3	3	2	2
Precios unitarios	10	8	60	10
Ventas estimadas mensuales	197,82	158,26	403,2	81,6

**Tabla 8.1.2. Ventas estimadas mensuales. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Las ventas totales por servicio adicionales de un año son 10090.56 euros

Estimamos que un tercio de nuestros clientes elegir el servicio alquiler bicicletas y cochecitos para mascotas.

Las ventas totales de un año son 80 euros.

Las ventas estimación son 34137 euros cada año.

A continuación, se detallan las partidas que componen el gasto de explotación del negocio. En negocios pequeños como este que se plantea, la NAC, se iguala con el fondo de maniobra. Se estimará unas necesidades de tres meses para el comienzo de la gestión, teniendo la liquidez suficiente para hacer frente a las liquidaciones de los pagos.

Las materias primas necesarias son:

- Productos mascotas para vender.
- Alimentos y productos esenciales para vender.
- Productos en área sanitario.
- Productos en cocina, higiene y administrativo.

TOTAL: 750 euros para 3 meses. 250 euros para cada mes.

La mano de obra necesaria es:

- 1 trabajador a TC/año: directora
- 1 trabajador TC/año: recepcionistas
- 1 trabajador TP(4h) /año: recepcionistas
- 2 trabajador TP(4h) /6 meses: recepcionistas especialmente para mascota
- 1 trabajador TP(4h) /año: limpieza

Total plantilla media 3,5 trabajadores.

Salario:  $1000€ \times 3,5 = 3500€$

Cargas sociales:  $30\% = 1050€$

TOTAL: 4.550 €

Los gastos generales serán:

- Suministros (Agua, Luz, Internet, teléfono):300 euros

NAC= 3 \* (gastos explotación) = 3\* (250+4550+300) = 3\*(5100) =15.300€

La necesidad de activo circulante se estima en 15.300€

#### PRESUPUESTO DE INVERSION EN ANC

CONCEPTO	COSTE UNITARIO	TOTAL <b>23854</b>
<b>INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>		<b>17300</b>
Garantía de explotación	<b>15300</b>	
Fianza 2 meses	<b>2000</b>	
<b>GASTO DE ACTIVACION</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>
<b>INMOVILIZADO MATERIAL</b>		
Mobiliario		<b>3700</b>
Utillaje		<b>1294</b>
Maquinaria		<b>60</b>
EPI		<b>500</b>

**Tabla 8.1.3. Descripción del activo en el momento 0. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Los activos que la empresa va a amortizar son el mobiliario a 5 años, la maquinaria a 3 años, el utillaje a 5 años, los EPI a 4 años, y los gastos de activación 4 años.

Tabla de amortización técnica: mobiliario

Mobiliario = 3700 euros    n = 5 años    C.A.T = 3700 / 5 = 740 euros

	1	2	3	4	5
V.INICIAL	3700	2960	2220	1480	740
CAT	740	740	740	740	740
V.FINAL	2960	2220	1480	740	0
A.A	740	1480	2220	2960	3700

**Tabla 8.1.4. Cuadro de amortización del mobiliario. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Tabla de amortización técnica: maquinaria

Maquinaria = 60 euros    n = 3 años    C.A.T = 60 / 3 = 20 euros

	1	2	3
V.INICIAL	60	40	20
CAT	20	20	20
V.FINAL	40	20	0

A.A	20	40	60
-----	----	----	----

**Tabla 8.1.5. Cuadro de amortización de la maquinaria. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Tabla de amortización técnica: utilillaje

Utilillaje = 1294 euros    n = 5 años    C.A.T = 1294 / 5 = 258,8 euros

	1	2	3	4	5
V.INICIAL	1294	1035,2	776,4	517,6	258,8
CAT	258,8	258,8	258,8	258,8	258,8
V.FINAL	1035,2	776,4	517,6	258,8	0
A.A	258,8	517,6	776,4	1035,2	1294

**Tabla 8.1.6. Cuadro de amortización del utilillaje. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Tabla de amortización técnica: EPI

EPI = 500 euros    n = 4 años    C.A.T = 500 / 4 = 125 euros

	1	2	3	4
V.INICIAL	500	375	250	125
CAT	125	125	125	125
V.FINAL	375	250	125	0
A.A	125	250	375	500

**Tabla 8.1.7. Cuadro de amortización de los EPI. Fuente: Elaboración propia (2023)**

Tabla de amortización técnica: gastos de activación

Gastos de activación = 1000 euros    n = 4 años    C.A.T = 1000 / 4 = 250 euros

	1	2	3	4
V.INICIAL	1000	750	500	250
CAT	250	250	250	250
V.FINAL	750	500	250	0
A.A	250	500	750	1000

**Tabla 8.1.8. Cuadro de amortización de los gastos de activación.**

**Fuente: Elaboración propia (2023)**

A continuación, las fuentes de financiación para ejecutar el plan de negocio.

Como capital social, he decidido aportar el importe 30.000 euros.

## 8.2 Análisis balance de situación provisional

Se muestran a continuación balance de situación al del inicio del Pet with you:

ACTIVO	PATRIMONIO NETO Y PASIVO
--------	--------------------------

ACTIVO NO CORREIENTE		PASIVO NETO	
Intangibles	3.000	Capital social	30.000
Gastos de activación	1.000		
Fianzas 2 meses	2.000		
Inmovilizado material	5.554		
Mobiliario	3.700		
Utillaje	1.294		
Maquinaria	60		
EPI	500		
ACTIVO CORRENTE		PASIVO CORRIENTE	
NAC	15.300		
Tesorería	6.146		
TOTAL: 30.000		TOTAL: 30.000	

Tabla 8.2.1. Balance en momento inicial. Fuente: Elaboración propia (2023)

### 8.3 Cuentas de pérdidas y ganancias, plan tesorería, análisis de sensibilidad

En este apartado se presenta la tabla de las cuentas de resultados, para los tres años de funcionamiento, posteriores al año de inicio de funcionamiento. Se ha estimado un crecimiento de las ventas anual del 10% y un incremento de los costes del 2%.

<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>				
	CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>34.137€</b>	<b>37.551€</b>	<b>41.306€</b>
-	<b>TOTAL COSTES</b>	<b>73.200 €</b>	<b>74,664€</b>	<b>76,157€</b>
=	<b>Resultado Operativo / EBITDA</b>	<b>- 39.063€</b>	<b>- 37.415€</b>	<b>-34.851€</b>
-	Amortizaciones	1.144€	1.144€	1.144€
=	B°. antes de intereses e impuestos (BAIT) / EBIT	<b>40.207€</b>	<b>- 38.267€</b>	<b>- 35.995€</b>

-	Intereses	-----	-----	-----
=	<b>B°. antes de impuestos (BAT) / EBT</b>	<b>- 40.207€</b>	<b>- 38.267€</b>	<b>- 35.995€</b>
--	Impuestos	-----	-----	-----
=	<b>Beneficio Neto (BN) / NP</b>	<b>-40.207€</b>	<b>- 38.267€</b>	<b>- 35.995€</b>

**Tabla 8.3.1. Estado previsional cuenta de resultados de los tres primeros años.**

**Fuente: Elaboración propia (2023)**

Planes de tesorería: estados de flujo de efectivo para los tres años siguientes al inicio de la explotación del negocio.

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
SALDO INICIAL (A)	21.446€	-17.617€	-54.730€
TOTAL COBROS (B)	34.137€	37.551€	41.306€
TOTAL PAGOS (C)	73.200€	74,664€	76,157€
SALDO ACUMULADO(A+B-C)	-17.617€	-54.730€	-89.581€

**Tabla 8.3.2. Estado de flujos de tesorería en los tres primeros ejercicios.**

**Fuente: Elaboración propia (2023)**

### **Análisis de sensibilidad**

Desde los análisis anteriormente, hemos dedicado la inviabilidad de los planes económica y financieramente. Entonces, buscamos algunas soluciones alternativas:

- Aumentar la inversión en alojamiento para mascotas. Aumentar los ingresos a través de ofrecer más servicios de cuidado de mascotas.
- Encuentre el plan de financiación adecuado.
- Añade otros servicios para aumentar ingresos.

## 9 CONCLUSIÓN

A modo de conclusión, podemos señalar que la pandemia de COVID-19 ha tenido muchos efectos sobre la vida de las personas y la industria del turismo, especialmente sobre la industria del turismo en España como una parte muy importante de su PIB. Con la supresión del confinamiento y el final de la crisis pandémica global, la vida de las personas está volviendo gradualmente a la normalidad. El levantamiento de las restricciones al transporte de pasajeros, la reanudación del negocio de las aerolíneas y las políticas de apertura de los países también han llevado a una rápida recuperación de la industria del turismo; así, podemos constatar la presencia de cada vez más turistas de todo el mundo en nuestro entorno. La recuperación de la industria del turismo también ha traído consigo múltiples beneficios: al tiempo que promueve el desarrollo económico, también ha generado muchos puestos de trabajo y ha reducido la tasa de desempleo. Entre los destinos turísticos de España, Málaga es una ciudad especialmente popular. Además de Madrid, Barcelona, Valencia o Sevilla, son cada vez más los turistas que eligen Málaga como destino turístico. Las principales razones de ello son su privilegiada ubicación geográfica, la apertura de más aerolíneas internacionales que facilita la llegada de viajeros, el clima muy favorable y una deliciosa y variada gastronomía. Al mismo tiempo, como localidad natal del pintor Pablo Picasso, Málaga también atrae a muchos turistas, que pueden así disfrutar de la extensísima oferta museística y cultural de la ciudad.

Entre los alojamientos disponibles actualmente, Pet with you quiere ofrecer al turista una nueva forma de viajar, consistente básicamente en la posibilidad de viajar acompañado de tu mascota. Puedes elegir compartir alojamiento con tus mascotas u optar por que éstas disfruten de su propia habitación. También ofrecemos múltiples y variadas actividades que puedes realizar con tu mascota, como pasar un día en la playa con tu perro o construir un refugio para animales callejeros. En el establecimiento hotelero aquí presentado y proyectado podrás disfrutar al máximo de tus vacaciones, sin pensar que viajar es necesariamente un problema si se hace acompañado de mascotas. Nuestro objetivo principal no es solo obtener ganancias, sino ayudar a mejorar la existencia de los animales callejeros y ofrecer más oportunidades de empleo para mujeres y personas con discapacidades. Por lo tanto, son así diversos los restos y desafíos que se nos presentan para lograr en último término nuestros objetivos.

El mayor problema al que nos enfrentamos es que la empresa necesita de mucho capital inicial en su primera fase. Debido a la insuficiencia de capital social y la falta de financiación externa, el resultado final de nuestros cálculos arroja ciertas dudas en lo referente a la rentabilidad y lo factible de nuestro plan de negocios. Es por esto por lo que necesitamos encontrar formas concretas de reducir nuestros costos, en especial de reducir nuestros costos fijos. Por otro lado, también tuvimos que buscar otras formas de financiación para hacer viable nuestro plan. Aunque los cálculos actuales indican que el plan de negocios no es plenamente factible, los objetivos del presente trabajo se han centrado fundamentalmente en recorrer todo su proceso de desarrollo, con vistas a obtener más información sobre los pasos básicos necesarios para crear una empresa y lograr así una mejor comprensión de los diversos componentes integrantes de un negocio.



## BIBLIOGRAFÍA

---

- Beachsearcher(2023). Playa la Malagueta.  
<https://beachsearcher.com/es/beach/724216165/playa-la-malagueta#showGallery=photo-slide>
- Box4cats. (2023). El guía para hacer un refugio. Box4cats.  
<https://www.box4cats.com/bombon.html>
- Condor. (2023). Pet travel Statistics 2020-2021. Condor Ferries.  
<https://www.condorferries.co.uk/pet-travel-statistics>
- Guzmán, T. (6 de abril,2023). El boom de los viajes con mascotas: más oferta hotelera y problemas en las playas. 20 minutos.  
<https://www.20minutos.es/viajes/actualidad/boom-viajes-mascotas-mas-oferta-hotelera-problemas-playas-5116244/>
- Hosteltur. (2023). Málaga, elegida sede permanente de la coalición “Futuro del turismo”. Hosteltur.  
[https://www.hosteltur.com/155259\\_malaga-elegida-sede-permanente-de-la-coalicion-futuro-del-turismo.html](https://www.hosteltur.com/155259_malaga-elegida-sede-permanente-de-la-coalicion-futuro-del-turismo.html)
- Hosteltur. (2023). Exceltur prevé un aumento de las ventas del 8% en el segundo trimestre. Hosteltur.  
[https://www.hosteltur.com/157019\\_exceltur-preve-un-aumento-de-las-ventas-del-8-en-el-segundo-trimestre.html](https://www.hosteltur.com/157019_exceltur-preve-un-aumento-de-las-ventas-del-8-en-el-segundo-trimestre.html)
- Quente, S. (2023). Natación para perros. Zooplus.  
<https://www.zooplus.es/magazine/perros/juegos-con-perro-y-deporte/natacion-para-perros>
- Retos Directivos. (2022). Análisis PESTEL: en qué consiste, cómo hacerlo y plantillas. EAE Bussiness School.  
<https://retos-directivos.eae.es/en-que-consiste-el-analisis-pestel-de-entornos-empresariales/>
- Sierra, I. (1 de junio,2021). En España hay más hogares con mascotas que con niños: radiografía de este fenómeno. El país.  
<https://smoda.elpais.com/belleza/bienestar/mas-mascotas-que-ninos-en-espana-los-animales-para-afrontar-la-soledad/>
- Srperro(2023). Hoteles y alojamientos pet-friendly en ESPAÑA.  
<https://www.srperro.com/mapas/hoteles/>
- Statista (2022). Porcentaje de hogares que poseían por lo menos un gato o un perro como mascota en España de 2010 a 2021.  
<https://es.statista.com/estadisticas/592985/hogares-con-perros-o-gatos-como-mascota-en-espana/>
- Srperro. (2023). Hoteles y alojamientos pet-friendly en ESPAÑA. Srperro.  
<https://www.srperro.com/mapas/hoteles/>

Valero, E. (2023). 5 razones por las que irte de vacaciones con tu mascota. Blua voluntariado.

<https://bluavoluntariado.org/blog/temas/biodiversidad/mascota-de-viaje/#:~:text=HARÁ%20EL%20VIAJE%20MÁS%20AMENO,viaje%20y%20será%20si%20empre%20bienvenida.>

Zooplus. (2023). Consejos para pasear con perros. [Zooplus](#).

<https://www.zooplus.es/magazine/perros/juegos-con-perro-y-deporte/consejos-para-pasear-con-perros>

## ANEXO

Presupuestos originales:

	<p><b>Cochecito para mascotas pequeñas Sporty Pet Stroller</b></p> <p>- Azul oscuro / gris claro</p> <p>-15% descuento aplicado</p>	60,34 €	—	2	+	120,68 €
	<p><b>Rascador La Digue I para gatos</b></p> <p>- Gris</p> <p>-10% descuento aplicado</p>	48,59 €	—	3	+	145,77 €
	<p><b>Arenero cubierto Savic Nestor para gatos</b></p> <p>- Azul petróleo y blanco</p>	18,99 €	—	6	+	113,94 €
	<p><b>Cat's Best Original 20 l arena + Animonda Carny Ocean 2 x 80 g ¡gratis!</b></p> <p>- 20 l (aprox. 8,6 kg) + Animonda Carny Ocean (2 x 80 g)</p>	18,49 €	—	2	+	36,98 €
	<p><b>Comedero doble de acero con soporte</b></p> <p>- 2 x 0,35 l, diámetro 13 cm</p> <p>-5% descuento aplicado</p>	4,55 €	—	10	+	45,50 €
	<p><b>Cama Basic para mascotas</b></p> <p>- 54 x 48 x 11 cm (L x An x Al)</p> <p>-15% descuento aplicado</p>	10,19 €	—	3	+	30,57 €

Gao,Jingyi

Microondas - Taurus Ready, 20L, 700W, 6 niveles potencia, Función descongelar, Temporizador 30 min, Control mecánico, Luz, Blanco

taurus



~~77,90~~  
**€ 59,90**  
IVA incl. con envío gratis

Financiación: En 3 cuotas\*\* 20,57  
Simula tu financiación Mensual

● Disponible online + 0,00 €  
Entrega 16/05/2023 - 17/05/2023

● Recogida  
Selecciona una tienda **Seleccionar tienda**



BTWIN

**Bicicleta plegable aluminio 20 pulgadas 1 velocidad Tilt 100 negro**

★★★★☆ 4.2/5 [Leer las 104 opiniones](#) ▼  
8500541

**199,99 €**

Paga a plazos desde 33,33€/mes **oney**  
[¡Simula tu cuota!](#)

¿Quieres aprovechar el buen tiempo paseando en bicicleta? Carga tu FOLD 100 en el malete de tu coche en un instante y sal de paseo en bici al aire libre.

¿Buscas una bicicleta fácil de llevar a cualquier lugar? Esta es la solución. Con su 20 pulgadas de aluminio negro, es perfecta para el día a día.



TÄRNÖ

Mesa con 2 sillas de exterior, negro/tinte marrón claro

**54.99€**

★★★★☆ (472)

[Consulta financiación](#)

ⓘ Los cojines se venden aparte. Utiliza el barniz de exterior para madera VÄRDA, para tratar de nuevo el mueble.



Elige color

Tärnö negro/tinte marrón claro





**Novedad**

**NÄMMARÖ**

Conjunto 4 plazas de exterior, tinte marrón claro/Frösön/Duvholmen beige



**597€**

[Consulta financiación](#)

**i** Recomendamos la funda para conjunto de muebles de exterior TOSTERÖ (260 x 148 x 108 cm). Se vende aparte.



**Elige color**

Tinte marrón claro/Frösön/Duvholmen beige



[Ver en 3D](#)



**LAIVA**

Estantería, negro-marrón,

**24,99€**

★★★★☆ (161)

[Consulta financiación](#)

**Cómo conseguirlo**



[Ver en 3D](#)



**BAGGEBO**

Estantería, metal/blanco, 60x25x116 cm

**19,99€**

★★★★★ (124)

[Consulta financiación](#)

**Cómo conseguirlo**

[Camb](#)

Gao,Jingyi



Ver en 3D



### POÄNG

Sillón, chapa abedul/Knisa beige claro

**79€**

Precio anterior: 99 €

★★★★☆ (141)

[Consulta financiación](#)

**10** 10 años de garantía

Más vendido



Ver en 3D



### JOKKMOKK

Mesa y 4 sillas, tint envj

**169€**

Precio anterior: 199 €

★★★★☆ (254)

[Consulta financiación](#)

Fine color



### KLEPPSTAD

Armario con 2 puertas, blanco, 79x176 cm

**99,99€**

★★★★☆ (89)

[Consulta financiación](#)



### LINNMON / ADILS

Mesa, blanco, 100x60 cm

**29€**

★★★★☆ (303)

[Consulta financiación](#)



Ver en 3D



**Novedad**

**ÖSTANÖ**

Silla, negro Remmarn/gris oscuro

**19€**

★★★★★ (11)

[Consulta financiación](#)

Elige color



Ver en 3D



**NEIDEN**

Estructura de cama, pino,  
140x200 cm

**69€**

★★★★★ (12)

[Consulta financiación](#)

*i* El precio no incluye el somier de láminas colchón ni la ropa de cama



Ver en 3D



**ÁGOTNES**

Colchón espuma, firme/azul claro,  
140x200 cm

**99€**

★★★★★ (56)

[Consulta financiación](#)

**10** 10 años de garantía

↕ grosor 10 cm



**BRIMNES**

Tocador, blanco, 70x42 cm

**79,99€**

★★★★★ (137)

[Consulta financiación](#)

Cómo conseguirlo

[Cambiar tienda](#)



Más vendido



### RUMSMALVA

Almohada ergonóm, de espaldas/lado, 40x75 cm

**12,99€**

Precio anterior: 14 €

★★★★★ (306)

[Consulta financiación](#)



### FÄRGMÅRA

Sábana bajera ajustable, blanco, 140x200 cm

**9,99€**

★★★★★ (144)

[Consulta financiación](#)

Elige tamaño

140x200 cm



### TRÄDKRASSULA

Funda nórdica+2 fundas almohada, blanco/azul, 240x220/50x60 cm

**12,99€**

★★★★★ (479)

[Consulta financiación](#)

Elige tamaño

240x220/50x60 cm



### SMÅSPORRE

Edredón fresco, 240x220 cm

**35,99€**

★★★★★ (154)

[Consulta financiación](#)

Elige tamaño

240x220 cm