

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias e Ingenierías Biológicas y Químicas
Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia



**“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL-GUARDERÍA DE
MASCOTAS EN AREQUIPA METROPOLITANA. AREQUIPA 2017”.**

**“PROPOSAL FOR THE IMPLEMENTATION OF A PET-CARE HOTEL IN
METROPOLITAN AREQUIPA. AREQUIPA 2017”.**

Tesis presentada por:

Vera Sotelo, Omar Gustavo

Para optar el Título Profesional de:

Médico Veterinario Zootecnista

Asesora:

Mgter. Zúñiga Valencia, Eloísa

AREQUIPA - PERÚ

2018



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS BIOLÓGICAS Y QUÍMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

DICTAMEN PASE A SUSTENTACIÓN

El jurado dictaminador presidido por el MGTER. GARY VILLANUEVA GANDARILLAS e integrado por el vocal MGTER. GUILLERMO VASQUEZ RODRIGUEZ y secretario el MGTER. CARLO SANZ LUDENA;

DICTAMINA:

Que el Borrador de tesis titulado:

“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL GUARDERIA PARA
MASCOTAS EN AREQUIPA METROPOLITANA. AREQUIPA 2017”

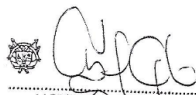
presentado por (la) Sr.(s)(ita):

VERA SOTELO, OMAR GUSTAVO

Puede ser sustentado públicamente después de tener en cuenta las observaciones del dictamen adjunto. Caso contrario, el (la) Bachiller asume la responsabilidad que pudiera derivarse.

Asesor(a): MGTER. ELOISA ZUÑIGA VALENCIA

Arequipa, 09 de enero del 2018


MGTER. CARLO SANZ LUDENA
Director de la Escuela Profesional de
Medicina Veterinaria y Zootecnia

CSL/DEPMVZ
JL



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

"IN SCIENTIA ET FIDE EST FORITITUDO NOSTRA"

(En la Ciencia y en la Fe está nuestra fuerza)

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

DICTAMEN BORRADOR DE TESIS

Señor Magister

CARLO SANZ LUDENA

Director de la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Presente.-

Mediante el presente, comunicamos a usted que se ha procedido a revisar el Borrador de Tesis titulado:

**"PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL GUARDERIA PARA
MASCOTAS EN AREQUIPA METROPOLITANA. AREQUIPA 2017"**

presentado por:

VERA SOTELO, OMAR GUSTAVO

Asesorado (a) por el(la) MGTER. ELOISA ZUÑIGA VALENCIA

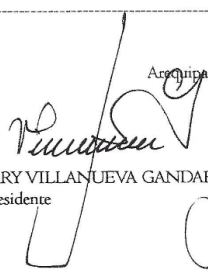
El jurado dictaminador presidido por el MGTER. GARY VILLANUEVA GANDARILLAS, e integrado por la vocal MGTER. GUILLERMO VASQUEZ RODRIGUEZ y secretario el MGTER. CARLO SANZ LUDENA;

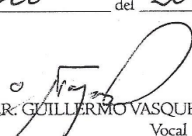
DICTAMINA:

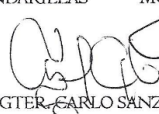
Apto para su Sustentación en Acto Público

OBSERVACIONES

Arequipa, 08 de Enero del 2018


MGTER. GARY VILLANUEVA GANDARILLAS
Presidente


MGTER. GUILLERMO VASQUEZ RODRIGUEZ
Vocal


MGTER. CARLO SANZ LUDENA
Secretario



Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS BIOLOGICAS Y QUIMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

AMPLIACION DE PLAZO PARA DESARROLLO DE BORRADOR DE TESIS

Bachiller: VERA SOTELO, OMAR GUSTAVO;

Visto el Expediente N° 20170000045913, presentado por el señor Bachiller de Medicina Veterinaria y Zootecnia: VERA SOTELO, OMAR GUSTAVO, quien está solicitando la ampliación del plazo para el desarrollo de su Borrador de Tesis, ya que por motivos personales no ha podido cumplir con su trabajo;

De acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, Título III del Título Profesional de Primera Especialidad, Capítulo III, de la Elaboración, Presentación y Aprobación de un Trabajo de Tesis, art. 20; y por razones de equidad, la Dirección de la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria

RESUELVE:

Autorizar la ampliación y validez de la inscripción del Tema de Tesis
"PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL GUARDERÍA PARA
MASCOTAS EN AREQUIPA METROPOLITANA AREQUIPA 2017"

por un período de (6) meses, a partir del 27 de octubre del 2017 al 27 de abril del 2018, debiendo el (la) señor (ita) culminar el desarrollo del mismo, teniendo en cuenta las observaciones del jurado dictaminador del Borrador de Tesis.

Arequipa, 10 de octubre del 2017


MAGISTER DANILLO SANZ LUDENA
Director de la Escuela Profesional de
Medicina Veterinaria y Zootecnia

CSL/DEPMVZ
JL



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

"IN SCIENTIA ET FIDE EST FORITITUDO NOSTRA"
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra fuerza)

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

DICTAMEN DE PLAN DE TESIS

Señor Magister
CARLO SANZ LUDENA
Director de la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia
Presente.-

Mediante el presente, comunicamos a usted que se ha procedido a revisar el plan de Tesis Titulado:

"PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL GUARDERÍA PARA
MASCOTAS EN AREQUIPA METROPOLITANA. AREQUIPA 2017"
presentado por el (la) Sr.(s)(ita):

VERA SOTELO, OMAR GUSTAVO

Asesor: MGTER. ELOISA ZUÑIGA VALENCIA

El jurado dictaminador presidido por el MGTER. GARY VILLANUEVA GANDARILLAS e
integrado por el MGTER. GUILLERMO VASQUEZ RODRIGUEZ y el MGTER. CARLO
SANZ LUDENA

DICTAMINA:

Apto para su Ejecución

OBSERVACIONES

*El Título es "Estudio de Prefactibilidad para
la Implementación de un Hotel- Guardería
en Arequipa 2017"*

Arequipa, 24 de Abril de 2017

[Firma]
MGTER. GARY VILLANUEVA GANDARILLAS
Presidente

[Firma]
MGTER. GUILLERMO VASQUEZ RODRIGUEZ
Vocal

[Firma]
MGTER. CARLO SANZ LUDENA
Secretario



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍAS BIOLÓGICAS Y QUÍMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

INSCRIPCIÓN PLAN DE TESIS 2017

Bachiller: VERA SOTELO, OMAR GUSTAVO

El jurado dictaminador presidido por el MGTER. GARY VILLANUEVA GANDARILLAS e integrado por el MGTER. GUILLERMO VASQUEZ RODRIGUEZ y el MGTER. CARLO SANZ LUDENA; de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, Título III del Título Profesional de Primera Especialidad, Capítulo III, de la Elaboración, Presentación y Aprobación de un Trabajo de Tesis, Art. 20; el Director de la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia;

DICTAMINA:

Autorizar la inscripción del Plan de Tesis titulado

“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL GUARDERIA PARA MASCOTAS EN AREQUIPA METROPOLITANA. AREQUIPA 2017”

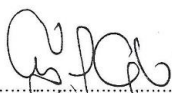
presentado por el (la) Sr.(ita) Alumno(a) de la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia;

VERA SOTELO, OMAR GUSTAVO

por un período de seis (06) meses a partir de la fecha; debiendo el (la) recurrente proceder al desarrollo del mismo, teniendo en cuenta las observaciones del jurado dictaminador del Plan de Tesis.

ASESOR: MGTER. ELOISA ZUÑIGA VALENCIA

Arequipa, 25 de abril del 2017



MGTER. CARLO SANZ LUDENA
Director Escuela Profesional de
Medicina Veterinaria y Zootecnia

CSL./DEPMVZ
JL.

DEDICATORIA

*A Dios, nuestro Padre y Creador, por ser
el gran sostén y fuerza en mi vida.*

*A mis padres, Rene y Yova, a quienes les
dedico cada uno de mis logros, porque
siempre están detrás de cada una de mis
decisiones, apoyándome completamente y
confiando en cada paso que doy.*

Omar Gustavo

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios, por siempre estar para mí en cada una de mis oraciones.

Gracias queridos papás, Rene y Yova, por todo el esfuerzo y sacrificio hecho por mí, por no dejar que nunca me rinda aunque el camino sea difícil y por ayudarme a cumplir cada sueño.

Gracias a mi hermano Fabrizzio, por ser mi mejor amigo y cómplice de vida.

Gracias Adriana, por ser la gran motivación en mi vida, por ayudarme a levantarme cada vez que caigo y por cada palabra de aliento.

Gracias a mis dos abuelitas, por siempre creer en mí e inspirarme a seguir adelante y nunca rendirme.

Gracias tía Claudia, por tanto apoyo, amor y paciencia.

Gracias a mi asesora, la Mgter. Eloísa Zúñiga Valencia por el tiempo y disposición que tuvo para la realización de este proyecto.

Gracias estimados jurados de evaluación, Dr. Gary Villanueva Gandarillas, Dr. Guillermo Vásquez Rodríguez y Dr. Carlo Sanz Ludeña, por ser parte de este gran sueño y reto.

Gracias Universidad Católica de Santa María, por ser el Alma Mater de mí querida Profesión.

Gracias Arturo, Ximena, Allison y Diana, por estos 6 años juntos, por todo su apoyo y sincera amistad.

Gracias a cada persona que estuvo presente en cada paso de este proyecto.

Omar Gustavo

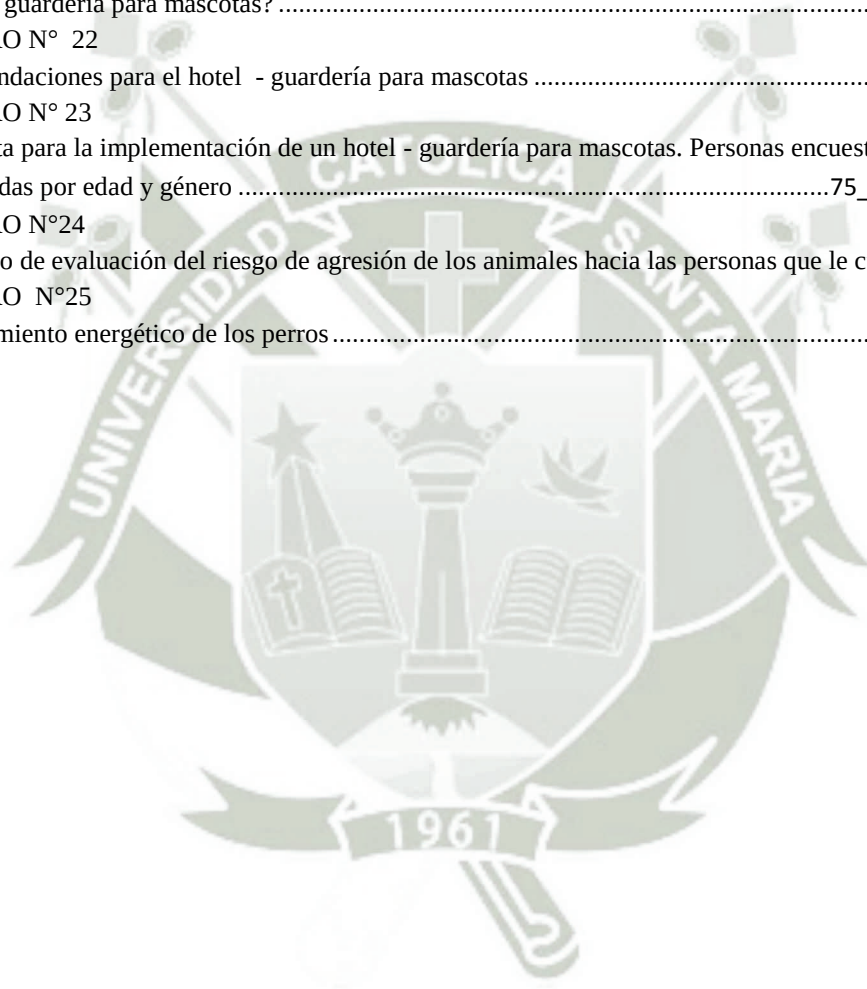
ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I.....	9
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	9
1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	9
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.3.1 Aspecto General	9
1.3.2 Aspecto Tecnológico.....	10
1.3.3 Aspecto Social.....	10
1.3.4 Aspecto económico	10
1.3.5 Importancia del trabajo.....	10
1.4 OBJETIVOS	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2 Objetivos específicos.....	11
1.5 PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS.....	11
CAPÍTULO II.....	12
II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	12
2.1 ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO.....	12
2.1.1 MATERIAL PRINCIPAL.....	12
2.2 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION	48
2.2.1 REVISIONES DE TESIS DE INVESTIGACION	48
2.2.2 OTROS TRABAJOS DE INVESTIGACION	49
CAPÍTULO III	52
MATERIALES Y MÉTODOS	52
3.1. MATERIALES	52
3.1.1. Localización del trabajo	52
3.1.2 Materiales biológicos	52
3.1.3 Materiales de laboratorio.....	52
3.1.4 Materiales de campo.....	52
3.1.5 Equipos y maquinaria.....	52
3.1.6 Otros materiales	52
3.2. MÉTODOS	52
3.2.1. Muestreo.....	52
3.2.2. Métodos de evaluación.....	54
3.2.3. Variables de respuesta.....	54
CAPÍTULO IV	56
RESULTADOS Y DISCUSIONES	56
4.1. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MERCADO	56
4.2 ASPECTOS TÉCNICOS	76
4.2.1. Descripción de la Planta.....	76
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS.....	99
CUESTIONARIO.....	100

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°01	
TAXONOMIA DEL PERRO	20
CUADRO N°02	
Valores fisiológicos normales en los perros.....	42
CUADRO N°03	
Operacionalización de Variables.....	54
CUADRO N°04	
Propuesta para la implementación de un hotel-guardería para mascotas. ¿Tiene usted mascotas en el hogar?.....	56
CUADRO N°05	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Qué tipo de mascotas usted tiene?	57
CUADRO N°06	
Propuesta para la implementación de un hotel – guardería para mascotas. ¿Cuántos perros tiene en el hogar?.....	58
CUADRO N°07	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuáles son las edades de las mascotas que tienen en el hogar?	59
CUADRO N°08	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es el sexo de su mascota?	60
CUADRO N°09	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es la clase de perro que tiene según su tamaño?	61
CUADRO N°10	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuáles son los servicios que usted suele contratar?	62
CUADRO N°11	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted contrata estos servicios?	63
TABLA N° 12	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuándo usted debe ausentarse de su hogar, suele llevara su mascota con usted?.....	64
CUADRO N°13	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Con que frecuencia usted debe ausentarse de su hogar?	65
CUADRO N° 14	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Durante los periodos en los cuales no se encuentra en su hogar a que persona encarga el cuidado de su mascota?	66
CUADRO N° 15	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Qué otros servicios le brinda la persona encargada de cuidar a su mascota en su ausencia?	67
CUADRO N° 16	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es el costo por día para el cuidado de su mascota cuando el propietario se ausenta de su hogar?.....	68
CUADRO N° 17	

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Está satisfecho con el cuidado que recibe su mascota durante su ausencia?.....	69
CUADRO N° 18	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Conoce alguna empresa que ofrezca el servicio de hotel guardería para mascotas?.....	70
CUADRO N° 19	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Estaría dispuesto a utilizar los servicios de una nueva empresa que le ofrezca el servicio de hotel guardería para mascotas?.....	71
CUADRO N°20	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Motivos por los que contrataría los servicios del hotel guardería para mascotas en Arequipa?	72
CUADRO N° 21	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Dónde preferiría que se ubique el hotel- guardería para mascotas?	73
CUADRO N° 22	
Recomendaciones para el hotel - guardería para mascotas	74
CUADRO N° 23	
Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. Personas encuestadas distribuidas por edad y género	75_Toc502858364
CUADRO N°24	
Protocolo de evaluación del riesgo de agresión de los animales hacia las personas que le cuidan	87
CUADRO N°25	
Requerimiento energético de los perros.....	91



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01	
Modelo del circuito de slalom.....	80
FIGURA N° 02	
Modelo del túnel flexible	81
FIGURA N° 03	
Modelo del dormitorio de perros grandes	82
FIGURA N° 04	
Modelo del canil para perros medianos.....	83



RESUMEN

Se realizó un estudio de tipo descriptivo – observacional y transversal cuyo objetivo general fue evaluar la factibilidad de la implementación de un Hotel-Guardería de mascotas en Arequipa metropolitana. En el presente estudio se presentan los resultados del estudio de mercado realizado por Díaz y Gómez, quienes han evaluado la prefactibilidad de mercado, organizacional y económica administrativa de la creación del Hotel – guardería para mascotas, dado que este servicio todavía no está muy difundido en Arequipa, habiéndose demostrado que existe viabilidad, para llevar a cabo dicho negocio, por ello, nuestro estudio se orientó a determinar los aspectos que se deben tener en cuenta y el proceso a seguir para la implementación del Hotel – Guardería, en función a los aspectos técnicos del mismo.

Nuestros resultados indican que es factible iniciar la implementación del Hotel – Guardería para mascotas, porque existe un creciente interés de la población de poder contar con este tipo de servicio que se ofrezca en un distrito cercano a la ciudad, en un local diseñado para tal fin y que sobre todo garantice la seguridad y buen trato de las mascotas alojadas en el establecimiento, teniendo que el tiempo promedio de permanencia de la mayoría de mascotas sería de dos días, y en algunos casos más de una semana. Las principales características de la planta física es que el Hotel – Guardería será ubicado en un terreno de 361 m², las zonas que lo conforman, son la zona de ingreso, recepción y sala de espera, el tópico canino, la zona de recreo para perros grandes y para perros medianos y pequeños. Las actividades que las mascotas realizarán durante su permanencia serán una hora diaria en la piscina, una hora a más de juegos de agility. Los dormitorios están distribuidos por separado para perros grandes y para perros medianos y pequeños, cada uno de los cuales estará dotado de sus respectivos caniles, en caso de que el propietario lo desee podrá llevar la cama de la mascota. Durante toda su permanencia en el Hotel – Guardería, los animales serán tratados de acuerdo a los parámetros que establecen las normas de Bienestar Animal, realizando diversas actividades que promuevan su integración y disminuyan la ansiedad por la separación de sus propietarios, siempre bajo la estrecha vigilancia del profesional Veterinario, quien tendrá a su cargo el cuidado integral de las mascotas.

Palabras clave: Implementación, Hotel – Guardería, Mascotas.

ABSTRACT

A descriptive - observational and cross - sectional study was carried out whose general objective was to evaluate the feasibility of the implementation of a Pet - Care of the Pets in metropolitan Arequipa. The present study presents the results of the market study carried out by Díaz and Gómez, who have evaluated the market, organizational and economic administrative prefeasibility of the creation of the Hotel - daycare for pets, given that this service is not yet widespread in Arequipa, having demonstrated that there is feasibility, to carry out said business, for this reason, our study was oriented to determine the aspects that must be taken into account and the process to be followed for the implementation of the Pet - Care, depending on the aspects technicians.

Our results indicate that it is feasible to start the implementation of the Pet - Care for pets, because there is a growing interest of the population to have this type of service offered in a district near the city, in a place designed for this purpose and that above all guarantee the safety and good treatment of the pets housed in the establishment, having that the average time of permanence of the majority of pets would be two days, and in some cases more than a week. The main characteristics of the physical plant is that the Pet - Care will be located on a plot of 361 m², the areas that comprise it, are the entrance area, reception and waiting room, the canine topic, the recreation area for dogs large and for medium and small dogs. The activities that the pets will carry out during their stay will be one hour a day in the pool, one hour more than agility games. The bedrooms are distributed separately for large dogs and for medium and small dogs, each of which will be equipped with their respective dogs, in case the owner wishes to take the bed of the pet. During all their stay in the Pet - Care, the animals will be treated according to the parameters established by the Animal Welfare standards, carrying out various activities that promote their integration and reduce the anxiety for the separation of their owners, always under close surveillance of the professional Veterinarian, who will be in charge of the integral care of pets.

Keywords: Implementation, Pet - Care, Pets.

INTRODUCCIÓN

El estudio que se presenta a continuación, trata de la propuesta para la implementación de un Hotel – Guardería de mascotas en Arequipa metropolitana, la motivación para realizar dicho estudio, se da como resultado de la observación personal de que un gran número de familias de Arequipa crían mascotas en su hogar, sin embargo, pueden presentar inconvenientes cuando debido a una serie de motivos personales, familiares o laborales deben ausentarse del hogar y no tienen a quien dejar encargado el cuidado de su mascota, y si lo dejan con familiares o amigos, muchas veces se presentan situaciones adversas que afectan el bienestar de la mascota así como la tranquilidad del propietario.

Es por ello, que se identificó que en nuestra ciudad existe una demanda no satisfecha de este servicio, porque a la fecha sólo existe un establecimiento que brinda el servicio de Hotel Guardería, contando con una infraestructura diseñada para este propósito, mientras que las demás personas o empresas que ofrecen este servicio, no lo hacen de forma exclusiva, sino más bien, como un valor agregado a los diferentes servicios ofrecidos, que generalmente incluyen clínica veterinaria y Grooming.

El propósito de la investigación es describir de forma progresiva y ordenada todos los aspectos que se deben tomar en cuenta para la implementación del Hotel – Guardería de mascotas, específicamente para canes, debido a que estos serían las mascotas cuyos propietarios desearían dejar en un Hotel – Guardería en caso de ausencia, más no así otros tipos de mascotas. Es por ello, que a lo largo de los sucesivos capítulos en que se ha organizado la investigación, se demuestra la viabilidad de la propuesta que existe en el desarrollo de este emprendimiento, el mismo que tiene aporte, no sólo porque representa un proyecto de emprendimiento que es un aliciente que nuestra Alma Mater nos brinda a todos sus estudiantes y egresados, sino que también permitirá el desarrollo de fuentes de empleo, y sobre todo, se plasma en función de nuestro interés por la mejora del bienestar de los animales, quienes dan sentido a nuestra profesión

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Propuesta para la implementación de un Hotel - Guardería de mascotas en Arequipa metropolitana. Arequipa 2017.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Campo, Área y Línea

Campo: Ciencias e Ingenierías Biológicas y Químicas.

Área: Medicina Veterinaria y Zootecnia.

Línea: Formulación de Proyectos.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Aspecto General

Está basado en el hecho de que una práctica bastante arraigada en la sociedad, es la crianza de mascotas, como animales de compañía, los mismos que son empleados por personas de distintas edades, sobre todo en los niños y personas mayores, pero también, de distinta condición social y cultural, y así los animales pasan a formar parte del núcleo familiar, a los cuales se les brinda, afecto, protección y cuidados, aunque en determinadas circunstancias, como es el caso de que la familia deba realizar viajes y no pueda llevar a su mascota con ellos, es que surge el problema, ante la falta de un lugar adecuado para poder encargar el cuidado de sus mascotas, con la seguridad que estos serán tratados de manera integral, saludable y segura.

1.3.2 Aspecto Tecnológico

El estudio se justifica, porque a partir de la revisión bibliográfica – documental que se realice, así como de los resultados que se vayan generando a lo largo de su ejecución, se podrá generar conocimientos y valiosos aportes que contribuyan al desarrollo y planificación de proyectos en el área de la Medicina Veterinaria.

1.3.3 Aspecto Social

Desde el punto de vista social, el estudio se justifica porque va permitir aliviar una demanda insatisfecha que existe actualmente, debido a que, en Arequipa no se cuenta con un Hotel – Guardería para mascotas, que sea debidamente planificado y sobre todo, que garantice que el cuidado y atención que se brinde al animal durante su estancia, este absolutamente planificada y controlada a nivel de los procesos, lo cual genere satisfacción en los propietarios. Además, la aplicación del proyecto, será una fuente de empleo y por ende contribuye al desarrollo social – económico de la ciudad.

1.3.4 Aspecto económico

Se ha encontrado en el estudio económico realizado por Díaz y Gómez (26), que existe viabilidad económica – financiera, por tanto, es posible de forma conjunta decidir la puesta en marcha del negocio, gracias a lo cual, se generaran ingresos económicos que contribuyan a la creación de puestos de trabajo y de ingresos que permitan el sostenimiento de las personas propietarias del negocio, contribuyendo a su desarrollo personal, profesional y del emprendimiento.

1.3.5 Importancia del trabajo

La importancia del estudio, radica en que, tal como se ha señalado anteriormente, en la ciudad no se cuenta con un Hotel – Guardería para mascotas, los servicios que actualmente se ofrecen, son realizados en Clínicas Veterinarias o albergues, pero, en la mayoría de casos, los animales no reciben un trato adecuado, que

permita mantener su equilibrio tanto en el aspecto físico como de comportamiento.

Además, es necesario tener en cuenta, que muchas veces las mascotas son abandonadas por su propietarios, cuando estos deben viajar y no tienen un lugar donde encargar su cuidado, por lo que de manera irresponsable, optan por el abandono, lo cual, es un grave problema de salud pública, por la proliferación de perros callejeros, incremento del riesgo de enfermedades zoonóticas, mortalidad de los animales y riesgos para la salud de las personas.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Evaluar la factibilidad de la implementación de un Hotel-Guardería de mascotas en Arequipa metropolitana.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer las características del servicio - producto, del mercado meta, y el perfil de los clientes del Hotel – Guardería para mascotas.
- Establecer los aspectos técnicos a desarrollar para la creación de un Hotel – Guardería para mascotas en la ciudad de Arequipa.

1.5 PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

Dado que: las guarderías en la actualidad no presentan las condiciones necesarias que el animal necesita para desarrollarse de manera natural o lo más parecido a su hogar.

Es probable que: implementando un Hotel - guardería con las condiciones necesarias ayuden con el bienestar de las mascotas y con su desenvolvimiento natural.

CAPITULO II II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANALISIS BIBLIOGRAFICO

2.1.1 MATERIAL PRINCIPAL

Aspectos legales de la crianza de mascotas y/o animales de compañía

A. Crianza y tenencia de canes

Artículo 5º.- La crianza y tenencia de canes está supeditada al entorno en que se desarrollará y a las condiciones de bienestar y salubridad que se puedan brindar a los canes. Las personas naturales y jurídicas podrán criar y/o poseer, con arreglo a ley, el número de dos canes que en su domicilio o lugar habitual de residencia puedan albergar sin alterar la tranquilidad y el bienestar de terceros y bajo condiciones higiénico sanitarias que eviten generar riesgos para la salud, salvo lo exceptuado en el artículo 23¹⁴.

Artículo 9º.-Queda terminantemente prohibido establecer dentro de la jurisdicción del Distrito, centros informales de crianza de canes, así como la venta clandestina y exhibición en la vía pública. Los centros de crianza de canes deben contar con ambientes físicos adecuados para los animales y con la conducción de un Médico Veterinario colegiado y habilitado o de alguna entidad reconocida por el Estado¹⁴.

B. Requisitos, deberes y responsabilidades de los propietarios o poseedores de canes

Artículo 13º.- Son responsabilidades de los propietarios o poseedores de canes ¹⁴:

- a) Lesiones graves a una persona, el dueño estará obligado a cubrir el costo total de la hospitalización, medicamentos y cirugía reconstructiva necesaria, hasta su recuperación total, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar. Esta disposición no es de aplicación cuando se actúa en defensa propia, de terceros o de la propiedad privada¹⁴.
- b) Si el can ocasiona lesiones graves a otro animal, el dueño estará obligado a cubrir el costo que demande su restablecimiento. En caso de que el animal atacado muriese, el propietario o poseedor del agresor deberá pagar a favor del perjudicado una indemnización por daños y perjuicios. Esta disposición no es de

aplicación cuando se actúa en defensa propia de terceros o de la propiedad privada¹⁴.

C. De la circulación y traslado de canes

Artículo 25º.- De las Áreas de Uso Público.-

a) Sólo se permitirá la circulación y permanencia de canes en áreas de uso público donde no haya asistencia masiva de personas, salvo lo exceptuado en el artículo 26, siempre y cuando estén acompañados por el propietario o cualquier otra persona mayor de edad designada para tal fin, bajo responsabilidad; con capacidad física y mental para ejercer el control adecuado sobre el animal, quien deberá portar el Documento Canino Municipal (DOCAM)¹⁴.

b) Los canes deberán estar provistos del distintivo de identificación otorgado por la municipalidad o por una organización reconocida por el Estado, asimismo usarán collar, arnés, cadena o correa. En el caso de canes grandes y considerados potencialmente peligrosos, no está permitido el uso del arnés, deberán llevar el collar de ahorque y bozal de canastilla de metal que permita su respiración normal, el cual deberá ser material resistente y adecuado a las características fenotípicas de su cabeza como medida de seguridad. Los daños que éstos ocasionen serán de responsabilidad del propietario¹⁴.

c) La autoridad municipal procederá a la retención de aquellos canes, que circulando en áreas de uso público donde no haya asistencia masiva de personas, no cuenten con los implementos de seguridad descritos en el inciso anterior y/o ataquen y causen daño a las personas u otros animales¹⁴.

D. Del internamiento de canes

Artículo 34º.- La Municipalidad dentro de su jurisdicción y ante el incumplimiento de la presente Ordenanza, podrá aplicar la sanción administrativa correspondiente de conformidad con el Régimen Municipal de Aplicación de Sanciones Administrativas y el Cuadro Único de Infracciones y Sanciones, y se efectuará la retención del animal, disponiendo el internamiento del can en establecimientos identificados y autorizados por la Municipalidad o por la autoridad de salud, por un período que no podrá exceder de 30 días; siendo por cuenta, costo y cargo del

dueño o poseedor, los gastos que ocasione el animal. Transcurrido dicho período, la autoridad municipal queda en libertad de disponer el destino del can¹⁴.

Artículo 36°.- De acreditarse fehacientemente que un can, con o sin dueño o poseedor, identificado, muerda o lesione a una persona u otro animal, quedará sujeto a un periodo de observación antirrábica por diez días consecutivos desde el momento en que se produce; realizado por el médico veterinario de la Municipalidad o por personal autorizado del MINSA, sea en el domicilio del dueño o poseedor del can o en un Centro Antirrábico perteneciente al Ministerio de Salud. Concluido el período de observación, el médico veterinario a cargo del control del animal agresor, emitirá un informe sobre la evolución de salud del animal mordedor y un certificado de control, procediéndose a notificar a las personas afectadas, para la restitución del can y/o adoptar las medidas correspondientes, según sea el caso¹⁴.

Recomendaciones clave en la crianza de mascotas según Ley que regula el Régimen Jurídico de Canes

A. Consideraciones del cuidado

- Vacunar anualmente y desparasitar cada 6 meses con antiparasitarios de amplio espectro, de esta manera se previenen enfermedades propias de las mascotas, así como las transmitidas a las personas (zoonosis). La vacunación antirrábica es obligatoria por ley¹⁴.
- Alimentación adecuada: el alimento balanceado es lo más recomendable ya que equilibra todos los nutrientes necesarios¹⁴.
- Es importante entregarle afecto y un espacio de desarrollo adecuado. Compartir espacios de juego, afectos y hábitos familiares. De esta manera se fomenta la confianza de las animales¹⁴.
- Mantener limpia a la mascota, tanto como el lugar donde habita y los recipientes que utiliza para alimentarse. Recoger sus deposiciones. No olvidar suministrarle agua en abundancia. Se deben higienizar como mucho una vez al mes, ya que su piel presenta secreciones necesarias para la salud de su cuerpo¹⁴.

- Llevarlo en forma periódica al veterinario para mantener un adecuado estado de salud¹⁴.
- Aplicar productos para la prevención de pulgas y garrapatas cada 30-45 días. No sólo evita éstas patologías sino también la transmisión de parásitos internos¹⁴.
- Los propietarios no deben permitir que sus mascotas deambulen sueltas. Éstas siempre deben estar acompañadas por su dueño y éste lo debe llevar sujeto con correa, y bozal en el caso de perros agresivos¹⁴.
- En el caso de las hembras en celo, se debe evitar que salgan de sus hogares¹⁴.

B. Ética y tenencia responsable según la Ley de protección y bienestar animal

Se refiere a las condiciones, obligaciones y compromisos que deben asumir los propietarios para asegurar el bienestar de sus mascotas y la armonía con el entorno en el cual ella se encuentra. En el ámbito moral, se define como un valor que está en la conciencia de las personas, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. Una persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido, y está obligado a responder por ello¹⁴.

El Perro

A. Origen del Perro

Un trabajo del año 2002 que fue publicado en la revista Science, realizado por un grupo internacional de renombrados científicos dirigidos por el renombrado investigador Peter Savolainen, del Royal Institute of Technology (KTH), Estocolmo - Suecia, dedicaron sus estudios al análisis secuencial del DNA mitocondrial del pelo de más de 1000 perros distribuidos alrededor del mundo, y luego de muchas investigaciones e hipótesis concluyeron que todos ellos compartían el mismo grupo genético. Es decir, que todos los caninos domésticos que conocemos a la actualidad, descienden de los lobos que habitaron Asia del Este hace más de 15.000 años y de acuerdo a ello, las conclusiones a las que arribaron refieren que los lobos de Eurasia son los antecesores más próximos de los perros actuales⁷.

A partir de este estudio se sugirió que los perros que habitan en todo el planeta tienen una descendencia común de al menos cinco lobos, porque en los perros actuales, se han podido identificar sus mismos genes. En base a los análisis genéticos y forenses de perros y lobos, realizados por el Dr. Savolainen, se cree que se puede obtener mayores evidencias si se incluyen en los análisis un mayor número de perros que actualmente habitan en distintas regiones geográficas⁷.

Antes de que los resultados referidos salieran a la luz, la teoría más aceptada era que los perros descendían de los caninos salvajes, entre los que destacaban los chacales, lobos, coyotes, zorros y hienas, sin embargo, no se pensó que existía un solo origen común y que se distribuyeron a lo largo de todo el mundo a través de las distintas actividades de acompañamiento a los hombres⁷. Konrad Lorenz, etólogo y premio Nobel de Medicina, afirmaba, que las razas caninas descendían del Chacal y sólo algunas de ellas descendían de los lobos. Estas apreciaciones se efectuaron en base a la observación de que hay un parecido bastante notorio entre varias razas de perro y los chacales, sin embargo, presentan un comportamiento muy distinto⁷. Lorenz afirmaba que los chacales dormían cerca de las hogueras, que los hombres prehistóricos encendían para protegerse del frío, de los animales salvajes, para guarecerse durante su descanso en un lugar cálido y que los chacales les servían como centinelas, porque sus aullidos advertía a los hombres la presencia de cualquier otra fiera que se aproximaba a la tribu, asimismo señala que seguramente que el inicio de la relación de afinidad existente entre los chacales y el hombre, surgió mediante la caza y la obtención de la comida.

Posteriormente esta teoría quedó en desuso y actualmente, la única teoría aceptada es que todas las razas de perros tienen como descendiente común a los lobos de Asia y no de otros cánidos salvajes. Los lobos y los perros, pertenecen al género *Canis* de la gran familia *Canidae*. Según estudios paleontológicos se tiene información de que los primeros miembros de la familia *Canidae*, tienen una antigüedad aproximada de unos 300 millones de años, y los perros surgieron como resultado de la evolución del lobo, hace aproximadamente unos 20.000 a 30.000 años⁷.

Actualmente tenemos una gran diversidad de razas existentes, existen muchos tamaños diferentes y distintas utilidades en los perros, los que se pueden explicar en el hecho de que los lobos locales fueron sometidos a métodos de reproducción

selectiva controlada por el hombre, sobre todo durante los últimos 500 años, y a partir de allí, las razas fueron creándose las distintas razas. Por tanto, hoy se sabe, que las razas que conocemos en la actualidad no son debidas a diferencias en sus orígenes genéticos, sino a la reproducción controlada que permitió exaltar las características deseadas y descartar las no deseadas. Esto ha dado lugar a cambios genéticos que han permitido que el lobo evolucione al perro, proceso en el cual, la domesticación ha tenido un importante rol. A través de muchos años de evolución, los hombres seleccionaron las distintas facultades naturales que presentaban estos animales, tales como el olfato, vista, velocidad, el temperamento o la rapidez para cazar, facultades que fueron acentuadas a efectos de que beneficiaran al hombre al ayudarlos a satisfacer sus necesidades o deseos. A pesar de ello, se desconoce la manera exacta en la que se produjo esta transformación hasta llegar al perro doméstico que conocemos actualmente. Un hecho que resalta la gran importancia que tiene el perro para los seres humanos, se fundamenta en la rapidez con la que se multiplicaron, adaptaron y diferenciaron las distintas razas⁷.

Se tiene información respecto a que la domesticación del lobo para su futura transformación en el perro, se inició en Asia Oriental y no en el Oriente Medio que era la creencia más arraigada. Luego, cuando el hombre migró de Asia hacia Europa fueron los perros quienes acompañaron la migración, y se sabe que los perros ayudaron a facilitar la colonización, hechos que acontecieron entre 12.000 y 14.000 años atrás⁷. En los estudios de Carlos Vilá, se hace referencia de que los restos fósiles más antiguos que han sido encontrados tienen una antigüedad de 14.000 años atrás; pero, señala también que lo más probable es que los perros hayan comenzado a vivir con el hombre muchos años antes³⁰. En otro estudio se hace referencia de que basados en estudios genéticos, parece ser que el origen del perro se remonta a más de cien mil años, pero para entonces, de seguro que las características de los perros hacían imposible establecer claras diferencias con los lobos²⁵.

Al parecer las relaciones entre los hombres y el lobo surgió a expensas de la comida, se cree que los lobos empezaron a acercarse a los hombres prehistóricos desarrollando una sociedad beneficiosa para ambos, es decir, una forma de relación simbiótica, dado que ambos se ayudaban para cazar, rastrear a sus presas,

cuidar y proteger su alimento y de esta manera lograron consolidar una gran afinidad que dio paso a la domesticación⁷.

Los paleontólogos han estado muy enfocados en realizar estudios geológicos que permitieran descubrir el origen del perro y para ello han analizado los restos fósiles encontrados en muchas partes del mundo, y es en base a los hallazgos de estos estudios que señalan que para comprender la evolución en la familia del perro, se debe retroceder aproximadamente 70 millones de años de historia geológica, al período Eoceno, en el que los primeros mamíferos que habitaban la tierra eran de tamaño no muy grande. En ese período existió un mamífero carnívoro que se lo denominó Miacis, este animal habitaba en los árboles, vivía en Europa y Asia, su cuerpo y cola eran largos, pero tenían los miembros relativamente cortos, aspecto que les hacía parecer a lo que conocemos actualmente como las comadrejas, tenían cinco dedos que eran apoyados en el piso y sus garras eran retráctiles como en los gatos. Luego en el período Oligoceno, el Miacis evolucionó hacia un animal que fue llamado *Cynodictis*, este vivió entre sesenta y cuarenta millones de años en Europa y Asia, conservaba los miembros cortos, el cuerpo y la cola largas, sus garras parcialmente eran retráctiles, también tenían cinco dedos y su pelo era áspero, lo cual le daba un aspecto bastante primitivo, pero este animal fue el primero en tener apariencia de perro⁷.

Luego del *Cynodictis* surgió el *Cynodesmus* durante el período Mioceno, este animal parecía un cruce raro entre un canino y felino, presentaban modificaciones en la estructura del cráneo, los miembros y la forma de locomoción, un aspecto que resaltaba era su gran capacidad para correr, esto era ayudado porque ya no se apoyaba con los cinco dedos sino que el primer dedo quedó como rudimentario⁷. Posteriormente durante el período Plioceno el *Cynodesmus* evolucionó al *Tomarctus*, este ya tenía forma de perro, también era un buen corredor, pero sus miembros eran más largos que los ejemplares anteriores, mientras que el primer dedo estaba aún más acortado. Luego del *Tomarctus* surgió durante el Pleitoceno la familia *Canidae* y el género *Canis*, a partir del cual surgieron el lobo (*Canis Lupus*), coyote, chacal, zorra, feneco, perros salvajes y perro de Peat. El lobo ha podido sobrevivir a lo largo de los siglos dando así origen al perro doméstico

(*Canis Familiaris*), por tanto, los perros evolucionaron entonces como una rama del *Tomarctus*⁷.

Todo el proceso descrito anteriormente, a modo de resumen nos muestra que la evolución del perro ha acontecido a lo largo de miles y miles de años, y a través de una lenta transformación el lobo dio origen al perro, el mismo que se ha ido adaptando como ninguna otra especie a las necesidades de los hombres gracias al proceso de domesticación, y esto ha llevado al desarrollo de las distintas razas caninas que se conocen actualmente, asimismo, se ha logrado que los perros sean animales sumamente adaptables a circunstancias distintas como temperaturas extremas, precipitaciones intensas, vientos, y diferentes condiciones geográficas, altitudes hostiles. Además el perro ha sido utilizado como fuente de carne, como perro de guerra, como guardián y protector, como perro de pelea, de tracción, en la caza, como rastreador, pastor dedicado al cuidado de los rebaños, como perro de carrera, perro lazarillo, en niños con capacidades diferentes, en las más diversas tareas de las fuerzas de seguridad hasta llegar a ser una imprescindible compañía para el hombre⁷.

A partir de ello, en el año 1984 la Federación Cinológica Internacional aprobó, la propuesta del profesor Raymond Triquet, quien estableció las definiciones zootécnicas Grupo, Raza y Variedad, señalando que la **Raza** es “un conjunto de individuos que presentan caracteres comunes que los distinguen de otros representantes de su especie y que son genéticamente transmisibles”. El mismo autor señala que “la especie procede de la naturaleza, mientras la Raza procede de la cultura, en el marco de la cinofilia”. Es decir, que la selección de los reproductores que se cruzarán puede dar origen a Razas nuevas, pero nunca podrán originar una nueva Especie²⁸.

El **Grupo** se define como un “conjunto de razas que tienen en común un cierto número de caracteres distintivos transmisibles”. Es decir, que todos los individuos que pertenecen a un mismo Grupo, a pesar de tener diferentes morfologías, presentan un mismo instinto original. Por ejemplo, los miembros del Grupo 1 se emplean para cuidar los rebaños porque esta actividad forma parte de sus instintos²⁸.

La **Variedad** es “una subdivisión dentro de una raza, cuyos individuos poseen además un carácter transmisible común, que los distingue de los demás individuos

de la raza”. Dentro de una Raza pueden existir diferentes variedades de colores o de texturas y de pelajes. Por ejemplo en los Dachshund se admiten tres variedades: pelo liso, pelo duro y pelo largo²⁸.

B. Clasificación Taxonómica y principales características

El perro doméstico, es identificado como la especie zoológica llamada *Linneo Canis Familiaris* y de la cual se cuentan, hoy, poco más de trescientas razas oficiales distintas, pertenece al género *Canis*, de la familia de los canidos (dentro de la cual también se encuentran los lobos, los zorros, los chacales, etc.), comprendida a su vez en el orden los carnívoros. También está clasificado en la subclase de los placentados o placentarios (la misma a la que pertenece el hombre); dentro de la clase de los mamíferos, los cuales forman parte del tipo de los vertebrados; en el gran subreino de los metazoarios, o metazoos, es decir de los animales pluricelulares. La escala clasificatoria del perro entre las criaturas que habitan la tierra es, por lo tanto, la siguiente ^{7, 1}:

CUADRO N°01
TAXONOMIA DEL PERRO

Reino:	Animalia
Subreino:	Metazoarios
Tipo:	Vertebrados
Sublase:	Placentados
Phylum:	Chordata
Clase:	Mammalia
Orden:	Carnívora
Familia:	Canidae
Nombre científico:	<i>Canis lupus Linnaeus, 1758</i>
Nombre común:	Perro doméstico.

Los perros, a diferencia de otros caninos, se caracterizan porque tienen un sentido del olfato muy desarrollado, su cuerpo y cola están cubiertos de pelos, la cabeza tiene el hocico pronunciado (con algunas excepciones, en ciertas razas). Posee extremidades largas y fuertes con cuatro dedos, y orejas grandes normalmente puntiagudas, los perros son animales muy sociales y tienen una inteligencia

desarrollada, capaces de cazar en manada, aunque algunos son solitarios como los zorros^{7, 1}.

Anatomía

Los perros tienen una estructura propia de un animal bien formado, musculoso y capacitado para la caza y la guarda, el cuerpo del perro es musculoso, su corazón y pulmones son muy resistentes, y tiene una dentadura apropiada para agarrar, sujetar y desgarrar, además el perro dispone de un olfato excelente y muy sofisticado, y de un pelaje que le permite aislarse del frío y del agua. El esqueleto del perro posee la misma estructura ósea para un animal de raza pequeña que para los animales de razas gigantes, la única diferencia radica sólo se encuentra en el tamaño y grosor de cada hueso, el esqueleto del perro es el armazón y sustento del animal, tal como sucede en el resto de especies de mamíferos³⁰.

El esqueleto inicia por un cráneo robusto con cavidades profundas y bien protegidas para los ojos y los oídos, seguidas de las vértebras del cuello y del lomo, los cuales tienen unas prolongaciones a las que se sujetan unos poderosos músculos; los omoplatos suelen estar separados del resto del esqueleto, permitiendo una gran flexibilidad en el animal; los hombros y las caderas actúan como pilares y permiten que las extremidades del perro se muevan con precisión y de forma rápida. Todo el sistema esquelético se mantiene en pie gracias a los distintos ligamentos y tendones, que son elásticos y fuertes y a un completo conjunto de músculos. El hueso, a su vez, está perforado por diferentes vasos sanguíneos que llegan hasta la caña de la pata a través de un orificio que se denomina agujero nutricio, otros elementos del esqueleto canino son los ligamentos, que sujetan a los huesos entre sí y permiten determinados movimientos e impiden otros que podrían dañar determinadas partes de la anatomía, y los tendones que son como unas cintas elásticas que sujetan a los músculos al esqueleto óseo³⁰.

En cuanto a los músculos, el perro dispone de tres tipos de músculos, en primer lugar se encuentra la musculatura lisa, que es la que controla los movimientos de las vísceras; la musculatura cardíaca conforma la masa del tejido cardíaco; y la musculatura esquelética controla el resto de los músculos. El ejercicio rutinario en el canino es absolutamente necesario para que el movimiento muscular sea

fluido, sobre todo en los perros más jóvenes, es más necesario que realicen ejercicio a diario, combinando el paseo con el trote o con galope³⁰.

Aspectos fisiológicos

Condiciones generales

El perro doméstico (*Canis familiaris*), es un animal muy curioso y de naturaleza sociable que permanentemente se encuentra en búsqueda de información sobre su entorno, lo cual es transmitido generacionalmente a partir de sus ancestros, los lobos. Durante el mayor tiempo del día, el perro se encuentra descansando, pero en los periodos del día, en los que se encuentra en actividad, requiere de un entorno físico y social complejo. Es por ello, que se necesitan tener en cuenta el cumplimiento de algunos principios básicos para la crianza y atención adecuada a los perros. Entre las principales tenemos ^{7, 30}.

1. Los criadores, suministradores y usuarios deberán cumplir los siguientes requisitos en relación con el cuidado general y alojamiento de los animales:

- a) Se les debe proporcionar el alojamiento, entorno, alimentos, agua y cuidados que sean adecuados a su especie, condiciones fisiológicas y estado de salud, de manera tal, que se pueda garantizar un adecuado estado general^{7, 30}.
- b) Se debe reducir en la medida de lo posible cualquier tipo de restricción que les impida o disminuya las posibilidades de los animales de satisfacer sus necesidades fisiológicas y etológicas^{7, 30}.

Se debe alojar a los perros en grupos socialmente armoniosos dentro del recinto, a menos que los procedimientos científicos o exigencias de bienestar lo impidan. Se ha de poner especial cuidado cuando se reagrupe a los perros o cuando se introduzca un nuevo perro en un grupo. Siempre es necesario supervisar constantemente la compatibilidad social de los grupos. En caso de contar con hembras, en estado de gestación próximas al parto o en período de lactancia, se debe considerar que estas buscan la soledad y lugares tranquilos para el parto y la cría de sus cachorros^{7, 30}.

Existe un riesgo significativo de que se presenten agresiones, cuando los perros no han sido incluidos en grupos socialmente armoniosos. Para ello, se recomienda tener conocimiento acerca de las características de carácter, comportamiento y

sociabilización de cada raza. No es recomendable ni saludable para los animales, juntar en un mismo espacio, razas con mayores niveles de agresividad o más temperamentales o perros agresivos con perros de carácter muy sumiso.

- c) Todos los perros deberán disponer, de ser posible, antes del destete, de una marca identificativa, individual y permanente, la misma que idealmente debería ser instaurada a corta edad, para causarles el menor dolor posible. En necesario que los criadores, suministradores y usuarios cuenten con los siguientes datos básicos sobre cada perro: identidad, lugar y fecha de nacimiento, cuando se conozcan. Todos los perros deben contar con un historial que se empieza a elaborar cuando nace el animal y que deberá contener toda la información pertinente, acerca de su estado de salud, enfermedades, aspectos reproductivos y etológicos del individuo^{7,30}.

c. Etapas del desarrollo en el Perro

Período prenatal: es el período anterior al nacimiento. En esta etapa se debe considerar que el estrés que presenta la madre durante el proceso de gestación ejerce una influencia directa sobre la conducta del animal, cuando este alcanza la adultez. Es importante que la hembra en gestación tenga el contacto táctil y de voz del humano, porque esta conducta ejerce efectos positivos en el desarrollo de los cachorros¹¹.

Período neonatal: comprende desde el día 0 al día 14 después del nacimiento, las principales características es que los perros nacen ciegos y sordos y presentan una especie de vacío sensorial, la única sensibilidad que presentan es al tacto. Cuando perciben dolor, frío o hambre pueden emitir vocalizaciones en respuesta a tales estímulos. Presentan capacidades motoras muy limitadas, el 90% del tiempo se encuentran durmiendo¹¹.

Período de transición: comprende del día 14 al día 21, en esta etapa se produce una rápida maduración de todos los sentidos, puesto que se abren los ojos y los oídos, también se inicia la conducta de investigación, por tanto, los cachorros ya no están todo el tiempo durmiendo sino que empiezan a ser más activos, comienzan a jugar con la madre y entre ellos, son más activos, empiezan a salir del nido para realizar la eliminación de sus excretas y ya no necesitan la intervención de la madre¹¹.

Período de socialización: Se inicia a las tres semanas hasta las 13 semanas, este es el periodo más importante y el que tiene más consecuencias sobre el comportamiento futuro del animal. Luego de que los cachorros son destetados, se inicia una etapa de desapego natural, siendo la propia madre quien deja a los cachorros solos durante periodos cada vez más prolongados y esto tiene como propósito fomentar el estado de independencia y una mayor interacción entre los hermanos de la camada. En esta etapa los cachorros van estableciendo relaciones sociales estables con miembros de su especie y de otras; van aprendiendo como controlar la fuerza de su mordida mediante un proceso que se llama inhibición de la mordida, esto se logra a través de la interacción que tienen con la madre y los hermanos, en caso de que la mordida de un cachorro sea muy fuerte y haga que el cachorro que fue mordido chillé, la madre acude y corrige al cachorro que agredió al hermano¹¹. Los cachorros durante esta etapa presentan un sistema o forma de comunicación propios del adulto a partir de la séptima semana de edad¹¹.

Período juvenil: Comprende desde las 13 semanas hasta la madurez sexual. En esta etapa se alcanza una completa maduración de sus habilidades locomotoras y la capacidad de aprendizaje también se desarrolla de forma completa. Sin embargo, durante esta etapa disminuye la capacidad para formar relaciones sociales, y es conocida como la etapa más adecuada para realizar entrenamientos de obediencia formales¹¹.

Período adulto: es la etapa que abarca desde la madurez sexual hasta la vejez. Durante esta etapa los perros alcanzan el tamaño definitivo de acuerdo a su raza, presentan mayor desarrollo muscular; la madurez sexual es alcanzada entre los 18 y 36 meses, hecho que varía de acuerdo a la raza y tamaño del animal, debido a que las razas pequeñas alcanzan la madurez de forma más rápida que las razas gigantes¹¹.

Período de vejez: La vejez se inicia en tornos a los siete años en perros de razas gigantes y hacia los diez años en razas pequeñas, durante esta etapa se presenta el deterioro gradual y progresivo de las funciones orgánicas normales¹¹.

D. Diferencias entre razas

Las diferencias de tamaño entre las distintas razas, son una de las situaciones que representan uno de los extremos muy marcados entre ellas, por citar un ejemplo

se puede mencionar a los Terranovas y Chihuahuas, quienes representan muy bien tales diferencias, las mismas que incluyen no solamente los aspectos morfológicos, sino también las características del temperamento (un ejemplo que vale la pena citar aquí es la diferencia entre los terriers y los labradores retrievers), la conformación anatómica, por ejemplo entre un musculoso beagle en comparación con un delgado galgo, el metabolismo de la urea en los dálmatas, el desarrollo de modelos de comportamiento y otras situaciones importantes. Aunque todos los perros forman parte de una especie única (*Canis familiaris*), existen muchas razas, cada una de las cuales presenta necesidades sociales y de comportamiento específicas y diferentes²⁵.

Existen diferencias morfológicas entre las razas, las cuales son importantes al momento de realizar la selección del tamaño apropiado del espacio en que se desarrollará el animal, por ejemplo, a pesar de tener aunque tengan el mismo peso corporal, los perros delgados y largos necesitarán espacios más grandes que aquellos animales que son más robustos y cortos. Estos aspectos son fundamentales al momento de tomar la decisión de agrupar a los animales, porque esto depende hasta cierto punto de las diferencias que existen entre las razas. Un aspecto, que es importante tener en cuenta, es que se puede mejorar el bienestar de los perros, si es que se conocen las características y comportamientos propios de cada raza; sin dejar de tener en cuenta, que a pesar de ello, cada uno de los animales presenta un carácter único y el trato adecuado en función de las características individuales y raciales asegura su bienestar²⁵. Pero también es necesario que además de conocer y comprender las diferencias entre las razas, se comprenda de forma adecuada las diferencias intraraciales, que surgen como resultado de un proceso de acondicionamiento natural en el que influyen factores ambientales y genéticos, hecho que puede ser observado o comprobado en las diferencias que existen en el comportamiento de compañeros de una misma camada, que a pesar de haber sido criados en condiciones parecidas, podrían comportarse de forma muy diferente²⁵.

E. Comportamiento social del perro

El comportamiento social del perro doméstico, es muy interesante, porque algunos de los principales problemas de conducta como la agresividad por

dominancia y la ansiedad por separación, están relacionados de manera muy estrecha con el comportamiento social. Es difícil describir cuál es el comportamiento social “normal” en un perro doméstico, sin embargo, a través de una serie de estudios realizados, se ha encontrado que en general los cánidos presentan un comportamiento social muy variable distinguiéndose hasta tres tipos de organización social²⁶:

- **El Tipo I:** consiste en la formación de parejas temporales, que se mantienen solo mientras dura la época de la reproducción, es frecuente que el macho colabore con la crianza de los cachorros: Fuera de la época de reproducción los animales son principalmente solitarios²⁶.
- **El Tipo II:** se caracteriza por la formación de parejas permanentes, las crías permanecen con sus progenitores hasta la siguiente época de la reproducción, en algunas circunstancias algunos individuos jóvenes pueden permanecer más tiempo en el territorio de los padres y contribuyen en la crianza de la siguiente camada²⁶.
- **El Tipo III:** consiste en la formación de grupos más o menos numerosos, los cuales muchas veces están conformados por individuos que conservan relaciones de parentalidad. Normalmente sólo es una pareja de adultos la que se reproduce, sin embargo, todos los miembros del grupo participan en la crianza de los cachorros²⁶.

Los individuos de un mismo grupo presentan relaciones de dominancia – subordinación bien establecida y dan lugar a que se establezcan las relaciones de jerarquía que casi siempre son de tipo lineal. La jerarquía de los machos y las hembras son separadas²⁶, y llegados a este punto es importante resaltar los conceptos de dominancia y jerarquía, porque estos aspectos deberán ser muy tomados en cuenta en el proyecto del Hotel Guardería para mascotas.

F. Relaciones de dominancia – Jerarquía

La dominancia indica que la relación entre dos individuos de un grupo es asimétrica, esta asimetría se manifiesta sobretodo de dos maneras: En primer lugar, el individuo subordinado recibe la mayoría de las agresiones que se producen entre los dos animales. En segundo lugar, cuando ambos individuos compiten por un mismo recurso, el dominante accede a él en casi todas las

ocasiones. También es muy frecuente que el dominante y el subordinado, adopten posturas características y diferentes cuando existe cercanía o proximidad entre uno y otro, por tanto, el concepto de dominancia no es absoluto, sino que es el resultado del proceso complejo de interacción²⁶.

Las relaciones de dominancia, se establecen mediante el desarrollo de interacciones agresivas, y cuando se establecen, son relativamente estables. Las posturas características de la dominancia o sumisión, por lo general, son mantenidas. El conjunto de todas las relaciones de dominancia que se presentan en un grupo de animales, origina la jerarquía, el mayor o menor rango jerárquico de un animal indica el número de individuos que son dominados por él. En algunas ocasiones, se presenta una jerarquía de tipo lineal, por la cual, el individuo A, domina a todos los demás, el B domina a todos excepto al A, y así sucesivamente. Sin embargo, es más frecuente observar, que no todas las jerarquías son perfectamente lineales, sino que pueden ocurrir inversiones, por ejemplo, el individuo B domina al C y este al d, que a su vez es dominante sobre el B. En otras ocasiones se presentan relaciones de tipo piramidal, en las cuales, las relaciones de dominancia se establecen muy bien entre los animales de mayor rango pero son poco claras en los demás animales²⁶.

La mayoría de los animales cuando están en grupo muestran relaciones de dominancia, sin embargo, estas relaciones pueden variar por el contexto, de manera que un individuo dominante a la hora de obtener el alimento puede no serlo para acceder a una pareja reproductora por ejemplo. También se puede observar que las relaciones de dominancia no son el único elemento que explica la conducta social de un grupo de animales, si probablemente tampoco sea el más importante, sin embargo, el concepto de dominancia sigue teniendo mucha vigencia para la mayoría de autores y es útil porque permite explicar y tener un mejor manejo del comportamiento de los animales^{11, 26}.

G. Relaciones de dominancia en el perro doméstico

Como los lobos, los perros cuando se encuentran en grupo establecen relaciones de dominancia que parecen ser relativamente independientes del contexto en que se encuentran. Sin embargo, se han identificado algunas diferencias importantes entre el perro doméstico y el lobo en este aspecto. En primer lugar, las relaciones

jerárquicas que se establecen en el seno de los grupos de perros al parecer son menos lineales que las que establecen los lobos, sobre todo, entre los perros existe un individuo que es claramente dominante sobre todos los demás y otro que está claramente subordinado, mientras que el resto, que ocupa una situación intermedia, no parece mostrar una jerarquía clara entre ellos. Otra diferencia importante se encuentra en que las relaciones jerárquicas son establecidas de forma más lenta y a una edad más tardía en el perro que en el lobo, donde las interacciones agresivas entre los cachorros aparecen a las tres semanas de edad y en ocasiones en los lobeznos de una misma camada estas se presentan cuando tienen 30 días de vida. En el perro, las primeras conductas competitivas aparecen hasta las cuatro o cinco semanas, es decir, algo más tarde que en los lobos²⁶.

La principal diferencia entre estas especies radica en que en el perro, las relaciones de dominancia son están definitivamente establecidas hasta después de iniciarse el periodo juvenil, que ocurre como mínimo a los cuatro meses de vida. En los perros domésticos, salvo excepción de algunas razas, como el Huski siberiano y similares, emplean cambios de postura con menos frecuencia que el lobo para indicar sus relaciones de dominancia, que se manifestarían principalmente en el desplazamiento de los individuos subordinados por parte de los dominantes²⁶.

En los machos, el peso y la edad, son factores muy importantes cuando establecen relaciones de dominancia. En las hembras, el peso parece ser menos importante, siendo la edad, el factor principal de dominancia, de manera tal, que las más jóvenes y las más viejas serían subordinadas de las demás. Pero también existen diferencias considerables entre razas en la rigidez de las relaciones de dominancia. Por ejemplo, algunas razas de terriers y el Basenji presentan relaciones más rígidas que los Cocker Spaniel o el Beagle. Aparentemente en los animales de razas más competitivas se presenta una mayor agresividad frente a los individuos desconocidos²⁶.

H. Conductas afiliativas

Las conductas afiliativas son las responsables de que el grupo de mantenga cohesionado. Generalmente los estudios realizados sobre el comportamiento animal se han centrado más en el estudio de las conductas agresivas y jerárquicas, sin embargo, lo cierto es que las personas que han estudiado estos aspectos

señalan que a menudo las conductas afiliativas son más frecuentes que las agresivas. En los cánidos y en muchas otras especies sociales, las principales conductas de este tipo son el acicalamiento social y los rituales de saludo, el juego y el simple hecho de mantenerse próximo a los otros miembros del grupo. Con mucha probabilidad, los mecanismos fisiológicos responsables de este tipo de comportamiento sean muy similares a los que generan la conducta maternal y, al parecer, también está implicada en el control de las conductas afiliativas. Se ha encontrado que los opioides también participan en el control de estos comportamientos. En general, las hormonas implicadas en este tipo de conductas, al parecer actúan inhibiendo el miedo o estrés generado por la proximidad de otros individuos, permitiendo así el establecimiento de vínculos afectivos^{11, 26}.

En los perros domésticos, se observa que las conductas afiliativas se dirigen tanto hacia los otros individuos de la misma especie como hacia las personas y son una de las razones, - si no la razón principal, - que explica el éxito del perro como animal de compañía. De allí que uno de los principales problemas que pueden presentar los perros sea la ansiedad de separación, la cual es una consecuencia de la existencia de estas conductas²⁶.

I. Comunicación

La comunicación, es la forma de transmisión de información de un individuo a otro, es un aspecto que tiene una gran importancia en la conducta social de cualquier especie. El perro utiliza señales olfativas, auditivas y visuales. La comunicación olfativa se realiza principalmente mediante la orina, la cual tiene un rol muy importante en la conducta de marcaje, y también por la secreción de las glándulas anales y las heces. Las posturas que el perro adopta durante la micción son sexualmente diferentes o dimórficas; una de ellas, consiste en levantar una de las dos extremidades posteriores, lo cual es más frecuente en los machos que en las hembras y los individuos más dominantes del grupo, casi siempre machos, la emplean con mucha mayor frecuencia que las hembras. Sin embargo, es difícil diferenciar la micción que se realiza con la finalidad de marcaje, de aquella que se realiza para vaciar la vejiga, Se ha sugerido, que en el

primer caso, el volumen de orina emitido es más pequeño, y en ocasiones, el animal no llega a orinar pero adopta la postura propia, por tanto, se sugiere que la postura en sí mismo es una forma de comunicación visual. En otras ocasiones algunos animales arañan el suelo con sus patas luego de orinar, siendo que las marcas dejadas también son una forma de comunicación visual. Existe una forma de conexión directa entre la percepción de señales olfativas y la micción, esto explica porque la micción es más frecuente cuando el perro percibe determinados olores, procedentes sobre todo, de otros perros²⁶.

El contenido de las glándulas anales es expulsado durante la defecación. Las feromonas presentes en dichas secreciones parecen ser importantes en el reconocimiento individual y definitivamente la zona perianal es la más olfateada por otros individuos, que incluyen a aquellos que conforman un mismo grupo. Los animales dominantes, con frecuencia presentan la cola erguida, de manera que la zona perianal queda expuesta, mientras que los individuos que son subordinados suelen tener la cola recogida lo que hace que su inspección por parte del dominante sea más dificultosa²⁶.

En los perros, la comunicación visual es muy importante, porque tanto sus expresiones faciales como las posturas que adoptan cumplen un papel fundamental en las relaciones de dominancia. Destaca sobre todo, que la postura característica de un animal dominante es tener la cola levantada, las orejas dirigidas hacia adelante y las extremidades completamente extendidas, de manera que la apariencia que muestran es erguida. Con frecuencia, el animal dominante coloca sus patas anteriores sobre el dorso del animal subordinado o muerde su hocico, manteniéndolo cerrado por algunos segundos. En otras ocasiones, el dominante mira fijamente al subordinado o se sitúa de forma transversal por delante de él, y de esta forma le bloquea el paso; por último, también puede desplazar al subordinado golpeándolo con la grupa.

En segundo lugar, las posturas que adopta el subordinado en presencia del dominante incluyen tener la cola recogida, las orejas plegadas hacia atrás y las extremidades flexionadas, es decir, que su postura es opuesta a la del dominante. El hecho de que dos mensajes opuestos sean comunicados mediante la adopción de dos posturas también opuestas se conoce como el principio de antítesis y fue formulado por Darwin a finales del siglo XIX²⁶.

En otras ocasiones, el subordinado lame las comisuras labiales del dominante, mientras mantiene la postura señalada anteriormente, la secuencia de movimientos que realiza es muy similar a la que emplean los cochorros cuando desean que los adultos realicen la regurgitación de alimentos por parte de los adultos. El subordinado suele adoptar una postura de decúbito lateral o dorsal, separando una o ambas extremidades posteriores y exponiendo así la zona inguinal, esta es una postura muy parecida a la que emplean los cachorros cuando la hembra estimula su conducta de defecación o micción durante la etapa neonatal. Las posturas que emplean los subordinados en presencia de un animal dominante se denominan posturas de sumisión²⁶.

Durante los episodios de conducta agresiva, los animales adoptan posturas diferentes en función del tipo de agresividad que desean mostrar, por ejemplo, en la agresividad ofensiva, la postura es la característica del animal dominante, además frunce los bellos y muestra los dientes, puede aparecer piloerección a lo largo de toda la línea dorsal y el animal separa ligeramente las patas posteriores. Cuando la agresividad es defensiva, el perro adopta la postura de subordinado y cuando muestra los dientes se retrae considerablemente las comisuras labiales, por lo general, suele evitar el contacto visual directo, la piloerección sólo se presenta en los extremos craneal y caudal de la línea dorsal. Es decir, que las expresiones del perro, pueden indicarnos su disposición para atacar o por el contrario la de mostrarse sumisos²⁶.

Otra postura muy frecuente en los perros es la de invitación al juego y consiste en mantener la parte anterior del cuerpo y las patas delanteras pegadas al suelo, mientras que la grupa y la cola permanecen levantadas, esta conducta es importante porque significa el significado de la conducta posterior, por ejemplo, cuando el perro gruñe luego de adoptar la postura de invitación al juego, el gruñido no es interpretado por los otros perros como una señal de amenaza²⁶.

Por último tenemos la comunicación auditiva, que incluye diferentes tipos de sonidos, como el gruñido, el ladrido y el gemido, de todos ellos, al parecer el más interesante es el ladrido, porque estos se realizan ante contextos diferentes, por tanto, el perro mediante el ladrido puede expresar o manifestar una predisposición agresiva, una forma de llamar la atención, una señal de juego o de saludo. El tono varía pudiendo ser en ocasiones más o menos agudo, pero es más frecuente en

episodios de agresividad territorial o por miedo, que como forma de expresar agresividad. Además se señala que hay algunas razas que presentan una mayor tendencia a ladrar que otras^{11, 26}.

J. Ontogenia del comportamiento sexual del perro

El término pubertad se refiere al conjunto de cambios morfológicos, fisiológicos y de comportamiento que se presentan como resultado del inicio de la actividad gonadal en el animal joven. La pubertad en la hembra es definida como la edad a la que se produce la primera ovulación o el primer estro. Mientras que en el macho, la pubertad es la edad a partir de la cual el animal es capaz de realizar una cópula completa o, también aquella edad en la que el animal empieza a producir espermatozoides que tienen capacidad fecundante. Es necesario tener en cuenta que, sobre todo en los machos, la pubertad es un proceso gradual, siendo necesario diferenciar entre la pubertad y la madurez sexual, esta última, es la edad en la que el animal ha adquirido toda su capacidad reproductiva⁶.

Existen dos hipótesis principales, sin embargo, estas no son mutuamente excluyentes, respecto a los mecanismos fisiológicos por los cuales se produce o inicia la pubertad. La primera hipótesis señala que el principal mecanismo consiste en el aumento en la secreción de hormona liberadora de gonadotropinas (GnRH) por el hipotálamo. Mientras que la segunda hipótesis, afirma que la pubertad depende, además, de los siguientes cambios siguientes: 1 disminución en la sensibilidad del mecanismo de retroalimentación negativa que los esteroides sexuales ejercen sobre la secreción de gonadotropinas y 2 un aumento en la respuesta de la adenohipófisis a la GnRH. De acuerdo a las evidencias obtenidas hasta la actualidad en el estudio de este tema parecen indicar que el mecanismo principal es el aumento en la secreción de GnRH por el hipotálamo⁶. La edad a la que se alcanza la pubertad se ve influida por una serie de factores, entre los que se tienen los factores ambientales, como el fotoperíodo y la exposición a feromonas sexuales producidas por animales del mismo sexo o del sexo contrario. Otro factor importante es el peso del animal y, sobre todo el porcentaje de tejido adiposo, el mismo que es muy importante en el comienzo de la actividad sexual; de allí que en los animales que reciben subalimentación, se presente un retraso en la manifestación de la pubertad. La relación entre el porcentaje de tejido adiposo

y la función gonadal ha sido muy estudiada en la hembra, y entre los mecanismos que explican esta relación se tiene los siguientes⁶:

El tejido adiposo es una fuente de estrógenos y, en algunas especies, los estrógenos que se producen en los adipocitos a partir de los andrógenos representan un parte importante de los estrógenos totales. Pero también se sabe, que el porcentaje de tejido adiposo ejerce una influencia directa en la síntesis de formas más o menos activas de estrógenos, es por ello que, en los individuos con un bajo porcentaje de tejido adiposo, predominan las formas de estrógenos menos activas.

Si existe aumento en el porcentaje de tejido adiposo se presenta la disminución en la unión de los estrógenos a proteínas transportadoras y, esto ocasiona el incremento de la fracción libre y biológicamente activa.

El comportamiento sexual del macho incluye las conductas de monta, erección, intromisión y eyaculación, siendo los centros nerviosos que participan en el control de la conducta sexual del macho, las dos estructuras sexualmente dimórficas que son: el núcleo bulbocavernoso de la médula espinal y el área preóptica medial situada inmediatamente rostral al hipotálamo. La conducta sexual en el macho se presenta a través de una secuencia, luego tenemos que la erección y la eyaculación, son el resultado de la estimulación genital, la misma que está controlada por la médula y para ello no es necesario la participación del encéfalo. Mientras que las secuencias motoras más complejas que se requieren para la cópula, dependen del área preóptica medial⁶.

Se ha señalado que otras estructuras encefálicas también desempeñan un rol en el control de la conducta sexual, estas estructuras son los lóbulos temporales de la corteza y la amígdala, quienes intervienen en la modulación de la excitación sexual y en su dirección hacia el estímulo apropiado. La corteza cerebral tiene un efecto de inhibición de la conducta sexual, es por ello, que dicha conducta no se presenta en situaciones no adecuadas. Es por ello, que se puede concluir, que los machos que han experimentado miedo o dolor durante la cópula y antes o después de la misma van a presentar una inhibición muy marcada y perdurable en la conducta sexual, sobre todo en el caso de los animales jóvenes; por ello, resulta importante cuidar que el animal no asocie las primeras montas con experiencias desagradables⁶.

K. Miedo y Estrés

El miedo es una respuesta emocional que aparece en situaciones que suponen una amenaza para el animal o que estas son percibidas como tales. La respuesta de miedo es importante porque cuando se manifiesta de forma excesiva o en contextos que son inadecuados, es capaz de producir diversos tipos de problemas de comportamiento, estos incluyen la agresividad defensiva, la ansiedad por separación y las fobias. También se ha señalado que algunas conductas compulsivas se deban a problemas de ansiedad o miedo²⁶.

Se ha reconocido que los estímulos que son capaces de desencadenar la respuesta de miedo son la novedad extrema, así también, todos aquellos estímulos que el animal ha asociado anteriormente a distintos tipos de experiencias adversas a través del proceso de condicionamiento clásico, por ejemplo, el miedo condicionado por estímulos, sobre todo del tipo auditivo muy intensos. En otras especies se ha descrito que ciertos estímulos desencadenan las reacciones de estrés y miedo sin necesidad, una situación frecuente es el miedo a las alturas. también se sabe que el miedo puede ser desencadenado por una serie de señales que son emitidas por los individuos de la misma especie, entre las que se tiene las feromonas de alarma, pero en el caso del perro, no se ha podido establecer la existencia de dichas feromonas²⁶.

Además de representar un componente emocional desagradable, el miedo incluye los cambios fisiológicos y de comportamiento que son característicos de la respuesta ante el estrés. Estos cambios consisten en una activación del eje hipotálamo – adenohipófisis – adrenales, y esto hace que se incremente la concentración plasmática de glucocorticoides, también se presenta la activación del sistema nervioso simpático y el aumento en la liberación de catecolaminas por la médula adrenal. Al mismo tiempo, es reconocido que estos cambios ejercen una serie de efectos en el organismo, entre los que se encuentra el incremento de la frecuencia cardíaca, de la concentración plasmática de glucosa, entre otros. Mientras que los cambios de conducta son muy variables y consisten en una respuesta de lucha o huida, o en la inhibición generalizada en la actividad del animal. Fisiológicamente, la mayoría de cambios producidos como respuesta al estrés son el resultado del aumento de la síntesis y secreción de CRH (hormona

liberadora de corticotropina), por parte del hipotálamo. Además de la CRH, también participan otros péptidos como es el caso de la vasopresina.

De acuerdo a lo señalado, la intensidad con la que un animal responde al miedo que puede tener ante determinada circunstancia, es decir, su carácter “miedoso”, depende en gran medida de factores genéticos y de las características propias de algunas razas. Un aspecto que adquiere importancia es el ambiente, se ha señalado que la manipulación del cachorro en la fase neonatal podría ejercer un efecto que disminuye la intensidad de la respuesta al miedo durante la edad adulta. Es importante que el cachorro tenga contacto con varios estímulos durante el periodo de socialización porque esto le genera una mayor capacidad de tolerancia al miedo el estrés, propiciando que después no presente miedo ante los estímulos sucesivos²⁶.

La respuesta de miedo está controlada por diversas estructuras del sistema nervioso central, aunque se sabe que es la amígdala, el hipocampo y el tallo cerebral los que presentan la función más importante. La amígdala es la responsable de la respuesta del miedo ante estímulos condicionados, mientras que el hipocampo es el responsable de evaluar el grado de novedad ante una determinada situación. Los principales neurotransmisores que participan en el control de la respuesta al miedo son la noradrenalina, la dopamina, el ácido gamma – aminobutírico (GABA) y la serotonina. Las neuronas noradrenérgicas del sistema nervioso central, sobre todo aquellas que se originan en el *locus coeruleus* del tallo cerebral, son los encargados de controlar diversos tipos de conductas y respuestas fisiológicas que se asocian al miedo. Mientras que algunas neuronas dopaminérgicas se activan de forma selectiva cuando se está frente a situaciones de estrés. El GABA tiene un efecto que es capaz de inhibir la respuesta de miedo y estrés. Por último, existe una compleja relación entre la serotonina y el miedo, y a pesar de que el estrés y la ansiedad incrementan la liberación de serotonina, no se ha podido establecer una relación muy clara entre dicha liberación y la realización de conductas asociadas a la respuesta del miedo²⁶.

En los perros que están sometidos a estrés crónico, se presentan cambios hormonales propios de la respuesta al estrés, los cuales producen una serie de cambios de conducta, que incluyen el aumento en la frecuencia de la micción, en la conducta de acicalamiento y en la actividad locomotora, además de una mayor

incidencia en la conducta de coprofagia. Pero también se observa que los perros sometidos a estrés crónico reaccionan de forma más agresiva cuando se encuentran en alguna situación de estrés agudo, en el caso de los perros domésticos, las principales causas de estrés crónico son la falta de espacio y compañía²⁶.

L. Ansiedad por separación en el perro

La ansiedad por separación es definida como un estado reaccional, que se caracteriza por una mayor posibilidad de emitir respuestas conductuales y autonómicas similares al miedo, las cuales se deben a la separación, y esto genera alteración de autocontroles y por lo tanto pérdida de la capacidad de adaptación²². La ansiedad por separación es causa frecuente de consulta en las ciudades que en el medio rural, es mayor frecuente en los machos que en las hembras, en los perros huérfanos y / o abandonados, pero no se observa predisposición por edad ni raza¹⁶. Los mecanismos etiopatogénicos que participan en la ansiedad por separación son: la separación de la figura de apego, es decir, que cuando el perro se queda solo por algún tiempo debido a la ausencia del dueño ya sea por razones de trabajo, viajes, cambio de casa, divorcio o fallecimiento; asimismo, cuando los propietarios realizan el reforzamiento de los rituales de salida dándole explicaciones, haciéndole caricias o dándole premios de alimento para lograr que el perro esté tranquilo; o al realizar el reforzamiento de los rituales de llegada, mediante saludos muy efusivos o largos, o cuando se le castiga por los daños realizados en la ausencia del propietario, lo único que se logra es generar una mayor ansiedad¹⁶. Otros factores que propician el desarrollo de la ansiedad por separación son la predisposición hereditaria cuando se seleccionan crías muy apegadas y con mayor neotenia, la separación temprana de la madre debido a que los cachorros son destetados precozmente, así como el abandono o muerte de la madre⁴.

Se debe tener en cuenta, que los perros son animales sociales, y esto hace que de manera natural gusten de la compañía de su manada antes que la soledad, siendo este hecho, lo que los atrae hacia los seres humanos pudiendo interferir con el estilo de vida de algunos propietarios. Como afirma Pageat, cuando los propietarios adoptan el cachorro, estos pasan a ocupar el lugar de la madre natural,

entonces desarrollan un intenso vínculo afectivo y es así como prolongan el vínculo maternal durante el resto de su vida con sus propietarios, porque con ellos no se produce el desapego natural y en muchas ocasiones es posible que se establezca un estado patológico de hiperapego. Es por ello, que en una circunstancia futura cuando se presenta la separación de ese individuo que no ha sido desapegado de forma natural, sobreviene la crisis de ansiedad²². De acuerdo a Overall no se ha demostrado que exista asociación causal entre la ansiedad por separación y el apego del dueño a su perro, y por lo tanto sus criterios de necesidad y suficiencia no incluyen el concepto de apego²¹.

En las crisis de ansiedad se involucran una serie de mecanismos neurofisiológicos y neurobioquímicos con la participación de la serotonina, noradrenalina y dopamina. La alteración de la serotonina en el rafe medio dorsal del bulbo es uno de los mecanismos más importantes que son responsables de la respuesta de miedo, además de su influencia en el sueño, conducta sexual, actividad motora, percepción del dolor, apetito, agresión, impulsividad y secreción hormonal. Asimismo, los cambios en los niveles centrales de noradrenalina en el *locus coeruleus* del puente contribuyen al aumento de la vigilancia y motricidad, e intervienen en el aprendizaje, memoria, ánimo y excitación. Las estructuras dopaminérgicas son las encargadas de la anticipación e incremento de la motricidad y conducta exploratoria. Los niveles de glucocorticoides, en los perros que se encuentran solos en un ambiente desconocido para ellos, son mayores a los que se presentan en perros que se encuentran en ambientes que les son familiares¹⁶. También se presenta un incremento de la circulación sanguínea en las zonas temporales durante la anticipación de la ansiedad¹⁶.

Cuando los perros están sin la presencia del propietario, manifiestan una serie de signos que incluyen los ladridos excesivos, aullidos y/o quejidos; asimismo manifiestan conductas destructivas de las puertas, ventanas, paredes, muebles, papeles, zapatos y cuanto objeto personal sea muy utilizado o apreciado por el dueño, también realizan la micción y/o defecación en lugares inadecuados que incluyen varios sitios distintos dentro de la vivienda¹⁶. En algunos perros la ansiedad por separación es más grave y presentan síntomas autonómicos como hipersalivación, vómitos, dispepsia, diarrea, taquicardia, taquipnea, midriasis y temblores, además de otras actividades de sustitución, siendo las más frecuentes

las dermatitis por lamido excesivo, bulimia y potomanía. Conforme el cuadro va evolucionando, en los momentos próximos a los que el propietario debe salir, el perro presenta una mayor actividad, se pone inquieto, comienza a saltar o deambular a su alrededor, emite vocalizaciones en forma de quejidos. En otras ocasiones, se presenta más bien como una forma de estado depresivo, en el que es característico que el animal, esté echado en un rincón y se muestra ajeno a los llamados de su dueño. Cuando el propietario regresa a casa, el perro se manifiesta de una manera que demuestra una gran excitación y saluda a su propietario de forma exagerada, la misma que demora mucho en terminar. En otras ocasiones el animal adopta la postura de apaciguamiento, la misma que se caracteriza por tener la cola baja y con la mirada huidiza en respuestas a señales emitidas por su dueño o como una forma de anticiparse a un castigo, cuando el propietario se encuentra con el animal, los signos clínicos que este presenta son hiperapego que se manifiesta por la dependencia recíproca (perro velero) y el comportamiento exploratorio en estrella¹⁶.

Para poder diagnosticar la ansiedad por separación, se debe basar en la semiología del comportamiento, el examen objetivo general y el uso de algunos métodos complementarios. El pronóstico de los perros, es bueno, dependiendo de la severidad del cuadro, el momento en que este se presenta, el tiempo de evolución, el temperamento del animal, el mismo que es influido en gran medida por características propias así como por las características de la raza, y, claro está, que es muy importante la motivación de los propietarios para desarrollar el tratamiento de manera sostenida y apoyando las indicaciones de los profesionales en el domicilio¹⁶.

También se puede emplear el tratamiento farmacológico en los casos más rebeldes, pero siempre debe acompañarse de la terapia comportamental. Cuando se está en tratamiento, en la medida de lo posible se debe evitar que se produzcan períodos de ausencia que desencadenan ansiedad. Es muy necesario aumentar el ejercicio haciendo que la rutina diaria comprenda de dos a tres paseos. Otra medida eficaz, es enriquecer el entorno por medio de uno o dos juguetes que el animal pueda masticar. Se debe fomentar el desapego, mostrando rechazo a todos los pedidos de atención, comida, paseo, juego o contacto físico por parte del perro, el único que puede iniciar esas actividades será el propietario siempre y cuando

el perro esté calmado. Tampoco debe limpiar los excrementos o destrozos en la presencia del animal, porque este sentirá que ha llamado la atención del propietario y este hecho puede actuar como reforzador de la conducta. Un aspecto que contribuye a extinguir las conductas asociadas a la partida, es que el propietario se muestre completamente indiferente por el perro durante 20 a 30 minutos antes de salir, en el caso de las conductas asociadas al regreso, el propietario deberá ignorar el saludo excesivo del perro hasta que este se calme.

Otra medida eficaz es el entrenamiento de obediencia doméstica, que ayuda a controlar al animal a través de órdenes simples, se le debe indicar por ejemplo que permanezca sentado, durante la salida y al regreso, debe evitar los signos de excitación y de saludo exagerado. Para desarrollar la desensibilización sistemática de la separación, se deben ir realizando las actividades que, se suelen realizar antes de salir pero, sin llegar a salir realmente, entonces cuando el perro ya no presenta respuesta, el propietario sale por unos pocos minutos y al regreso si el animal se comporta correctamente, se le puede premiar con una caricia; con el transcurso de los días, se va incrementado poco a poco el tiempo de ausencia, logrando que se desarrolle la habituación de quedarse solo por períodos cada vez más largos, se debe considerar que el aumento del tiempo de permanencia solo, no debe ser lineal, sino más bien se debe realizar de manera alternada. En ningún caso se debe emplear el castigo en ninguna de sus formas ante los daños ocasionados por el perro, porque esto refuerza la ansiedad y la conducta destructora¹⁶.

Como tratamiento farmacológico se puede emplear la clomipramina, que es el psicofármaco de elección, se trata de un antidepresivo tricíclico cuyo efecto es disminuir la ansiedad y el sufrimiento, favorece una rápida mejoría de los signos, disminuye el tiempo de recuperación, ayuda a mejorar el aprendizaje haciendo que el animal sea más receptivo a la terapia. Otro efecto es que inhibe la recaptación de serotonina y en menor medida de noradrenalina. La clomipramina carece de efecto sedante o tranquilizante y no causa alteraciones en el temperamento ni deteriora la memoria. La dosis es de 1 a 2 mg/kg cada 12 horas vía oral^{12, 24}. También se puede combinar, al inicio del tratamiento, con una benzodiazepina de efecto ansiolítico y tranquilizante (como el clorazepato dipotásico), el que ejerce su efecto actuando sobre el sistema límbico y la formación reticular, potenciando el GABA. Posee una mayor vida media que el

diazepam y el alprazolam y esto permite que la dosificación se realice a intervalos mayores, sin embargo, se emplea en caso de necesitar controlar los síntomas de manera inmediata y por cortos períodos de tiempo. La dosis es de 0,5 a 2,2 mg/kg cada 12 a 24 horas vía oral^{12, 24}.

Otro tratamiento muy eficaz es la feromona de apaciguamiento para perros, la misma que es sintetizada a partir de las glándulas sebáceas presentes en la línea inter-mamaria de la perra durante el periodo de lactancia, esta feromona interviene en la formación del lazo de apego de los cachorros hacia la madre, este producto es conocido como DA.P., el mismo que se administra a través de un difusor ambiental para una superficie de 50 a 70 m². Su efecto es prevenir y controlar las manifestaciones de ansiedad en el cachorro y el perro adulto, actualmente se encuentra disponible en Brasil²³.

Una forma de prevenir la ansiedad por separación es asegurar el proceso de desapego adecuado aún en los perros huérfanos y en aquellos que son destetados de forma temprana, se les debe acostumbrar poco a poco a los cachorros a quedarse algún tiempo solos desde los primeros días y realizar gradualmente los cambios de horarios de los propietarios^{13, 29}.

LL. Bienestar animal

El “Bienestar” es un concepto científico de amplio abordaje y repercusión, se refiere al estado interno de un animal vertebrado cuando enfrenta al ambiente que lo rodea, comprende su estado de salud, su percepción del entorno y sus estados mentales. También se ha explicado como el estado en que el animal tiene satisfechas sus necesidades fisiológicas básicas (p.ej. alimento, agua, termorregulación), de salud y de comportamiento, frente a los cambios en su ambiente²⁹. El bienestar animal es una variable cuya evaluación se debe realizar de forma objetiva, dado que puede medirse a través de una escala que va desde malo o bajo, hasta muy bueno, pasando por niveles intermedios²⁹.

Cuando las condiciones en las que vive un animal, son hostiles y la adaptación resulta imposible, este se enfermará o morirá. Mientras que si los animales consiguen adaptarse a pesar de tener que realizar mucho esfuerzo en ello, porque las condiciones son adversas, se impone un costo biológico que genera efectos negativos en su crecimiento, productividad y estado de salud, teniendo como

reflejo o repercusión, la presencia de comportamientos anormales que incluyen la depresión, pérdida de apetito, agresividad hacia sí mismos o hacia los demás. Por tanto, se debe tener en cuenta, que el concepto de bienestar no se refiere solamente al cumplimiento de parámetros exclusivamente fisiológicos, ni productivos, y tampoco es un sinónimo de buen estado de salud, ni de protección animal²⁹.

Cuando los animales presentan niveles bajos de bienestar porque en su vida cotidiana están sometidos de manera cotidiana a diversos grados de estrés, dolor, sufrimiento o miedo, castigo, rechazo, se desencadenan en su organismo una serie de reacciones bioquímicas, además de que se liberan hormonas como los glucocorticoides que producen los siguientes efectos indeseables²⁹:

- Degradación de sus proteínas y esto provoca la depresión del sistema inmunológico, aumentando la susceptibilidad a infecciones.
- Disminución de la masa muscular, lo cual se asocia a la pérdida de peso y retraso en el crecimiento.
- Depresión y baja capacidad de respuesta ante los estímulos.

Según el FAWC (Farm Animal Welfare Council, citado por Cancino y Cols), las condiciones mínimas para que un animal viva con niveles aceptables de bienestar deben estar en relación o ser concordantes con las cinco libertades establecidas por el informe Brambell que se describen a continuación³:

- Tener agua y alimento apropiados a su especie y edad (nutrición adecuada).
- Alojamiento limpio que les permita protegerse del clima, con dimensiones que les permitan desplazarse (ausencia de incomodidad física/térmica).
- No ser golpeados, heridos, asustados, inmovilizados, ni aislados.
- No sufrir dolor o estrés y recibir atención médica.
- Libertad para expresar comportamientos necesarios para su especie.

Indicadores fisiológicos del bienestar animal

De acuerdo a la Asociación Veterinaria Mundial de Pequeños animales (WSAVA, por sus siglas en inglés: World Small Animal Veterinary Association) se ha desarrollado una iniciativa global que permite estandarizar los cinco signos vitales como parte del examen físico estándar para todas las pequeñas especies, éstos son:

a) temperatura, b) pulso, c) respiración, d) evaluación nutricional y e) evaluación del dolor. En el cuadro N°02 se muestran los valores fisiológicos normales en perros²:

CUADRO N°02

Valores fisiológicos normales en los perros

Parámetro	Valor normal
Temperatura (grados C)	38 – 39,5
Frecuencia cardiaca (latidos /minuto)	100 – 130
Frecuencia respiratoria (respiraciones / minuto)	20 – 22
Condición corporal (cc)	4 – 5
Volumen urinario (mg/Kg/día)	20 - 100
Volumen fecal (Kg/día)	0,25 – 1 – 5
Tiempo de llenado capilar	< 1,5
Hematocrito (%)	35 - 54

Fuente: Cancino M. Y col 2013³

Parámetros fisiológicos normales en perros

- **Temperatura:** se evalúa introduciendo el termómetro en el recto previa lubricación y a través de movimientos rotatorios, debe introducirse al menos unos dos centímetros y mantenerse en posición durante al menos un minuto en caso de emplear un termómetro de mercurio y hasta 10 segundos si se emplea el termómetro digital³.
- **Frecuencia cardiaca:** para su evaluación se coloca la palma de la mano en el lado izquierdo del pecho por detrás del miembro anterior (codo), esto permite sentir el latido del corazón. Se cuenta un “bum-bum” como un solo latido. Otra forma de evaluación es tomando el pulso en la parte interna alta de los muslos (vena femoral).
- **Frecuencia respiratoria.** se evalúa al observar los movimientos respiratorios desde una cierta distancia, pero no se debe tocar al animal.

Cada ciclo respiratorio normal consta de tres fases: inspiración, espiración y pausa.

- **Tiempo de llenado capilar.** nos orienta acerca del estado de la circulación periférica. Se aplica presión en una mucosa, en los animales sanos, el tiempo que demora en recuperar el color rosado normal no debe ser mayor a un segundo.
- **Estado de hidratación:** se evalúa mediante la observación de los ojos, si estos están hundidos, o si los terceros párpados hacen protrusión bilateral. además es necesario observar si las mucosas están secas o pegajosas. También se debe evaluar la turgencia de la piel pellizcando suavemente el tórax dorsal. Los perros que se encuentran en estado de caquexia, pueden parecer deshidratados, lo cual se debe a la pérdida de elasticidad natural de la piel³.

M. Instalaciones para la tenencia o producción de animales

Cuando se tienen animales o se organiza un sistema de producción deben tenerse en cuenta la selección genética de los animales y su adaptación al ambiente local donde estarán alojados o serán producidos, tanto en relación a los factores climáticos, de enfermedades y parásitos como a la geografía y los suelos, entre otros. El tipo de agrupamiento y/o confinamiento debe garantizar no solo un normal comportamiento del animal, evitando la generación de estereotipias por falta de espacio, ambiente o alimentación adecuada. En ambientes de estabulación, el cuidado de las condiciones internas de temperatura, humedad y luz es clave para la apropiada termorregulación del animal²⁶.

Para garantizar el bienestar de los animales, resulta imprescindible que el diseño y construcción de los lugares destinados a la crianza o tenencia de animales, sea desarrollado conforme la actividad que se desarrolla y el número de animales que serán alojados en dichas instalaciones. Todos los ambientes de uso es habitual para la tenencia de animales domésticos así como para la actividad pecuaria, deben ser contruidos y mantenidos de tal forma que no presenten ningún elemento punzante o roto que pueda provocar lesiones o alteraciones de confort, en un tamaño adecuado según la cantidad de animales y con la apropiada

iluminación tanto para los animales como para el trabajo de los operarios y médicos veterinarios. En las instalaciones o procesos realizados en ellas, se debe evitar provocar ruidos en un nivel que perturbe a los animales. Los alambrados no deben construirse con alambres de púa, horquetas, clavos, saliencias u otros elementos. Es importante inspeccionarlos periódicamente y mantenerlos adecuadamente. Para el caso de alambrados eléctricos, deberán diseñarse, instalarse, utilizarse y mantenerse de manera tal que los animales reciban la descarga eléctrica apropiada y suficiente para lograr el aprendizaje por este reflejo condicionado sin generar quemaduras o lesiones en ellos²⁶.

Las áreas de acceso –tales como caminos, tranqueras y/o portones– deberán poseer un diseño, dimensiones y una construcción que permitan que los animales transiten cómodamente, con pisos consolidados y antideslizantes pero atendiendo la prevención de los potenciales problemas de manos y patas si son demasiado duros. Los mecanismos de apertura y cierre de tranqueras y portones, deberán ser seguros para el personal y los animales, y fáciles de accionar. Los caminos deberán diseñarse de forma tal que favorezcan el desplazamiento fluido de los animales a través del sistema, en una única línea, con paredes ciegas que eviten los claroscuros y la vista de los operarios. Su emplazamiento deberá realizarse en zonas no inundables y con piso firme. La iluminación y visibilidad hacia delante, sin generar contraluces, es clave para el correcto avance de ellos en el uso²⁶.

Es importante que los animales tengan visión de 2 a 3 veces su tamaño por delante para que resulten funcionales durante el uso. A su vez, la iluminación será correcta si se dirige en el sentido de movimiento de los animales para que el mismo no se vea inhibido. Es importante, que las instalaciones ofrezcan protección a los animales ante las condiciones climáticas, ya sea mediante un monte o arboleda, reparos o techos construidos con media sombra u otro material duradero²⁶.

Para el caso de instalaciones en las que se realiza el confinamiento de los animales, tanto para animales domésticos como en animales pecuarios, se deben tener en cuenta las condiciones climáticas de la región de emplazamiento en cuanto a la temperatura y humedad, además de los vientos–intensidad y dirección– con el fin de diseñar las mismas y construirlas con la adecuada orientación y estructura. Es importante que las superficies internas (paredes y pisos) estén en buenas condiciones, sean fáciles de limpiar y desinfectar, y que no

hayan estructuras o equipos donde los animales se puedan enredar o lastimar. Comúnmente, es de elección el posicionamiento longitudinal noreste-suroeste de las instalaciones, utilizando una cobertura interior del techo que proporcione la mayor eficiencia térmica y cortinas que permitan controlar la ventilación. El uso de sistemas de control ambiental (ventilación forzada y enfriamiento) es recomendable cuando la temperatura y la humedad del ambiente sobrepasen el rango recomendado para la especie. Adicionalmente, es apropiado contar con árboles y arbustos en el exterior de las instalaciones, considerando control ambiental de roedores, insectos y otros animales que puedan afectar a los animales²⁶.

En caso de uso de jaulas, estas deben ser colocadas de tal forma que no aíslen a los animales de la vista, el sonido o el olor de otros individuos. Debe garantizarse la disponibilidad de comederos y bebederos para todos los animales. Finalmente, es recomendable contar con silos o reservas de alimento y tanques de agua suficientes para garantizar la provisión de agua y comida por un mínimo de cuatro días consecutivos para el correcto desarrollo de la actividad²⁶.

N. Aspectos de Bioseguridad

Todos los establecimientos dedicados a la producción, crianza o alojamiento de animales, de forma permanente o temporal, se encuentran expuestos a diferentes riesgos biológicos y químicos que puede resultar una amenaza para los animales si ingresan y toman contacto con ellos. Es por ello, que se hace necesario la adopción de procedimientos que salvaguarden la bioseguridad del establecimiento, siendo este un componente clave que debería ser adoptado por todo productor o responsable del mismo, sobre todo en aquellos que tienen producciones intensivas, con o sin confinamiento, debido a la mayor vulnerabilidad de los animales derivada de los niveles de estrés aumentados, la alta densidad animal y el contacto estrecho entre los individuos. Es indispensable cuidar el ingreso de personas y animales extraños al establecimiento, minimizar el riesgo inherente a la vestimenta e instrumentos zootécnicos mediante protocolos de desinfección, adoptar un plan de control de plagas (insectos y roedores) y atender el manejo de los animales bajo los criterios de bienestar animal. Si la sanidad se encuentra protegida mediante un plan sanitario profiláctico, la suma del cuidado de los puntos críticos en materia de bioseguridad

minimizará los riesgos de enfermedades y consecuentemente propiciará el mantenimiento del bienestar animal en el establecimiento durante todo el ciclo productivo²⁶.

O. Control de plagas

El control de plagas, deberá realizarse previo a una evaluación de riesgo en los alrededores del establecimiento donde se encuentran los animales, con el propósito de prevenir el ingreso de plagas como roedores, insectos, fauna nociva, entre otros. Se debe contar con un programa de control de plagas, roedores, fauna nociva, entre otros, así como un plano de ubicación de los dispositivos de control, de acuerdo al nivel de riesgo que esté presente y un sistema de registro que respalde su funcionamiento. El control de plagas puede realizarse con medios físicos, biológicos y/o productos químicos registrados, previniendo la contaminación de los alimentos para consumo animal y/o los impactos ambientales. Se debe mantener registros sobre²⁷:

- a) Los plaguicidas utilizados y su forma de aplicación;
- b) La ubicación de los dispositivos de control empleados y numerados (mapa o plano); y,
- c) La verificación periódica de la efectividad del procedimiento.

Sólo debe aplicarse plaguicidas registrados por las autoridades competentes y ajustar su empleo a la legislación nacional vigente. Asimismo, se debe contar con las fichas técnicas de los plaguicidas empleados. La basura, los desechos sólidos y cadáveres de animales controlados a través de los plaguicidas o dispositivos de control, deben disponerse adecuadamente, en un lugar alejado de los animales domésticos para evitar la presencia de plagas, roedores, insectos, fauna nociva y malos olores²⁷.

Las medidas de prevención para el control de plagas, son aquellas que están dirigidas a impedir que las especies nocivas penetren, vivan y se proliferen en el interior de los servicios o ambientes. Los factores que contribuyen para la infestación de plagas en los servicios, es la mala higiene, la falta de mantenimiento y el desorden. La mayoría de las medidas de prevención son obvias y de fácil

cumplimiento, siendo necesario sólo que a nivel de la administración se realicen las gestiones necesarias para el control de las plagas. Es importante identificar y corregir las deficiencias estructurales que brindan las condiciones para la proliferación de una plaga determinada, así como la corrección de deficiencias de gestión que facilitan la proliferación de una plaga determinada⁹.

Para la corrección de deficiencias estructurales, se deberá tener en cuenta lo siguiente⁹:

1. En las entradas de tuberías deben sellarse con mezcla de cemento o yeso, con malla, rejas metálicas y las canaletas con tapas fijas o movibles.
2. Colocar burletes (tira textil o de otro material flexible que se coloca en el en la parte baja de las hojas de puertas, así como de balcones o ventanas para que cierren herméticamente.
3. Colocar mallas metálicas de cocos pequeños en ventanas.
4. Sellar los huecos y grietas en suelos y paredes.
5. Colocar sifones (trampas) en los desagües de los inodoros y lavatorios.
6. Clausurar las redes de agua y desagüe en desuso.
7. En caso de existir falsos suelos o falsos techos deben de poseer una zona de acceso para la limpieza.
8. Corregir posibles fugas de agua que dan como resultado la aparición de humedades y el consiguiente aumento de la humedad relativa.
9. Las Instalaciones de sistemas de extracción industriales, de ventilación o cualquier tipo de conducción de gran tamaño, estos deberán poseer una zona que faciliten el acceso a su interior para su inspección, limpieza, etc.
10. En los Equipos de sistema de ventilación y ventanas, se deben de instaurar las barreras físicas necesarias para evitar la anidación de las palomas.
11. Reparación y/o cambio de las tapas rotas de las cajas y buzones de desagües.
12. Sellado de los huecos en las veredas circundantes.

Para la corrección de las deficiencias en la administración del establecimiento se deberá cumplir con las siguientes recomendaciones⁹:

- No guardar ni almacenar alimentos, en lugares no adecuados ni previamente establecidos para tal fin.
- Hacer que el personal de limpieza, realice una limpieza terminal de todas las instalaciones al menos una vez por semana.
- Limpieza profunda de almacén, oficina y otras instalaciones al menos una vez al mes, sacando y eliminando todos los materiales en desuso.
- Realizar limpieza completa inmediatamente después de derrames y partículas de alimentos, para privar a las plagas de su fuente de comida.
- No permitir el acumulamiento de papeles y/o otros materiales en el piso.
- Todos los ambientes del local deberán permanecer limpios, así como los alrededores, haciendo especial incidencia en zonas de difícil accesibilidad.
- Evitar la proliferación de malas hierbas en los jardines.
- Se deberá respetar las recomendaciones para el almacenaje de insumos y materiales.
- Se deberá realizar la limpieza de las ventanas por la parte externa, para no permitir la anidación de palomas.

2.2 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

2.2.1 REVISIONES DE TESIS DE INVESTIGACION

Marín y Pantoja (Colombia, 2014)¹⁵, realizaron un estudio intitulado: Plan de negocios para una guardería de perros en la Vereda Filo Bonito de Pereira. Dentro de los aspectos de mercado concluye que cerca del 40% de la población en Pereira Risaralda tiene un perro como mascota, de estos los servicios que más se requieren son el de guardería por días, peluquería para el cuidado de las uñas y el pelo, y el de atención medica veterinaria especialmente enfocado al tratamiento de parásitos y/o vacunación, los precios para estos servicios se encuentran entre los \$25.000 y los \$40.000 pesos. La estructura de costo de una guardería de perros es bastante sencilla, se limita a la prestación de una cantidad definida de servicios y sus principales costos son aquellos ligados a su personal o a su locación, su nivel de inventarios es muy bajo y su costo de maquinaria; el estudio concluye que es un proyecto que genera valor para el inversionista tal cual está diseñado, la Tasa

Interna de Retorno (TIR), tiene un valor por encima al esperado por el inversionista y su valor actual neto es \$10.383.110, dadas las condiciones el proyecto se recuperaría en cero años de operación aun asumiendo un periodo de inactividad de cuatro meses.

Moreno Macareo (Colombia, 2014)¹⁸, realizó un estudio intitulado: Factibilidad para la creación de una guardería para mascotas (perros) en la ciudad de Bucaramanga. En cuanto a la aceptación del mercado concluyó que este tiene una disposición positiva del 90% frente a la adquisición de los servicios que ofrecería la empresa. En lo concerniente a los aspectos técnicos concluyó que la capacidad de la empresa se vería fragmentada en guardería, veterinaria, adiestramiento y embellecimiento. La evaluación financiera dio como resultado un valor presente neto de \$107.288.341, calculado con los saldos netos del flujo de caja y una tasa de interés de oportunidad mínima atractiva del 10.09%, una tasa interna de retorno de 50.01% y un periodo de recuperación de inversión de 1 año.

2.2.2 OTROS TRABAJOS DE INVESTIGACION

García Tatiana y Stone Vivian (Lima, 2011)¹⁰, realizaron un estudio intitulado: Plan de negocio: desarrollo de un hospedaje canino en el departamento de Lima. En este estudio se planteó la hipótesis de la existencia de un mercado potencial para un hospedaje canino que brinde servicios integrales y centralizados. Para ello se aplicaron entrevistas a personas de los distritos con mayor población de NSE A y B, que comprendió los distritos de Jesús María, La Molina, Magdalena del Mar, Miraflores, San Borja, San Isidro y Santiago de Surco, en los cuales existen aproximadamente 88,800 canes. Fueron un total de 405 encuestados encontrando que el 63.21% de personas tenía entre 26 y 40 años. El 77.04% está interesado en el servicio, además que el 68.05% está dispuesto a pagar como mínimo S/.40.00 por día de hospedaje. Entre las personas que estarían interesadas en poder contar con el servicio, el 85% reside en los distritos de La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro y Santiago de Surco, por tanto, las estrategias de marketing deberían dirigirse a estos distritos, los que presentan una población canina aproximada de 75,800 canes. En base a la evaluación financiera y económica de la empresa, se calculó que la tasa interna de retorno es de 38.6% y un VAN de S/.993,117.16. El monto de la inversión inicial es de S/.873,047.00, en la cual, la mayoría del costo

está dado por el terreno y la construcción de las instalaciones. Los resultados permitieron comprobar la hipótesis y en base a la evaluación financiera y económica del proyecto, se pudo comprobar que la idea de dicho negocio sería rentable (25).

A nivel local, recientemente se ha realizado el estudio de Díaz María José y Gómez Adriana (Arequipa, 2017), intitulado: Estudio de prefactibilidad para la creación de un hotel – guardería para mascotas en Arequipa, 2017, en este estudio se pudo comprobar que el público arequipeño presenta interés en un Hotel – Guardería para mascotas, debido principalmente a la necesidad de que durante su ausencia su mascota esté bien cuidada y que reciba buen trato y seguridad. Esta empresa tendría demanda diaria de sus servicios, pero la demanda sería mayor en las épocas de verano, feriados largos y vacaciones escolares de medio año, dado que en estas épocas la frecuencia de viajes se incrementa en la ciudad. Cabe destacar que actualmente en la ciudad de Arequipa, sólo existe una empresa que ofrece el servicio de Hotel – Guardería para mascotas con infraestructura creada para tal fin, aunque no es su servicio exclusivo. En este estudio se analizó cual sería la mejor ubicación para el Hotel – Guardería y concluyeron que la mejor ubicación sería en Yanahuara, contando con un terreno cuya área es de 365 m², en la cual se puede realizar una adecuada distribución de los espacios necesarios para la atención al público, como la producción del seervicio. La empresa se constituirá como E.I.R.L. Tiene una estructura organizativa pequeña, vertical, el gerente - administrador coordina las tareas con el veterinario y resto del personal. Luego de realizar el flujo de ingresos, concluyeron que los ingresos y egresos mensuales serán de 9,660.00 soles y 8556.00 soles respectivamente y la evaluación económica y financiera concluye en que existe viabilidad para la apertura de un Hotel – Guardería para mascotas, esto se observa a través del valor actual neto y la tasa interna de retorno, siendo el VANE de 68,671.48 soles, el VANF de 69,439.53 soles, mientras que la TIRE es de 119% y la TIRF es de 130%. Cabe señalar que el presente estudio ha sido desarrollado con base a los resultados del estudio de Díaz y Gómez, a modo de poder desarrollar el proyecto desde un punto de vista de cooperación interdisciplinaria, de manera tal, que se pueda combinar los aspectos administrativos efectuados por las autoras junto con los aspectos técnicos y operativos que se realizan en nuestro estudio, y así poder

llevar a la práctica este proyecto de inversión a modo de emprendimiento que además de ser un aliciente emprendedor para el grupo de inversionistas, sea también un proyecto que genere fuentes de empleo a personas de Arequipa y al mismo tiempo permita diversificar la oferta de servicios para la atención de mascotas que existe en la ciudad. Por tanto, la información estadística que se emplea en nuestro estudio, ha sido tomada de la investigación de Díaz y Gómez, contando con la autorización expresa de las autoras de dicho estudio⁵.



CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. MATERIALES

3.1.1. Localización del trabajo

a. Localización Espacial

El estudio será realizado en la ciudad de Arequipa.

b. Localización Temporal

El estudio se realizó durante los meses de Marzo a Diciembre del 2017.

3.1.2 Materiales biológicos

No requiere.

3.1.3 Materiales de laboratorio

No requiere.

3.1.4 Materiales de campo

La infraestructura del local.

3.1.5 Equipos y maquinaria

Los equipos y maquinaria, serán descritos en el capítulo de Resultados, en el cual, se describen los equipos y maquinarias que son necesarios para la implementación del proyecto.

3.1.6 Otros materiales

Son descritos en el capítulo de resultados, en el cual se aborda los aspectos técnicos para el desarrollo del proyecto.

3.2. MÉTODOS

3.2.1. Muestreo

a. Universo

Está representado por la población de la Provincia de Arequipa, la misma que asciende a 864 250 habitantes según censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del año 2007.

b. Tamaño de la muestra

Debido al tamaño del universo, se trabajó con muestra representativa de la población que fue calculada mediante la fórmula de población infinita de la siguiente forma:

$$n = \frac{(Z)^2 (p) (q) (N)}{(E)^2 (N - 1) + (Z)^2 (p) (q)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: 864 250 personas.

p: 0.50 (probabilidad de ocurrencia)

q: 0.50 (probabilidad de no ocurrencia = 1 – p).

Z: 1.96 a un nivel de confianza del 95 %.

E: 5% de error de estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (864\,250)}{(0.05)^2 (864\,249) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{830\,025}{216\,062.25 + 0.9604}$$

$$n = 384.$$

El número representativo de la muestra es de 384 personas que residen en la ciudad de Arequipa, por tanto, se encuestaron a 384 personas.

c. Procedimiento de muestreo

Para el estudio se empleó el muestreo estratificado.

3.2.2. Métodos de evaluación

a. Metodología de la experimentación

Se realizó las encuestas en diferentes puntos de la ciudad, tomando los distritos de Yanahuara, Cayma, José Luis Bustamante y Rivero, Miraflores, Paucarpata y Mariano Melgar, para así tener respuestas de los diferentes sectores de la ciudad. Se realizó las visitas a diferentes veterinarias que ofrecen el servicio de hospedaje para comparar con nuestro estudio la viabilidad del proyecto, donde pudimos ver que no alcanza los parámetro ni cuidados que se ven en nuestro estudio.

b. Recopilación de la información

- **En campo:** las encuestas se realizaron en diferentes distritos, utilizando un cuestionario ya establecido para dicho estudio. (Ver anexo).
- **En laboratorio:** no requiere pruebas de laboratorio.
- **En biblioteca:** se realizó una revisión bibliográfica de diferentes libros que tratan del tema ha investigado.
- **En otros ambientes generadores de la información científica:** se consultó con expertos, revisión de diferentes páginas web y otros.

3.2.3. Variables de respuesta

a. Variables independientes

Estudio de Mercado: incluyó el análisis del servicio

b. Variables dependientes

Estudio Técnico: los indicadores de esta variable se orientan a establecer el tamaño y características físicas de la planta, el proceso productivo, los requerimientos en el proceso, los impactos ambientales y algunos aspectos relacionados a la seguridad.

CUADRO N°03

Operacionalización de Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	MEDIOS
-----------	-------------	----------------	--------

Implementación de un Hotel – Guardería para mascotas	Estudio de Mercado	Servicio	Observación documental
		Producto	
		Consumidores	
		Demanda	Encuestas Observación documental
		Oferta	
		Comercialización	
	Estudio Técnico	Tamaño y características físicas del planta	Observación documental
		Proceso productivo	Encuestas Observación documental
		Requerimientos en el proceso	
		Impactos ambientales	
		Seguridad	

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados del Estudio de Mercado

En esta primera sección del presente capítulo, es necesario presentar los resultados del estudio de mercado realizado en el estudio de Díaz y Gómez (26), los mismos que fueron efectuados con la colaboración de campo del autor de la presente investigación, a efectos de poder tener un mejor conocimiento acerca del interés que tendría la población de Arequipa determinada mediante la fórmula, respecto a la implementación del hotel Guardería para mascotas, resultados que presentamos a continuación:

CUADRO N°04

Propuesta para la implementación de un hotel-guardería para mascotas. ¿Tiene usted mascotas en el hogar?

TIENE MASCOTAS EN EL HOGAR	F	%
Sí	324	84,37
No	60	15,63
TOTAL	384	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵.

En el cuadro N° 04 se observa los resultados de la encuesta si es que se tiene o no mascotas en casa, de un total de 384 encuestados el 84,37% indicaron que si tenían mascotas mientras que un 15,63% no tenían mascotas, los que nos da entender que el gran porcentaje de la población de Arequipa si tiene mascotas en casa.

Comparando con lo reportado por Marin y Pantoja (2014)¹⁵, quienes indican que el 40% de la población en la región de Pereira, Colombia cuenta con un perro como mascota. Con lo que llegamos a la conclusión que la población canina en nuestra ciudad es mayor.

CUADRO N°05

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Qué tipo de mascotas usted tiene?

TIPO DE MASCOTAS QUE TIENE	F	%
Perro	239	73,76
Gato	24	7,41
Perro - gato	50	15,43
Perro - pericos	3	0,92
Perro – gato – canarios - tortuga	2	0,62
Perro - gato - loros	2	0,62
Perro - canarios	2	0,62
Perro – canarios - loros	1	0,31
Perro - conejos	1	0,31
TOTAL	384	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

En el cuadro N° 05 se observa los resultados de la encuesta del tipo de mascota que tiene en casa, de un total de 384 encuestados el 73,76% indicaron que tienen perros, el 7,41% tienen gatos, el 15,43 indican que tienen perros y gatos, el 0.92% indican que tienen perros y pericos, el 0,62% indica en la encuesta que tienen perros, gatos, tortugas y canarios, el otro 0,62% indica que tiene perros, gatos y loros, el 0,62% tiene perros y canarios, el 0,31% tiene perros, pericos y loros y el ultimo 0,31% indica tener perros y conejos.

Cabe mencionar que para dicho trabajo solo nos interesa el porcentaje de personas que tienen como mascotas perros.

CUADRO N°06

Propuesta para la implementación de un hotel – guardería para mascotas. ¿Cuántos perros tiene en el hogar?

NÚMERO DE PERROS QUE TIENE EN EL HOGAR	F	%
Uno	180	60,00
Dos	74	24,67
Tres	28	9,33
Cuatro	18	6,00
TOTAL	300	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

En el cuadro N°06 de un total de 300 encuestados que responde al número de perros en el hogar, se observa que el 60% de encuestados tiene un solo perro en casa, el 24,67% tiene dos perros, el 9,33% tiene tres perros y el 6% tiene cuatro perros, lo que nos indica que el gran porcentaje de encuestados solo presenta una mascota. Podemos llegar a la conclusión que la mayoría de encuestados solo tiene una mascota por el costo de mantenimiento.

CUADRO N°07

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuáles son las edades de las mascotas que tienen en el hogar?

EDADES DE LOS PERROS QUE TIENE EN EL HOGAR	F	%
0 a 1	29	9,67
1 a 2	83	27,67
3 a 4	55	18,33
4 a 5	29	9,67
Más de 5	73	24,33
Varias edades (más de una mascota)	31	10,33
TOTAL	300	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

En el cuadro N° 07 se observa que las edades de los perros que tienen las personas en el hogar es variada, pero destacan los perros de uno a dos años en 27,67%, luego los perros de más de cinco años en 24,33%, los que tienen de tres a cuatro años en 18,33%, entre los principales. De acuerdo a estos resultados, se puede afirmar que la mayoría de `personas tienen perros jóvenes y adultos.

CUADRO N°08

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es el sexo de su mascota?

SEXO DE LOS PERROS QUE TIENE EN EL HOGAR	F	%
Macho	141	47,00
Hembra	108	36,00
Macho y Hembra	51	17,00
TOTAL	300	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 08, que el 47% de encuestados tiene perros machos, el 36% tiene hembras y el 17% tiene perros machos y hembras.

Por tanto, el Hotel Guardería para mascotas debe planificar la posibilidad de separación de los animales en caso de decida aceptar hembras en la etapa de celo.

CUADRO N°09

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es la clase de perro que tiene según su tamaño?

CLASES DE PERROS QUE TIENE EN EL HOGAR SEGÚN TAMAÑO	F	%
Perros mestizos	92	30,67
Perros gigantes	4	1,23
Perros grandes	68	20,99
Perros medianos	56	17,28
Perros pequeños	87	26,85
Perros miniatura	44	13,58
TOTAL	300	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 09 que mayor porcentaje corresponde a los perros mestizos (30,67%), sin embargo debido, este no se ha establecido, por otro lado, de acuerdo a las especificaciones del Kennel Club, los perros mestizos, no están incluidos en su clasificación, pero en el estudio se ha encontrado que representan el mayor porcentaje. Los perros pequeños representan al 26,85% de las macotas criadas en el hogar, luego a los perros grandes en 20,99%, entre otros, los perros medianos se presentaron con una frecuencia de 17,28% y los miniatura en 13,58%. Estos resultados demuestran que el Hotel Guardería debe dirigirse sobre todo para perros mestizos, pequeños, grandes, medianos y miniaturas.

CUADRO N°10

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuáles son los servicios que usted suele contratar?

SERVICIOS PARA MASCOTAS QUE SUELE CONTRATAR	F	%
Atención veterinaria	105	32,41
Baños y peluquería	60	18,52
Adiestramiento	5	1,54
Paseo	9	2,78
Alojamiento	5	1,54
Atención veterinaria y baños y peluquería	92	28,39
Atención veterinaria, baños y peluquería y adiestramiento	8	2,47
Todos los anteriores	29	8,95
Ninguno	11	3,40
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 10, que el 32,41% de encuestados refirió que suele contratar el servicio de atención veterinaria, el 18,52% contrata el servicio de baños y peluquería, el 1,54% prefiere adiestramiento, el 2,78% el servicio de alojamiento, el 28,39% contrata la atención veterinaria, el 2,47% opta por el servicio 8,95% y el 3,40% no usa ningún servicio.

CUADRO N°11

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted contrata estos servicios?

FRECUENCIA CON LA QUE CONTRATA LOS SERVICIOS PARA MASCOTAS (veces por mes)	F	%
Una	176	54,32
Dos	86	26,54
Tres	34	10,49
Cuatro	13	4,01
Cinco a más	4	1,23
No contrata	11	3,41
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N°11, que el 54,32% de encuestados contrata los servicios para mascotas una vez al mes, el 26,54% los contrata dos veces por mes, el 10,49% contrata dichos servicios tres veces por mes, mientras que el 4,01% señaló que contrata los servicios para mascotas cuatro veces al mes, el 1,23% contratan de cinco a más veces al mes, mientras el 3,41% no contrata.

TABLA N° 12

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuándo usted debe ausentarse de su hogar, suele llevara su mascota con usted?

EN CASO DE AUSENCIA DEL DUEÑO EN EL HOGAR, SE LLEVA A LA MASCOTA CON ÉL	F	%
Sí	68	20,99
No	256	79,01
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en la tabla N° 12, que si el dueño debe ausentarse del hogar, el 79,01% no se lleva a la mascota con él, mientras que el 20,99% si la lleva. Justamente este resultado nos confirma que existe un porcentaje importante de personas que podría requerir el servicio del Hotel - Guardería para mascotas.

CUADRO N°13

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Con que frecuencia usted debe ausentarse de su hogar?

FRECUENCIA CON LA QUE DEBE AUSENTARSE DEL HOGAR	F	%
Sólo algunos días por mes	172	53,09
Varios días del mes	32	9,88
Algunas semanas (durante vacaciones)	71	21,91
Otros	49	15,12
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 13, que el 53,09% de personas encuestadas señalaron que se ausentan del hogar sólo algunos días por mes, el 9,88% se ausenta varios días del mes, el 21,91% se ausenta algunas semanas durante sus vacaciones y el 15,12% respondió otros, es decir, que se ausentan de forma ocasional, o casi nunca lo hacen

CUADRO N° 14

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Durante los periodos en los cuales no se encuentra en su hogar a que persona encarga el cuidado de su mascota?

PERSONA QUE SE ENCARGA DEL CUIDADO DE LA MASCOTA ANTE LA AUSENCIA DEL PROPIETARIO	F	%
Familiar	217	66,98
Empleada del hogar	50	15,43
Amigo	19	5,86
Vecino	15	4,63
Veterinario	6	1,85
Otros	17	5,25
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 14, que en el 66,98% de casos son los familiares las personas que se encargan del cuidado de la mascota ante la ausencia del propietario, en 15,43% de veces que las mascotas deben quedarse al cuidado de otras personas, son las empleadas del hogar las encargadas, otras personas que cumplen la función de cuidar de la mascota ante la ausencia del dueño son los amigos, vecinos, veterinario u otros, pero en menor frecuencia que los anteriores.

CUADRO N° 15

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Qué otros servicios le brinda la persona encargada de cuidar a su mascota en su ausencia?

QUÉ OTROS SERVICIOS LE BRINDA LA PERSONA ENCARGADA DE CUIDAR A SU MASCOTA EN SU AUSENCIA	F	%
Ningún otro servicio, solo cuidarlo	241	74,38
Paseo	64	19,76
Baño y peluquería	16	4,94
Adiestramiento	0	0,00
Cuidarlo y paseos	3	0,92
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 15, que en 74,38% de casos, las personas que se encargan del cuidado de la mascota en la ausencia del dueño es solo el de cuidarlo, el 19,76% además de cuidarlo hacen pasear a la mascota, el 4,94% también le brinda el servicio de baños y peluquería, el servicio de adiestramiento no presento ningún interés por las personas encuestadas y el 0,92% lo cuida y lo pasea.

CUADRO N° 16

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Cuál es el costo por día para el cuidado de su mascota cuando el propietario se ausenta de su hogar?

COSTO POR DÍA PARA EL CUIDADO DE LA MASCOTA CUANDO EL PROPIETARIO SE AUSENTA DE SU HOGAR	F	%
Ningún costo	198	61,11
≤ 10 soles	48	14,81
11 a 20 soles	39	12,04
21 a 30 soles	28	8,65
31 soles a más	11	3,39
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 16, que el 61,11% de personas encuestadas señaló que cuando encargan el cuidado de su mascota a otra persona, no tienen ningún costo por ello, el 14,81% señaló que el costo es menor o igual a 10 soles por día, el 12,04% señaló que es de 11 a 20 soles, para el 8,65% el costo es de 21 a 30 soles y en 3,39% es de 31 soles a más.

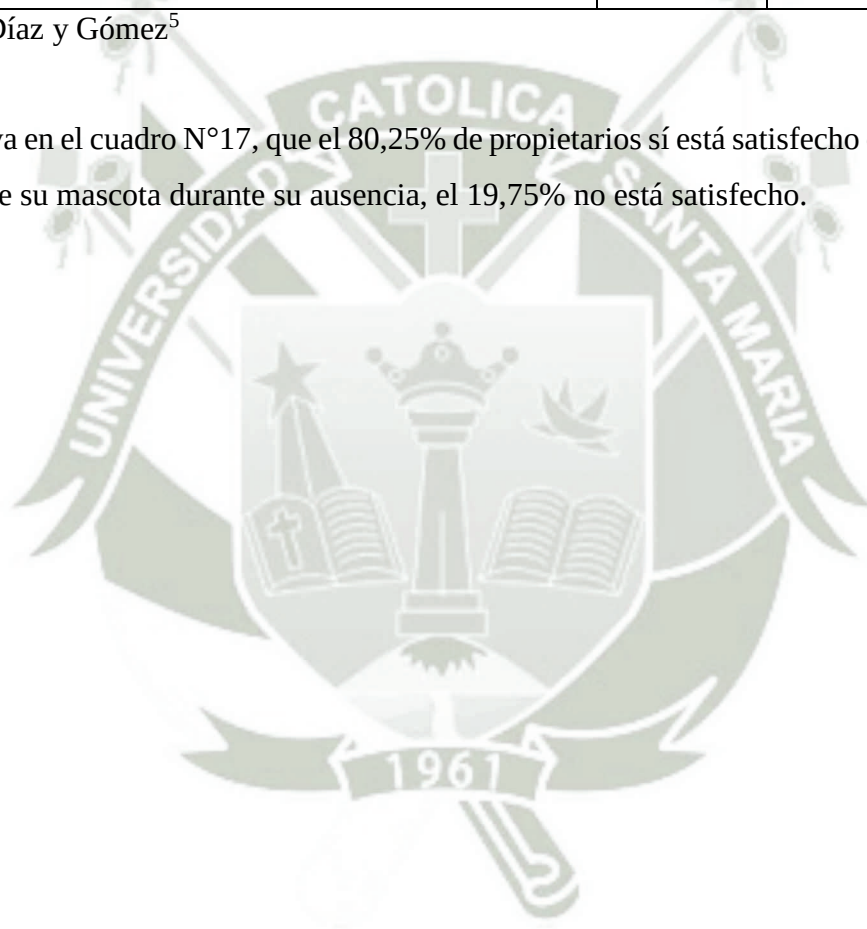
CUADRO N° 17

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Está satisfecho con el cuidado que recibe su mascota durante su ausencia?

ESTÁ SATISFECHO CON EL CUIDADO QUE RECIBE SU MASCOTA DURANTE SU AUSENCIA	F	%
Sí	260	80,25
No	64	19,75
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N°17, que el 80,25% de propietarios sí está satisfecho con el cuidado que recibe su mascota durante su ausencia, el 19,75% no está satisfecho.



CUADRO N° 18

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Conoce alguna empresa que ofrezca el servicio de hotel guardería para mascotas?

CONOCE ALGUNA EMPRESA QUE OFREZCA EL SERVICIO DE HOTEL GUARDERÍA PARA MASCOTAS	F	%
Sí	53	16,36
No	271	83,64
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 18, que el 83,64% de encuestados señaló que no conocen alguna empresa que ofrezca el servicio de Hotel Guardería para mascotas en la ciudad de Arequipa, el 16,36% si conoce este tipo de empresa. Estos resultados nos demuestran que el servicio de Hotel – guardería para mascotas, no es aún muy conocido en la ciudad, de allí que realizar este proyecto resulta interesante por la novedad del servicio.

CUADRO N° 19

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Estaría dispuesto a utilizar los servicios de una nueva empresa que le ofrezca el servicio de hotel guardería para mascotas?

ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZAR LOS SERVICIOS DE UNA NUEVA EMPRESA QUE LE OFREZCA EL SERVICIO DE HOTEL GUARDERÍA PARA MASCOTAS	F	%
Sí	255	78,70
No	69	21,30
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 19, que el 78,70% de encuestados señaló que sí estaría dispuesto a utilizar los servicios de una nueva empresa que le ofrezca el servicio de Hotel – Guardería para mascotas y el 21,30% no estaría dispuesto.

CUADRO N°20

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Motivos por los que contrataría los servicios del hotel guardería para mascotas en Arequipa?

POR QUÉ MOTIVOS CONTRATARÍA LOS SERVICIOS DEL HOTEL GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN AREQUIPA	F	%
Para asegurarse que su mascota estará bien cuidada ante su ausencia	111	37,25
Por necesidad	52	17,45
Por la seguridad de la mascota	47	15,77
Por novedad del servicio	10	3,36
Que la mascota esté bien cuidada y seguridad de la misma	34	11,41
Que la mascota esté bien cuidada, seguridad y necesidad	20	6,71
Que la mascota esté bien cuidada, seguridad, necesidad y novedad del servicio	2	0,67
Que la mascota esté bien cuidada y necesidad	16	5,37
Que la mascota esté bien cuidada y novedad del servicio	2	0,67
Por seguridad de la mascota y necesidad	3	1,00
Por seguridad de la mascota y novedad del servicio	1	0,34
Ninguno de los anteriores	26	6,77
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

En el cuadro N° 20 se observa , que los principales motivos por los que los propietarios contratarían el servicio del Hotel – Guardería para mascotas son, en primer lugar, para asegurarse que su mascota estará bien cuidada durante su ausencia en 37,25%, en segundo lugar, por necesidad en 17,45%, luego por la seguridad de la mascota en 15,77%, entre otros motivos.

Comparando el resultado de la ciudad de Arequipa siendo el 93.23% de personas que están interesados en el servicio con el de Garcia T. y Stone V. (2011)¹⁰, quienes obtuvieron

77.04% en la ciudad de Lima, deducimos que en la ciudad de Arequipa son más interesados en el servicio.

CUADRO N° 21

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. ¿Dónde preferiría que se ubique el hotel- guardería para mascotas?

LUGAR DE PREFERENCIA PARA LA UBICACIÓN DEL HOTEL GUARDERÍA PARA MASCOTAS	F	%
En un distrito cercano en la ciudad	198	61,11
Más alejado de la ciudad en el campo	100	30,86
Ninguno	26	8,03
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 21, que el 61,11% de personas preferiría que el Hotel – Guardería para mascotas se ubique en un distrito cercano en la ciudad, el 30,86% preferiría una ubicación más alejada de la ciudad, en el campo y el 8,03% respondió ninguno. Por tanto, se determinó que la ubicación ideal sería en un distrito cercano en la ciudad.

CUADRO N° 22
Recomendaciones para el hotel - guardería para mascotas

RECOMENDACIONES PARA EL HOTEL GUARDERÍA PARA MASCOTAS	F	%
Ninguna recomendación	223	68,83
Que sea un lugar que ofrezca mucha seguridad	19	5,86
Que el trato a los animales sea excelente	16	4,94
Otras: (precios, paseos, adiestramiento, etc)	16	4,94
Personal a tiempo completo y muy capacitado	13	4,01
Que sea un lugar muy limpio e higiénico	4	1,23
Que incluya alimentación	4	1,23
Que se ubique en el campo	3	0,93
No responde	6	1,85
TOTAL	324	100,00

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 22, que el 68,83% de encuestados no realizó ninguna recomendación para el Hotel – Guardería para mascotas, el 5,86% recomendó que el lugar ofrezca mucha seguridad, porcentajes similares de 4,94% señaló que el trato a los animales debe ser excelente y que se añadan otros servicios como paseos, adiestramiento, además de que el precio no sea muy alto. Otras recomendaciones son menos frecuentes, pero incluyen la capacitación del personal, la limpieza del lugar, la alimentación incluida, entre otros.

CUADRO N° 23

Propuesta para la implementación de un hotel - guardería para mascotas. Personas encuestadas distribuidas por edad y género

GÉNERO EDAD	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
18 – 20	10	6,67	17	7,26	27	7,03
21 – 30	77	51,33	121	51,71	198	51,56
31 – 40	28	18,67	40	17,09	68	17,71
41 – 50	16	10,67	25	10,68	41	10,68
51 – 60	16	10,67	24	10,26	40	10,42
61 a más	3	2,00	7	2,99	10	2,60
TOTAL	150	100,00	234	100,00	384	100

Fuente: Díaz y Gómez⁵

Se observa en el cuadro N° 23, que las edades de las personas encuestadas se distribuyen desde los 18 años hasta los 71 años, que fue la edad máxima, pero los grupos etáreos más frecuentes se comprenden entre los 21 a 30 años y entre 31 a 40 años, y también entre 41 a 60 años que representó a algo más del 20% del total de encuestados. La edad promedio de los encuestados fue de 33,33 años.

En cuanto al género hubo predominio del género femenino, que represento a más del 60% de encuestados, este resultado se explica porque casi siempre son las mujeres, quienes toman las decisiones respecto al cuidado de las mascotas, además de los hijos que muchas veces son los responsables del cuidado.

Comparando el resultado del presente trabajo con el de Garcia y Stone (2011)¹⁰, quienes encuestaron a 405 personas, obtuvieron un 63, 21% entre hombres y mujeres de 26 a 40 años interesados en poder contar con la implementación de un hotel - guardería para mascotas. Observamos que en los intervalos de 21-30, 31-40 años hacen una sumatoria de 69.27% dando un mayor porcentaje al reportaje citado.

4.2 Aspectos Técnicos

4.2.1. Descripción de la Planta

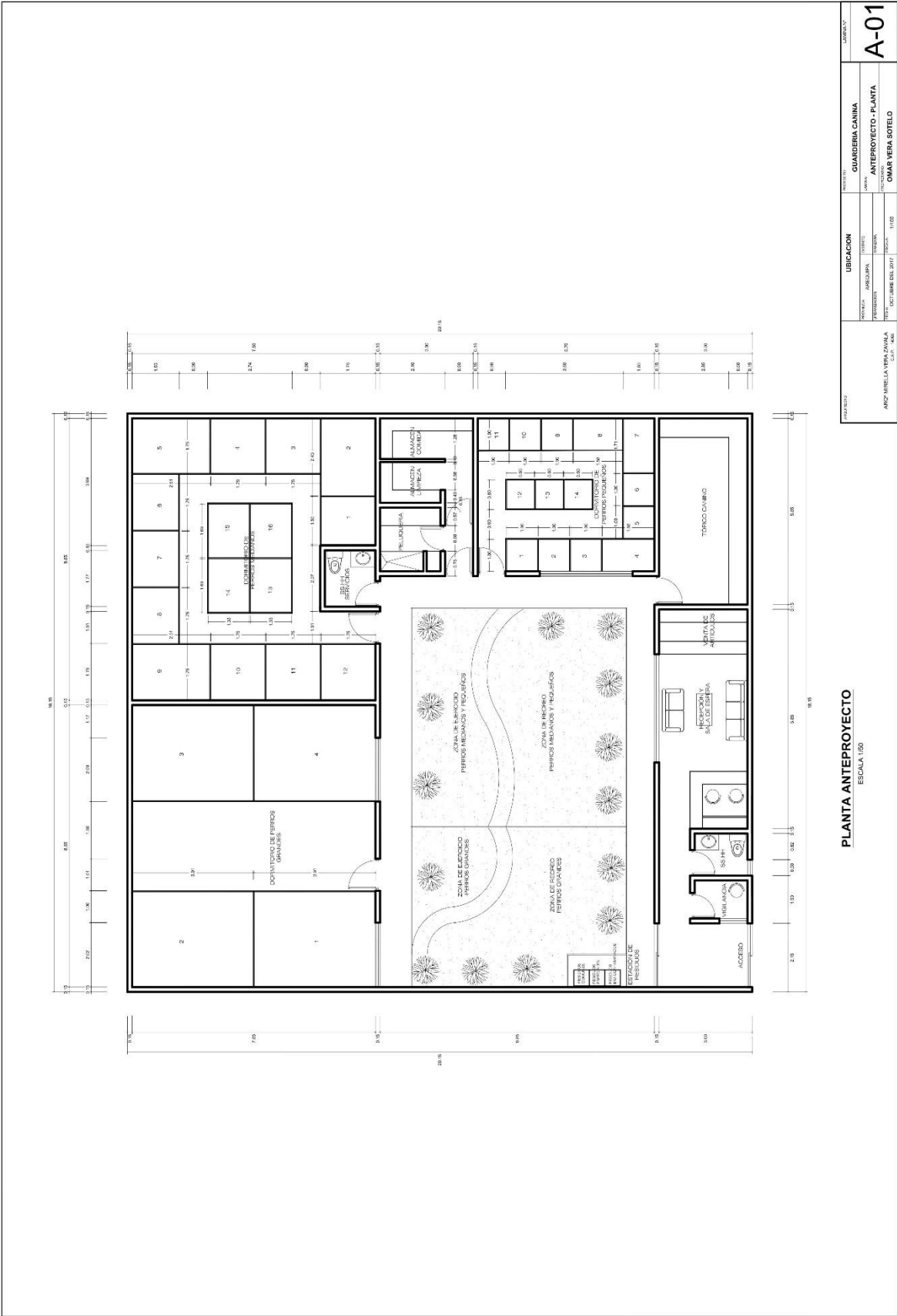
La distribución de la Planta es importante para cualquier tipo de empresa porque influye de manera significativa en el desarrollo de todos los procesos internos, que se efectúan para la realización de operaciones y procesos. La planificación de las instalaciones es importante porque las decisiones sobre este tema tienen impacto a largo plazo e influyen tanto en la estrategia de la empresa, como en la calidad, el aprovechamiento de espacio y la buena comunicación entre áreas; una buena distribución en planta permite además una buena coordinación entre los distintos departamentos funcionales de la organización.

Con la distribución en planta se busca:

- Disminuir los costos en la utilización de materiales.
- Dar un uso óptimo del espacio.
- Desarrollar las labores diarias con eficacia y seguridad.
- Favorecer el desarrollo de una comunicación e interacción adecuada entre los trabajadores y entre estos y los clientes.
- Disminuir el tiempo de espera en la atención a los clientes, tanto para la recepción como para la entrega de las mascotas hospedadas.
- Facilitar las tareas a realizar para las actividades de mantenimiento.

La distribución de la Planta física del Hotel – Guardería es influida por una serie de factores, entre los que tenemos el tamaño y volumen de las maquinarias y equipos que se necesiten instalar, los aspectos de seguridad laboral que deben cumplirse para minimizar los riesgos para el personal, que el movimiento de los trabajadores se realice de manera tal que no tengan que desplazarse innecesariamente hacia las diversas áreas de la Planta física.

A continuación se va a presentar el plano de distribución de la Planta física y posteriormente se presentan y describen cada una de las áreas diseñadas y que forman parte del Hotel – Guardería para mascotas.



El Hotel – Guardería para mascotas estará ubicado en la Calle Taboada en el Distrito de Yanahuara, se alquilará un terreno que actualmente se encuentra cercado, cuya área es de 363 metros cuadrados. El ingreso se realizará por la esquina izquierda, al lado de ese encuentra la caseta de vigilancia y los servicios higiénicos, de forma contigua tenemos la sala de recepción y espera, en la cual se cuenta con el módulo de atención a los clientes y al fondo se tendrá una vitrina donde se exhibirán distintos artículos especializados que se encuentren en venta. En la zona de recepción de clientes, se les explicará a los clientes, la forma de trabajo y los procesos que se realizarán a su mascota cuando esta sea alojada en el establecimiento, además se le brindará información general sobre las precauciones que se tendrán en cuenta de acuerdo a la raza y tamaño de la mascota. También se les hará la apertura de la ficha de clientes, en la cual se consignarán los datos personales para brindarles información posterior, presentarle las promociones que se realicen, entre otras actividades. En esta área además del módulo de atención, se contará con sillas, computadora, además del archivo y otros documentos administrativos.

Al lado de la sala de recepción se encuentra el tóxico canino, en el cual se dispondrá de mobiliario necesario para realizar la evaluación de la condición de salud de las mascotas, asimismo, estará implementado con el equipo básico necesario para la atención de algún tipo de emergencia que podría eventualmente ocurrir con alguno de los perros alojados.

En la parte central se tiene la zona de recreo para perros grandes y la zona de recreo para perros medianos y pequeños, la misma que estará conformada por un área verde en la cual se implementará la zona de ejercicio para los perros grandes, medianos y pequeños en cada una de sus áreas específicas. Las actividades que los perros podrán realizar en esta área son las siguientes:

1. Natación canina

En el espacio de zona de ejercicio, se dispondrá una piscina, en la cual los perros podrán ejercitarse y de esta forma se les ayuda a liberar el estrés con una actividad que para ellos les resulta muy divertida. La importancia de realizar la natación en los perros, es que ejerce efectos positivos al ayudarlos a reforzar los músculos respiratorios, aumenta el potencial del metabolismo

aeróbico y mejora la coordinación; no tiene límites de edad y es ideal para razas como pug, bulldog, Boston que se asfixian fácilmente y no soportan el calor. Este espacio contará con personas entrenadas que acompañarán a los perros para evitar accidentes; de igual manera a pesar de que muchas de las razas de perros presentan cualidades innatas para desplazarse en el agua, se observará a aquellos animales que requieren el uso de un salvavidas, sobre todo en el caso de los animales más pequeños.

Se incitará al perro con juguetes para que salte a la piscina, salga de ella, nade de un lado a otro etc. Esta actividad tendrá una duración de una hora, en esta misma área, de forma contigua a la piscina se dispondrá de un espacio de relajación donde los perros podrán permanecer recostados o sentados una vez que se hayan cansado. Debe tomarse la precaución que al momento de entregar el perro a su propietario, este se entregará seco, aunque se le podrá mostrar fotografías y/o videos de su mascota divirtiéndose en la piscina.

2. Action

En la zona de recreo para perros grandes, dado que estos tienen mayor energía, se dispondrá de un área en la cual tendrán un alto desempeño físico; para ello, se dispondrán de circuitos y juegos en los que el perro además de divertirse será ejercitado recibiendo premios por las actividades. Una de las actividades son las cuales se ayuda a los perros grandes a emplear su gran energía es mediante ejercicios de Agility. El agility es el deporte ideal para perros que viven en la ciudad o en espacios reducidos que tienen mucha energía y necesitan liberarla. Es una combinación de juego, obediencia, educación y diversión.

En este se hace que los perros corran por circuitos de obstáculos siguiendo el orden establecido con el menor tiempo y faltas posibles, todos los animales deberán ser guiados por el veterinario y personal auxiliar responsables. A través de la práctica del agility, lo que se pretende es ayudar en la educación y sociabilización del perro en el interior del establecimiento y también en su hogar y de forma general en sus desplazamientos por espacios urbanos, además se ayuda a disminuir o eliminar el estrés que le causa la falta de actividad física. Una vez que los perros concluyan los circuitos, se le premiará

al perro con golosinas específicas. Esta actividad tendrá una duración de una hora. Los circuitos que se implementará serán:

- a. **Slalom:** estará conformado por 6, 8 ó 10 postes, estos postes son rígidos, tienen un diámetro de 3 a 5 cm, su altura de 1 a 1,20 m y estarán separados de 50 a 65 cm, su estructura está recubierta por materiales de superficie blanda, que evita que los perros se puedan realizar algún tipo de daño o herida.

FIGURA N° 01.

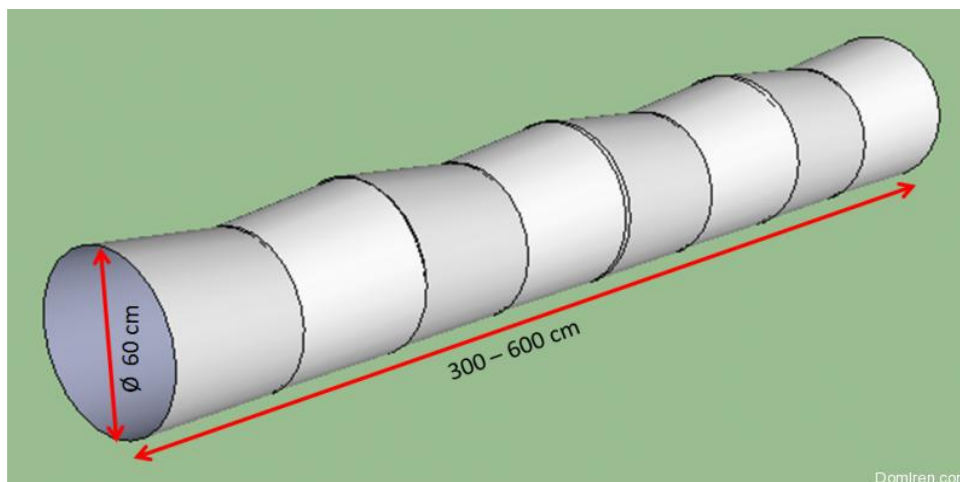
Modelo del circuito de slalom



Fuente:

- b. **Túnel flexible:** consiste en la entrada del animal sobre una caja rígida con una longitud de 90 cm, una altura de 60 cm, una anchura de 60 a 65 cm, la salida se realiza de un material flexible, cuya longitud es de 2,5 a 3,5 m, y el diámetro de 60 a 65 cm.
- c. La salida está fija al suelo, pero es necesario cuidar de que las fijaciones no estén separadas más de 50 cm, esto permite que los perros puedan entrar y salir con facilidad independientemente de su raza y tamaño.

FIGURA N° 02
Modelo del túnel flexible



Fuente:

A la esquina izquierda de la zona de recreo para perros grandes se ubica la estación de residuos, en la cual, se dispondrán los contenedores para almacenar los residuos comunes, residuos especiales y los residuos contaminados.

En la parte posterior a la zona de ejercicio para perros grandes, se encuentra el dormitorio para perros grandes, el cual cuenta con un pasillo central y se colocarán en él cuatro caniles para el descanso de los animales, estos tendrán una dimensión de 1,8 por 3 metros cada uno, la estructura será elaborada en metal con una altura de 1.60 cm, el piso será de cemento pulido y la superficie será lisa para evitar que los perros se lastimen.

FIGURA N° 03

Modelo del dormitorio de perros grandes



Fuente:

Además en cada uno de los dormitorios, se colocará el colchón para que los perros puedan descansar durante la noche, en el caso de que el dueño así lo deseara, podrá llevar la cama de su mascota y esta se le colocará en el dormitorio asignado para él.

En el ambiente contiguo se dispondrá el dormitorio para perros medianos, se tendrá un total de 16 caniles para perros medianos, los mismos que tendrán un área de 1,30 metros de ancho por 2.0 metros de largo. El piso también será de cemento pulido y en el interior se colocará el colchón o su cama si el dueño la lleva al Hotel – Guardería para mascotas.

FIGURA N°04
Modelo del canil para perros medianos



Fuente:

En este ambiente también se colocará un servicio higiénico. Cabe señalar que en los caniles se tendrá la precaución de instalar el piso con el desnivel apropiado de manera tal que las excretas líquidas puedan drenar hacia una tubería de desagüe que evite la acumulación de líquido en el piso.

En el lado derecho, junto al área de ejercicio de los perros medianos y pequeños se dispondrá un área de peluquería, el almacén de limpieza y el almacén de comida. Los materiales a colocar en el área de peluquería serán los siguientes:

a. Bañera de acero inoxidable

Tendrá las siguientes características:

- Bañera totalmente fabricada en acero inoxidable mate
- Incluye sifón desagüe para drenaje
- Totalmente rígida, estable, práctica, funcional y fácil de instalar
- Soluciona los problemas por posibles desplazamientos, cambio de local o ubicación
- Dos armellas colocadas para sujetar al animal al momento del baño.

- Fácil de limpiar.

b. Mesa de peluquería

Tendrá las siguientes características:

1. Mesa de peluquería canina hidráulica diseñada para brindarle al estilista una posición ergonómicamente correcta reduciendo la fatiga y riesgos de lastimarse.
2. Tablero con goma crepé negro antideslizante.
3. Medidas de tablero de 105 cm por 55 cm.
4. Cogotera movable en forma de U con armellas para sujetar al animal.
5. Elevación máxima de la mesa altura 105 cm y mínima de 68 cm.
6. Bomba hidráulica importada con sistema freno USA.
7. Un solo pedal tanto para bajar o elevar la mesa.
8. Pintura electrostática en polvo curada en un horno a 180 grados centígrados.
9. Totalmente rígida y estable.
10. Práctica para trabajos duros y extremos.

c. Secadora Phillips

- 2300 W.
- Motor de CA, 120 Km/ h.
- Ionic care.
- Boquilla Style & Protect.

Además se contará con el equipo necesario para realizar el baño y peinado básico de los perros, dado que estos deberán ser entregados bañados a los propietarios en caso de que hayan permanecido más de dos días en el Hotel – Guardería.

Al lado de esta área se tiene el dormitorio para perros pequeños, contando con 14 caniles cuya dimensión será de 0,90 cm de ancho por 0,90 cm de largo, el piso será de cemento pulido y en cada una de los caniles se colocarán las camas de los animales.

Cabe señalar que en la planificación de los dormitorios, se ha considerado respetar las dimensiones para individuos en un establecimiento de hospedaje, en el cual se señala que requieren al menos el siguiente espacio cuando se trata de la permanencia de un animal por periodos de más de un día: 7.5 m² para razas pequeñas, 9,5 m² para razas medianas y 11 m² para razas grandes. La altura se considera desde el piso hasta el techo de la jaula. En el caso de los perros, se considera una altura correcta aquella que permita que su ocupante se ponga de pie cómodamente.

Otras condiciones que deberán cuidarse detalladamente es que el interior esté libre de protuberancias, porque estas podrían causar daños o lesiones a los animales hospedados. Los dormitorios, deberán contar con orificios en las paredes y/o techo de manera tal, que permitan una suficiente ventilación, la puerta de acceso deberá ser fuerte y resistente, el sistema de cierre tendrá que ser cerrada firme para evitar que algún animal pudiera escapar. Las aberturas para la ventilación que se encuentren en dos paredes laterales de los dormitorios deberán ser ubicadas en las paredes opuestas, y las aberturas representarán mínimo, la quinta parte del área de cada una de las paredes. Es necesario que al menos un tercio de la superficie total mínima para ventilación se encuentre ubicada en la mitad superior del dormitorio y el otro tercio del área total mínima requerida para ventilación se debe localizar en la mitad inferior del mismo. Los dormitorios deberán edificarse con características de diseño tales como rebordes, costillas u otros artefactos en las superficies exteriores de las paredes que tengan las aberturas para ventilación, cuidando que no exista ninguna obstrucción en dichas aberturas y que se brinde un espacio mínimo de dos centímetros, de manera tal que se favorezca la circulación del aire entre los dormitorios y el exterior. Las puertas de cada uno de los caniles, deberán ser fácilmente accesibles para permitir que en caso de alguna emergencia, los animales puedan ser retirados en forma rápida.

4.2.2. Proceso Productivo

a. Inicio del servicio: El servicio se inicia con la bienvenida al propietario y la mascota, luego se registrarán los datos del cliente, tales como nombres completos, DNI, dirección, teléfono fijo y móvil, correo electrónico. El horario de recepción de mascotas se inicia a las 7:30 am y la entrega de los mismos finaliza a las 18:30 horas, pasado ese horario no se entregará a ningún perro por razones de seguridad.

b. Registro de la mascota: El registro del perro en su ficha correspondiente incluirá los siguientes datos: nombre, raza, edad, sexo, color, peso, alergias, y si tiene algún tipo de cirugía o cualquier observación importante, este proceso debe durar aproximadamente ocho minutos. Un requisito indispensable para recibir a la mascota es que tenga las vacunas y desparasitaciones completas con al menos 72 horas de anticipación antes del hospedaje. Al ingreso se solicitará carnet de vacunas, de no tenerlo se condicionará su aceptación como huésped.

c. Recepción de la mascota: Luego del registro, el animal es trasladado al área de estancia, donde será evaluado por el veterinario encargado quien inspecciona que el perro se encuentre en buenas condiciones de salud, además de verificar la raza y el tamaño. Una vez que es evaluado, se informa al propietario quien debe estar esperando en la sala de espera, que su mascota se encuentra en buenas condiciones o se reporta cualquier anomalía observada, por ejemplo la presencia de alguna herida, en el caso de las hembras se verifica e informa si se encuentra o no en celo. Se informa al propietario el plan de cuidado que recibirá el animal, en función a la atención de las necesidades básicas de alimentación, excreción, esparcimiento, paseos y descanso, en caso de considerarse necesario se preguntará al propietario respecto a algún tipo de atención o cuidado especial que requiera su mascota. Este proceso debe durar un máximo diez minutos.

Antes de confirmar la aceptación de la mascota será evaluado de forma rápida por el Veterinario de acuerdo al protocolo de evaluación del riesgo de agresión de animales que se encuentran en grupo cuyo formato es el siguiente¹⁹:

CUADRO N°24

Protocolo de evaluación del riesgo de agresión de los animales hacia las personas que le cuidan

Protocolo de evaluación del riesgo de agresión de los animales hacia las personas que le cuidan	
¿Cómo reacciona el animal ante la presencia de alguna persona no habitual?	Cada apartado presenta tres posibles respuestas desde la sumisión o indiferencia hasta la agresión.
¿Cómo reacciona ante la aproximación de esta persona?	
¿Cuál es la reacción al pasar la mano por la cabeza, cuello y zona de la cruz?	
¿El veterinario puede realizar un examen clínico completo de cabeza a cola de dicho animal?	A) sumisión o indiferencia B) respuesta dudosa C) respuesta de pánico u hostil
¿Cómo reacciona el animal ante el intento de examinar su boca?	
¿Cuáles son las reacciones del animal cuando alguien se le aproxima desde atrás?	
¿Ante la toma de temperatura rectal, cual es la reacción del perro?	
¿El contacto visual directo con los ojos del perro, que reacción determina en el animal?	
Estas pruebas pueden desencadenar conductas peligrosas del animal para el examinador	

d. Ingreso al Hotel – Guardería: Luego de la despedida con el propietario, el veterinario y personal auxiliar colocan al perro en el área de esparcimiento y alimentación. Se realizan las distintas actividades planificadas para el día como paseos, juegos, entre otros. Se debe tomar la precaución de no juntar perros de raza grande con perros pequeños, así como hembras en celo con machos, de igual forma los cachorros a partir de los tres meses deben estar separados de otros animales para prevenir riesgos de que sean lastimados en los juegos o por problemas de territorio. Debido a la posibilidad de que la mascota experimente cambios de carácter debido a la lejanía con el dueño, el personal del hotel encargado de la atención a las mascotas brindará un trato en el que impere el

cariño y la compañía a la mascota y en caso de que los cambios sean de mayor relevancia como por ejemplo, que el animal deje de alimentarse, el propietario será informado telefónicamente. Los animales serán supervisados cada 30 minutos por el personal responsable para verificar que se encuentren en buenas condiciones.

Durante su permanencia, los animales tendrán una serie de actividades como paseos, juego libre, alimentación a la hora indicada por el propietario para no alterar las costumbres del animal, hacia las 7:00 de la noche, los animales ya deberán permanecer en el área de descanso y no saldrán de ella hasta el día siguiente por cuestiones de seguridad del establecimiento.

Los protocolos de manejo de los animales durante su permanencia incluyen los siguientes:

Alimentación

Los requerimientos nutricionales en perros son objeto de numerosas investigaciones, debido a que en el proceso de formular alimentos para animales de compañía, es necesario que los fabricantes no utilicen como referencia los requisitos mínimos, pero si deben considerar los niveles mínimos recomendados, de manera tal que se garantice una adecuada ingesta de nutrientes, que aseguren el estado óptimo de salud y el bienestar del animal.

Las tablas nutricionales se facilitan en “unidades/100g MS” (Tablas A1 & B1), “unidades/1000kcal EM” (Tablas A2 & B2) y “unidades/MJ EM” (Tablas A3 & B3). Para el presente estudio nos basaremos en las recomendaciones de la Guía FEDIAF (28), que se basa en publicaciones científicas (incluido el NRC 2006). Se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos¹⁷:

- **Contenido energético:** los ensayos de alimentación son la forma más precisa de medir la densidad energética del alimento para los perros. Un ensayo normalmente mide la energía digestible. Restando la energía perdida en la orina, el mismo ensayo nos permite determinar la energía metabolizable. La energía perdida puede ser medida si se recoge la orina, o si la orina no se recoge se puede calcular usando el siguiente factor de

corrección: $1.25\text{kcal (5.23kJ)}\text{g}^{-1}$ de Proteína Bruta Digestible para perros¹⁷.

Un animal se halla en equilibrio energético cuando la cantidad de energía utilizada es igual a la que obtiene a partir de los alimentos.

Una caloría es la cantidad de energía, en forma de calor, necesaria para elevar un gramo de agua a un grado centígrado. Mil calorías equivalen a una kilocaloría (kcal), que es la forma corriente de expresar la energía en nutrición. La energía obtenida a partir de los alimentos sufre las siguientes transformaciones⁸:

- Energía Bruta (EB): “Son las calorías que se liberan por la combustión completa del alimento en una bomba calorimétrica. No es totalmente aprovechada por el animal porque, del alimento consumido, un porcentaje se pierde por materia fecal y lo absorbido es⁸:
- Energía Digestible (ED): “Es la que el animal utiliza para sus procesos metabólicos, pero tampoco en forma total, ya que a partir de la digestión de las proteínas en forma urea, que es eliminada con la orina y por cada gramo de proteína digerida se pierden 1,25 kcal. Es decir que cuantas más proteínas contenga una dieta, menor será su energía metabolizable”.
- Energía Metabolizable (EM): Es la que utiliza el animal y surge de la ED menos las pérdidas urinarias⁸.
- Energía Neta (EN): Es aquella que el animal requiere para el mantenimiento y las demás funciones o situaciones que requieren un gasto energético. Es decir que surge de la EM menos el incremento calórico (calor de fermentación + metabolismo de los nutrientes)⁸.

Debido a que no se conocen los valores de energía metabolizable (EM) de los ingredientes corrientes de uso familiar utilizados para las dietas de los pequeños animales, las calorías de las tablas han sido obtenidas a partir de la aplicación aproximada de los factores sugeridos por Atwater (4- 9- 4) que dan la energía metabolizable para esos ingredientes. Para los alimentos comerciales se aplica el método de aproximación sugerido por la National Research Council, cuyos valores son²⁰:

Energía Digestible (ED)

- 4,40 para las proteínas
- 9,40 para las grasas
- 4,15 para los hidratos de carbono

Este método se basa en presumir que la digestibilidad es de:

- 80% para las proteínas
- 90% para las grasas
- 85% para los hidratos de carbono

Por lo tanto, según la NRC es razonable estimar que la EM expresada en kilocalorías es de²⁰:

- 3,50 para las proteínas
- 8,46 para las grasas
- 3,50 para los hidratos de carbono
- **Requerimientos energéticos de los caninos:** Con relación a los requerimientos energéticos de los perros, es posible hallar valores diferentes en las tablas que se encuentran en los libros, publicaciones, etc., pero para los fines propuestos se considerarán los siguientes²⁰:

CUADRO N°25

Requerimiento energético de los perros

Kilogramos de peso vivo	EM
1	132
2	224
3	300
4	370
5	450
6	500
7	570
8	635
9	686
10	750
15	1000
20	1260
25	1500
30	1700
35	1900
40	2100

En la práctica, estas cifras sólo son orientadoras. El animal consigue su balance energético ajustando constantemente a través de un mayor o menor consumo de alimento²⁰.

El agua es un nutriente más y está íntimamente relacionado con la alimentación. El consumo de agua en los animales normales, y en mantenimiento, depende en gran parte del contenido hídrico de los alimentos. Por ejemplo, un animal que reciba un balanceado de tipo seco tomará agua unas 2,5 veces el peso del alimento que recibe. En los alimentos balanceados enlatados, o en las dietas familiares, en las que el contenido de humedad es alrededor del 70 al 75%, el consumo de agua en un animal sano será constante. Además, en el organismo se forma agua

metabólica, cada 100 kcal de energía metabolizable se forman 10 a 15 gramos de agua; así, un canino de 10 kilos de peso, con un requerimiento de 750 kcal produce entre 75 a 120 cc de agua. A partir de las grasas, se produce el doble de agua que de las proteínas y los hidratos de carbono⁸. Los animales hospedados tendrán acceso a beber agua potable durante todo el tiempo que dure su permanencia en el Hotel – Guardería.

En el estudio se plantea que los propietarios lleven al local de la empresa, la comida que habitualmente brindan a sus mascotas, debido a que los precios son diferenciados en función de si el servicio se brindará con comida o sin ella. Sin embargo, en el caso de los animales cuya comida deba ser proporcionada por la empresa, se calculará la ingesta diaria de alimento de acuerdo al peso del animal, brindándole las calorías que requieren de acuerdo al cuadro N23.

E. Retiro de la mascota y despedida: Transcurrido el periodo de permanencia del animal, se le procede a realizar la limpieza o baño de acuerdo a los días que haya permanecido en el Hotel Guardería, se le evalúa el estado general para comprobar y registrar que el animal es entregado a sus propietarios en óptimas condiciones en su estado de salud, se informa al propietario acerca del desenvolvimiento del perro durante su permanencia, se procede a la facturación del servicio y al retiro de la mascota por su propietario y la despedida correspondiente.

Control de residuos

Para asegurar la salubridad en las instalaciones se seguirán las siguientes disposiciones:

- a. El personal encargado de la limpieza, será responsable de prever y solucionar la emisión de ruidos, malos olores y/o atracción de vectores (moscas, ratas, pulgas y garrapatas entre otros).
- b. El establecimiento deberá permanecer siempre en buenas condiciones higiénicas, para ello, la infraestructura deberá conservarse en orden y aseado.
- c. La limpieza de las excretas fecales y orina se deberá realizar a lo menos dos veces por día, con agua mezclada con cloro. Además,

todas las excretas y desechos sólidos deberán disponerse en bolsas y recipientes herméticos, para posteriormente disponerlos en los camiones recolectores.

- d. El personal auxiliar y el encargado de la limpieza deberá mantener los caniles limpios de residuos de comida, una vez alimentados a los perros, para evitar la infestación de roedores.

Control de plagas

Para asegurar las condiciones de salubridad en la empresa, Se debe contar con un programa de control de plagas y roedores y un sistema de registro que avale su funcionamiento, para iniciar este programa, se debe realizar un diagnóstico situacional para establecer si se requiere de la implementación del sistema de control de plagas. Para la empresa se utilizará el control químico mediante la utilización de sustancias tóxicas para artrópodos y roedores. Será necesario disponer de un registro de los productos empleados y su forma de aplicación; además se deberá contar con un mapa de la ubicación de los cebos empleados, estos serán colocados en trozos de tubo de PVC de 4 pulgadas de diámetro, en el cual pueda ingresar el roedor más no el hocico del perro, estos cebos serán colocados en el perímetro de protección o en las áreas en las que se haya identificado que existe mayor riesgo. Sólo serán aplicados productos plaguicidas que estén aprobados por SENASA y que al mismo tiempo sean inocuos para los perros.

La aplicación se realizará de acuerdo a las recomendaciones de los fabricantes de cada producto empleado. En cuanto a la disposición de residuos sólidos, se deberá contar con un lugar especial para el almacenamiento y tratamiento de la basura y desperdicios, estos se ubicarán cerca a la puerta de acceso y alejado de los dormitorios de los perros. Los contenedores se mantendrán cerrados y tapados de manera de evitar el ingreso de roedores, palomas o que los mismos perros quisieran extraer algún resto o desperdicio de ellos.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe factibilidad para la implementación de un Hotel-Guardería de mascotas en Arequipa metropolitana, ya que en nuestro universo de 384 personas salió viable el 95% de la implementación del hotel – guardería para mascotas, el mismo que representa una idea de negocio atractiva porque actualmente en la ciudad sólo existe un establecimiento similar, servicios similares son ofrecidos en clínicas veterinarias y en domicilios de personas naturales, pero no tienen la infraestructura especializada en este tipo de establecimientos y presentan riesgos de salubridad añadidos, debido a que a las clínicas veterinarias concurren animales enfermos pudiendo presentarse contaminaciones cruzadas con los animales alojados que estén recibiendo el servicio de hospedaje.

SEGUNDA: Las características del servicio - producto, del mercado meta, y el perfil de los clientes del Hotel – Guardería para mascotas, muestra que, existe interés de la mayoría de personas encuestadas, en poder contar con un Hotel – Guardería para mascotas en la ciudad, siendo el 60.9% de mujeres y el 39,1 % de hombres encuestados.

TERCERA: Se brinda total garantía de seguridad, buena atención y buen trato en Hotel – Guardería para mascotas, además de otros servicios solicitados por los clientes potenciales, son el servicio de transporte, atención veterinaria, baños y peluquería, servicios que se podrían incluir cuando se cuente con capital producto de las operaciones al menos durante un año.

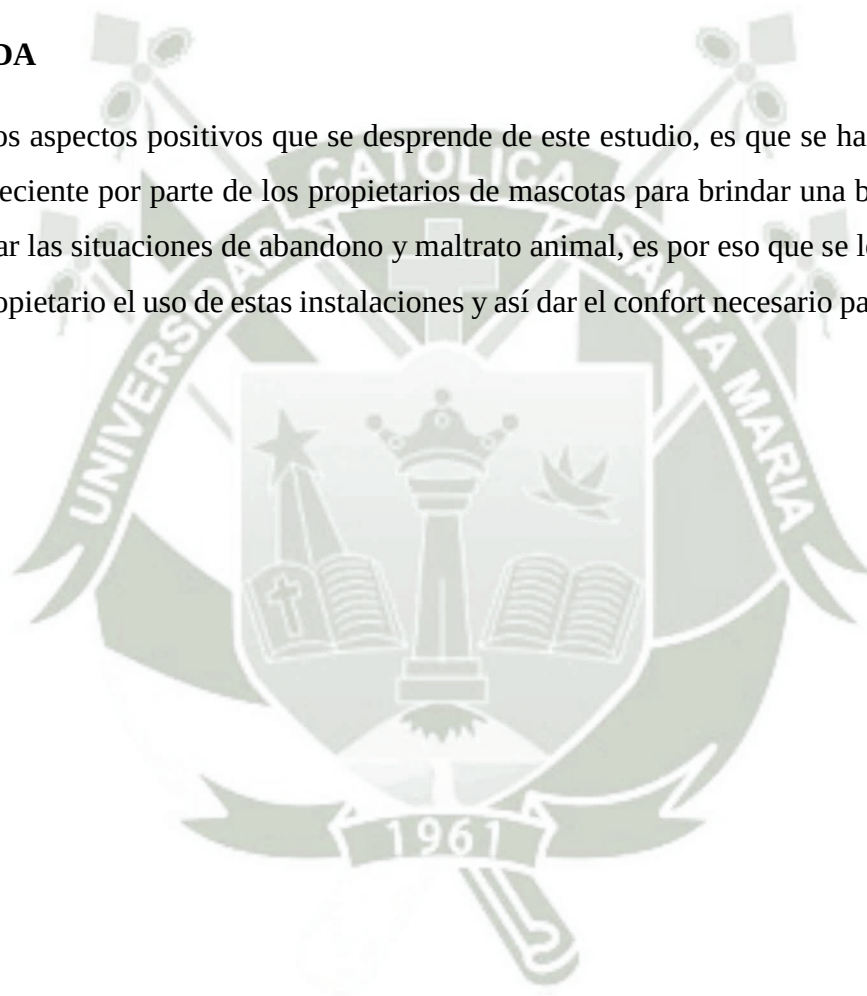
RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda a la población de la ciudad de Arequipa que en base a los resultados obtenidos se sugiere implementar el Hotel – Guardería para mascotas en la ciudad, debido a que se ha demostrado que existe prefactibilidad tanto desde el punto de vista administrativa como técnica para la implementación de este tipo de emprendimiento, y junto con eso dar un buen trato a la mascota, dando la calidad de su hogar.

SEGUNDA

Uno de los aspectos positivos que se desprende de este estudio, es que se ha observado un interés creciente por parte de los propietarios de mascotas para brindar una buena atención y así evitar las situaciones de abandono y maltrato animal, es por eso que se les recomienda a cada propietario el uso de estas instalaciones y así dar el confort necesario para su mascota.



BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, J. Canis lupus. Vertebrados superiores exóticos en México: diversidad, distribución y efectos potenciales. Instituto de Ecología, Universidad Nacional Autónoma de México. Bases de datos SNIB-CONABIO. Proyecto U020. México. D.F. 2005.
2. Birchard J. Sherding G. Manual clínico de pequeñas especies. 4ta edición. McGraw-Hill Interamericana. México. 2011.
3. Cancino M. y cols. Guía de bienestar en animales de compañía. México, 2013.
4. Cooper L. Canine separation anxiety: teh dog who cannot be left alone. 2010.
5. Díaz MJ., Gómez A. Estudio de prefactibilidad para la creación de un hotel – guardería para mascotas en Arequipa, 2017. Tesis presentada al Programa Profesional de Administración de la Universidad Católica de Santa María para optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración de Empresas. Arequipa, 2017.
6. Durand A. Etología Veterinaria: comportamiento sexual. Capítulo V. Madrid. El Ateneo: 2012.
7. Fariña J. Origen del Perro: “el mejor amigo del hombre”. Consejo de Jueces – FCA. España, 2011.
8. Federación Europea de Fabricantes de Alimentos para Animales de Compañía. Guías Nutricionales para alimentos completos y complementarios para perros y gatos. Bruselas, 2011.
9. Federación Veterinaria Argentina. Manual de buenas prácticas en la clínica, la cirugía y los diagnósticos complementarios en la prestación de servicios veterinarios para animales de compañía. Argentina, 2012.
10. García T., Stone V. Plan de negocio: desarrollo de un hospedaje canino en el departamento de Lima. Lima: Universidad Esan, 2011.
11. Heiblum M. Etología clínica en perros y gatos. Universidad Nacional Autónoma de México. 3ra edición. México: División Educación Continua. 2012.
12. King N. Manejo farmacológico de la ansiedad por separación. Obtenido de: <http://www.ivis.org>. (Fecha de acceso: 20 - 10 - 17).
13. León A. Manejo clínico de la ansiedad en perros. Universidad Veracruzana. Veracruz, México, 2012.

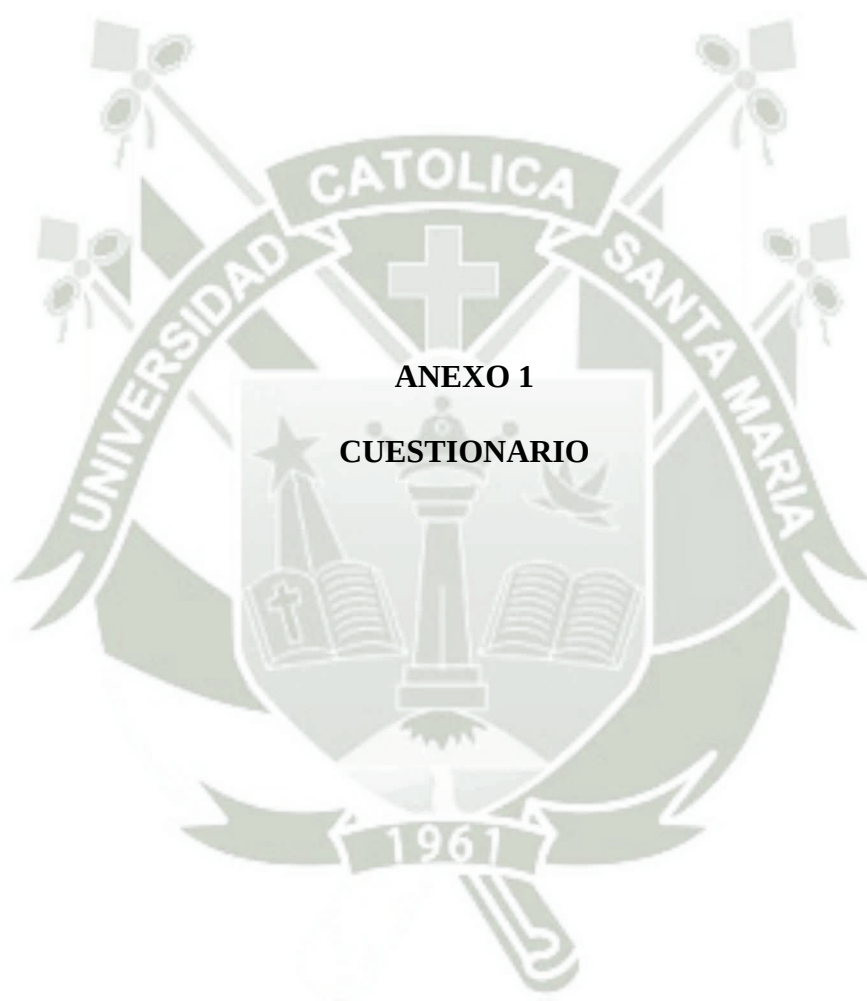
14. Ley que Regula el Régimen Jurídico de Canes27596, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 Diciembre 2001 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°006-2002-S.A.; publicado el 25 de Junio de 2002. Lima.
15. Marín K., Pantoja Y. Plan de negocios para una guardería de perros en la Vereda filo Bonito de Pereira. Tesis presentada a la Universidad Tecnológica de Pereira. Programa de Ingeniería Industrial. Pereira - Colombia. 2014.
16. Mentzel R. Fisiopatología, diagnóstico y tratamiento de la ansiedad por separación en el perro. Facultad de Ciencias Veterinarias y Ambientales, Universidad Juan Agustín Maza Centro de Especialidades Médicas Veterinarias de Buenos Aires, Argentina 2006.
17. Ministerio de Salud. Código Sanitario para los animales terrestres. Lima. 2012.
18. Moreno L. Factibilidad para la creación de una guardería para mascotas (perros) en la ciudad de Bucaramanga. Universidad Industrial de Santander. Colombia. 2014.
19. National Consultative Committee on Animal Welfare Position Statement, Australian Government: Protocol for assessing aggression in dogs by veterinarians on behalf of animal welfare groups. Estados Unidos. 1994.
20. National Research Council. Nutrient Requirements of dogs, 1985.
21. Overall K. Clinical Behavioral Medicine Small Animals. 3ra edition. St. Louis, Mosby, 2009.
22. Pageat P. Patología del Comportamiento del perro. Barcelona. Pulso, 2000.
23. Peñaranda D. Ansiedad por separación en caninos llevado al lenguaje repertorial. Trabajo de grado presentado para obtener el Título de Especialista en Medicina Homeopática. Escuela Colombiana de Medicina. Colombia, 2015.
24. Quintana G. Ansiedad por separación en perros. Centro Veterinario A Marosa. España. 2013.
25. Sarmiento R. Generalidades. En sarmiento R., Scripto E. (Ed). Semiología Clínica Veterinaria. (pp 13 – 34). Bogota, Colombia: U.D.C.A, 2007.
26. Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA). Manual de Bienestar animal. 1ra edición. Lima, 2015.
27. Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA). Requisitos generales y recomendaciones para la aplicación de las buenas prácticas ganaderas. Lima, 2014.

28. Triquet R. Conceptos de Grupo, Raza y Variedad. Federación Cinológica Internacional. 1984.
29. Vanda B. Justificación ética para una ley general de bienestar animal en México. Proteo: Diálogos de Ética y Bioética. Seminario de investigación de ética y bioética, UNAM. 2009.
30. Vilá C. Origen del Perro. Universidad Upssala. Suecia, 2009.





ANEXOS



ANEXO 1
CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Buenos días/tardes, se está realizando una encuesta para evaluar el lanzamiento de un HOTEL – GUARDERÍA PARA MASCOTAS en la ciudad de Arequipa. Le agradeceremos brindarnos unos minutos de su valioso tiempo y responder las siguientes preguntas.

1. ¿Tiene usted mascotas en el hogar? (En caso de que no tenga, pase a la pregunta 32)
 - a. ☐ Si ¿Cuáles? ☐ Perro ☐ Gato ☐ Otros.....
 - b. ☐ No

2. ¿Cuántos perros tiene en el hogar?

- a. ☐ Uno
- b. ☐ Dos
- c. ☐ Tres
- d. ☐ Cuatro

¿Cuántos gatos tiene en el hogar?

- a. ☐ Ninguno
- b. ☐ Uno
- c. ☐ Dos
- d. ☐ Tres
- e. ☐ Cuatro

3. ¿Cuáles son las edades de las mascotas que tiene en el hogar?

Perro

- a. ☐ 0 a 1 año
- b. ☐ 1 a 2 años
- c. ☐ 3 a 4 años
- d. ☐ 4 a 5 años
- e. ☐ Más de 5 años

Gato

- a. ☐ 0 a 1 año
- b. ☐ 1 a 2 años
- c. ☐ 3 a 4 años
- d. ☐ 4 a 5 años
- e. ☐ Más de 5 años

4. ¿Cuál es el sexo de sus mascotas?

En caso de perros:

- a. ☐ Macho
- b. ☐ Hembra

En caso de los gatos:

- a. ☐ Macho
- b. ☐ Hembra

5. ¿Cuál es la raza de su mascota?

- a. Perros.....
- b. Gatos.....

6. ¿Cuáles son los servicios para mascotas, que usted suele contratar?

- a. ☐ Atención veterinaria
- b. ☐ Baños y peluquería
- c. ☐ Adiestramiento
- d. ☐ Paseo

7. ¿Cuál es la frecuencia mensual aproximada con la que utiliza estos servicios?

Servicio	1 vez	2 veces	3 veces	4 veces	5 veces a más
Atención veterinaria					
Baños y peluquería					
Adiestramiento					
Paseo					

8. ¿Cuándo usted debe ausentarse de su hogar, ya sea por motivos familiares, personales, laborales u otros, suele llevar con usted a su mascota?
- a. ☐ Si
 - b. ☐ No
9. ¿Con que frecuencia usted debe ausentarse de su hogar?
- a. ☐ Sólo algunos días por mes
 - b. ☐ Varios días del mes
 - c. ☐ Algunas semanas (cuando me encuentro de vacaciones)
 - d. ☐ Otros.....
10. ¿Durante los periodos en los cuales usted no se encuentra en su hogar, a que persona encarga el cuidado de su mascota?
- a. ☐ Familiar
 - b. ☐ Empleada del hogar
 - c. ☐ Amigo
 - d. ☐ Vecino
 - e. ☐ Veterinario
 - f. ☐ Otro.....
 - g.
11. ¿Cuántas veces por mes, en promedio, usted encarga el cuidado de su mascota a esas personas?
- a. ☐ Una
 - b. ☐ Dos
 - c. ☐ Tres
 - d. ☐ Cuatro
 - e. ☐ Cinco a más

12. ¿Qué otros servicios le brinda la persona encargada de cuidar a su mascota en su ausencia?
- a. ☐ Ningún otro servicio, sólo cuidarlo.
 - b. ☐ Paseo
 - c. ☐ Baño y peluquería
 - d. ☐ Adiestramiento
13. ¿Cuál es el costo por día, para el cuidado de su mascota cuando usted se ausenta de su hogar?..... soles
14. ¿Cuáles son los medios que usted emplea para seleccionar a la persona que se encargará de cuidar a su mascota durante su ausencia?
- a. ☐ Avisos impresos
 - b. ☐ Referencias de amigos, familiares, veterinarios
 - c. ☐ Prensa
 - d. ☐ Internet
 - e. ☐ Otros.....
15. ¿Está satisfecho con el cuidado que recibe su mascota durante su ausencia?
- a. ☐ Si
 - b. ☐ No
16. ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes que usted ha tenido con el cuidado de su mascota durante su ausencia?
- a. ☐ Calidad
 - b. ☐ Trato que recibe la mascota
 - c. ☐ Cumplimiento
 - d. ☐ Seguridad
 - e. ☐ Precios
 - f. ☐ Otros.....

17. ¿Conoce usted alguna empresa que ofrezca el servicio de hotel – guardería para mascotas en la ciudad de Arequipa?

- a. ☐ Si
- b. ☐ No

Cuáles (por favor indique el nombre).....

18. ¿Cuál de las empresas señaladas es la de su preferencia?.....

19. Por qué motivos prefiere a esa empresa que brinda el servicio de hospedaje para mascotas?

- a. ☐ Atención que le brinda a su mascota
- b. ☐ Lugar cercano
- c. ☐ Infraestructura del local
- d. ☐ Calidad del servicio brindado
- e. ☐ Precios
- f. ☐ Seguridad
- g. ☐ Otro motivo:.....

20. ¿Estaría usted dispuesto (a), a utilizar los servicios de una nueva empresa que le ofrezca el servicio de hotel guardería para sus mascotas en Arequipa?

- a. ☐ Si
- b. ☐ No

21. ¿Qué tan interesante es para usted poder contar con una empresa que le brinde el servicio de Hotel – Guardería para mascotas en Arequipa?

- a. ☐ Muy interesante
- b. ☐ Interesante
- c. ☐ Poco interesante
- d. ☐ Nada interesante

22. ¿De parecerle interesante o muy interesante, por favor, indique si le gustaría contratar sus servicios?

- a. ☐ Definitivamente sí la contrataría
- b. ☐ La contrataría con reservas
- c. ☐ Probablemente la contrataría
- d. ☐ Definitivamente no la contrataría (pasar a la pregunta

23. ¿Por qué motivos (puede marcar más de una respuesta), contrataría los servicios del hotel – guardería para mascotas?

- a. ☐ Para asegurarse de que su mascota estará bien cuidada ante su ausencia
- b. ☐ Por la seguridad de su mascota
- c. ☐ Por necesidad
- d. ☐ Por novedad del servicio

24. ¿Cuántos días a la semana considera usted que podría utilizar los servicios de hotel – guardería para mascotas?

- a. ☐ Un día
- b. ☐ Dos días
- c. ☐ Tres días
- d. ☐ Cuatro días
- e. ☐ Cinco días

25. ¿Cuántas veces por mes o por año, considera usted que podría contratar los servicios de hotel – guardería para mascotas?

- a. Veces por mes.....
- b. Veces por año.....

26. ¿Qué otros servicios opcionales le gustaría que ofreciera esta nueva empresa?

- a. ☐ Transporte de su mascota.
 - b. ☐ Atención veterinaria
 - c. ☐ Baños y peluquería
 - d. ☐ Venta de alimentos para mascotas
 - e. ☐ Ambulancia
 - f. ☐ Adiestramiento
 - g. ☐ Servicios exequiales (cementerio de mascotas, crematorio)
 - h. ☐ Otro:.....
27. ¿Dónde preferiría que se ubique el Hotel – Guardería para mascotas?
- a. ☐ En un distrito cercano en la ciudad
 - b. ☐ Más alejado de la ciudad, en el campo
28. ¿Qué promociones le gustaría que le ofrezca la empresa de Hotel – Guardería para mascotas?
- a. ☐ Descuentos especiales para clientes
 - b. ☐ Cupones para otros servicios
 - c. ☐ Día gratis de hospedaje por puntos acumulados.
 - d. ☐ Otras promociones:.....
29. ¿Por qué medios, le gustaría recibir información acerca de las promociones?
- a. ☐ Volantes
 - b. ☐ Redes sociales
 - c. ☐ Radio, prensa
 - d. ☐ Otro medio:
30. ¿Cuál es el precio que usted estaría dispuesto a pagar por cada día de hospedaje para su mascota?

- a. ☐ Menos de 20 soles
- b. ☐ 20 a 25 soles
- c. ☐ 26 a 30 soles
- d. ☐ Más de 30 soles

31. Desea darnos alguna recomendación acerca de la propuesta hotel – guardería para mascotas

.....

32. Distrito donde reside.....

33. Edad..... 34. Género ☐ Masculino ☐ Femenino

35. Ocupación

- a. ☐ Empleado
- b. ☐ Ama de casa
- c. ☐ Empresario
- d. ☐ Estudiante
- e. ☐ Otro.....

Fuente: Díaz y Gómez (26)