

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA
RECREACIONAL E INTEGRAL PARA MASCOTAS Y SUS FAMILIAS EN PEREIRA

SANDRA JANETH TORRES GARCIA

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA

PEREIRA

2018

Contenido

1 Referente Conceptual de la Investigación.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivos.....	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Justificación.....	2
1.4 Hipótesis de la investigación	3
1.5 Planteamiento del problema	3
1.5.1 Descripción del problema	3
1.5.2 Formulación del Problema	4
2 Referente Teórico.....	4
2.1 Marco Teórico	4
2.2 Marco Contextual	6
2.3 Marco Legal.....	7
2.4 Marco Conceptual	8
3 Metodología de la Investigación	8
3.1 Metodología del Estudio.....	8
3.1.1 Tipo de estudio.....	8
3.1.2 Definición del tipo de investigación	8

3.1.3 Determinación de la población, la muestra, unidad de análisis y de observación	9
3.1.4 Recopilación de la información	9
3.1.5 Proceso para la recolección de información.....	9
4 Resultados Análisis y Discusión	10
4.1 Estudio de mercado	10
4.1.1 Análisis de la competencia.....	10
4.1.2 Análisis y resultados del trabajo de campo	12
4.1.3 Matriz de diagnóstico	15
4.1.3.1 Estrategias FO	16
4.1.3.2 Estrategias FA	16
4.1.3.3 Estrategias DO	16
4.1.3.4 Estrategias DA	17
4.2 Factibilidad Legal y Administrativa.....	17
4.2.1 Requisitos legales.....	17
4.2.1.1 Tipo de empresa a constituir (estatutos de la empresa).....	18
4.2.2 Estructura administrativa	26
4.2.2.1 Razón social:	26
4.2.2.2 Portafolio de productos y servicios:.....	26
4.2.2.3 Evolución histórica de la empresa:	27

4.2.3 Filosofía organizacional	27
4.2.3.1 Misión	27
4.2.3.2 Visión	27
4.2.3.3 Valores	28
4.2.3.4 Creencias	28
4.2.4 Estructura organizacional.....	29
4.2.4.1 Diseño de cargos:	29
4.2.4.2 Mapa de procesos	42
4.2.4.3 Manual de funciones y procedimiento	42
4.2.4.4 Cadena de valor	47
4.2.4.5 Diagrama de flujo.....	48
4.3 Dirección como proceso:	49
4.3.1 Factores claves de éxito, propuesta de valor:	49
4.3.2 Estrategias de liderazgo.....	49
4.3.3 Estrategias de comunicación	49
4.3.4 Estrategias de trabajo en equipo.....	50
4.3.5 Clima laboral	50
4.3.6 Sg-SST	50
4.3.7 El control como proceso.....	51
4.3.8 Evaluación de desempeño	51

4.4 Estudio técnico	55
4.4.1 Infraestructura	55
4.4.2 Tecnología, muebles y enseres.....	56
4.5 Factibilidad Financiera	57
4.5.1 Inversión inicial.....	57
4.5.2 Costos	58
4.5.3 Gastos	58
4.5.3.1 Nómina.....	59
4.5.1 Punto de equilibrio	60
4.5.2 Ingresos	60
4.5.3 Análisis financiero	60
4.5.4 Valor presente neto	61
4.5.5 Tasa interna de retorno.....	62
4.5.6 Capacidad instalada:.....	62
5 Conclusiones y recomendaciones	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones	63
5.3 Bibliografía.....	64

Índice de Tabla

Tabla 1 Acciones nominativas y ordinarias	19
Tabla 2 Composición accionaria	20
Tabla 3 Componentes de Infraestructura	55
Tabla 4 Lista de equipos de oficina.....	56
Tabla 5 Inversión Inicial	57
Tabla 6 Lista de costos	58
Tabla 7 Gastos	58
Tabla 8 Nómina.....	59
Tabla 9 Detalle de Ingresos.....	60
Tabla 10 Estado de resultados	60
Tabla 11 Flujo de efectivo.....	61
Tabla 12 VPN.....	61

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Resultado Encuesta Pregunta 1	12
Ilustración 2 Resultado Encuesta Pregunta 2	12
Ilustración 3 Resultado Encuesta Pregunta 3	13
Ilustración 4 Resultado Encuesta Pregunta 4	13
Ilustración 5 Resultado Encuesta Pregunta 5	14
Ilustración 6 Resultado Encuesta Pregunta 6	14
Ilustración 7 Organigrama.....	29
Ilustración 8 Mapa de procesos.....	42
Ilustración 9 Cadena de Valor.....	47
Ilustración 10 Diagrama de flujo.....	48
Ilustración 11 Infraestructura	55

1 Referente Conceptual de la Investigación

1.1 Introducción

Este proyecto está enfocado en el diseño de una guardería dedicada a proporcionar servicios integrales para mascotas en la ciudad de Pereira con población objetivo de los estratos 3, 4, 5, en a fin de brindarles un servicio diferencial para aquellas cuyos propietarios las consideran miembros importantes de la familia y que por su actividad laboral o por descanso, necesitan dejarlos al cuidado de terceras personas, no solamente ofreciéndoles cuidado y atención a estos pequeños, sino que también busca involucrar a todos sus integrantes, como parte fundamental de su convivencia y bienestar. Se pretende con esta empresa ofrecer en un sólo lugar, servicio de alojamiento, guardería, recreación, baño y peluquería y también promover la educación en prevención y cuidados veterinarios, todo dentro de un ambiente familiar, orientado a que todos sus integrantes puedan disfrutar de un espacio para compartir y divertirse con sus mascotas libremente como si estuvieran en casa.

Con la creación de la empresa también se pretende ser aportantes a la economía local, procurando empleo a personas de la región en cargos operativos, administrativos y asistenciales, necesarios para el funcionamiento eficiente y atención adecuada de las mascotas

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una guardería recreacional e integral para mascotas y sus familias en Pereira

1.2.2 Objetivos específicos

1. Efectuar un estudio de mercado
2. Presentar la factibilidad legal y administrativa
3. Elaborar el estudio técnico
4. Analizar la factibilidad financiera

1.3 Justificación

Es responsabilidad de todos cuidar el ecosistema, comprender su importancia genera sentido de pertenencia con el medio ambiente y los compromete a velar por su bienestar, desde los hogares y lugares de trabajo, contribuyendo a su preservación. Basados en estos estándares, se busca brindar un entorno adecuado, en el cual, se combinen atención y cuidado de mascotas, con interacción positiva con su dueño, produciendo en ellos oxitocina, hormona que secreta el cuerpo cuando experimenta placer, creando estados de felicidad y de salud, para ambos.

Fusionar responsabilidad con bienestar, es aportar una cultura de respeto con aquellas criaturas que dejaron de ser objetos y pasaron a ser parte de la sociedad, como integrantes importantes, cuyo bienestar depende de las personas, pero de una manera recíproca contribuyen al de ellas. Si todos, o por lo menos una gran parte de la comunidad se deja contagiar por esta nueva cultura, se logrará una mejor sociedad, marcando el rumbo a seguir de las próximas generaciones.

La elaboración de este proyecto es un gran reto, que mide en cierto grado las habilidades adquiridas en el proceso de aprendizaje y la capacidad de aplicarlas como herramientas de innovación, optimización de recursos y solución de problemas, beneficiando e impactando positivamente con su implementación, mostrando el perfil profesional como útil, práctico y aplicable en cualquier área o empresa, contribuyendo al crecimiento personal, de la familia y dejando en alto el nombre de la Universidad y los profesionales que guiaron, aportaron y asesoraron en el proceso de formación.

1.4 Hipótesis de la investigación

Qué tan factible es la creación de una guardería recreacional e integral para mascotas y sus familias en Pereira.

1.5 Planteamiento del problema

Brindar un espacio adecuado para recreación de las mascotas acompañados de las familias en la ciudad de Pereira.

1.5.1 Descripción del problema

La tenencia de mascotas se ha transformado en los últimos cinco años, quebrantando paradigmas, pasando de ser cuidadores a ser cuidados, estableciendo así un nuevo mercado, con una necesidad latente de espacios recreativos que permitan a los propietarios de las mascotas y su grupo familiar interactuar con ellas, mediante actividades lúdicas que brinden nuevas y emocionantes experiencias vivenciales, convirtiéndose en verdaderos espacios de diversión.

Es preciso determinar la viabilidad de un Centro Recreacional para mascotas en la ciudad de Pereira, ya que actualmente no hay en el sector un sitio que integre los servicios recreativos para las mascotas y sus familias.

1.5.2 Formulación del Problema

Qué tan factible es la creación de una guardería recreacional e integral para mascotas y sus familias en Pereira.

2 Referente Teórico

2.1 Marco Teórico

Disfrutar de las vacaciones llevando los hijos de cuatro patas, sería maravilloso, pero no siempre es posible y la preocupación por dejarlos se convierte en un obstáculo para gozar plenamente de tan merecido descanso; por lo tanto, se recurre a una guardería canina, donde se espera lo cuiden como a un niño y él también se divierta con otros de su especie.

La decisión de tener mascotas conlleva la responsabilidad y el compromiso de proporcionarles cuidados y atención adecuados que se traduzcan en calidad de vida. Este concepto recoge el global de las expectativas que los propietarios esperan obtener para ellas en una guardería canina.

Para ello, se debe contar con un espacio amplio y bien adaptado, donde los peludos estén protegidos de frío, calor, lluvia y en especial de cualquier tipo de pelea entre ellos. Adoptar medidas necesarias para evitar el contagio de enfermedades entre mascotas residentes y transitorias y en caso necesario, un área de cuarentena. Disponer de servicios veterinarios, cuando éstos sean requeridos.

Adicionalmente, es ideal que las guarderías tengan un área de juegos o socialización, algunos elementos para agility y piscina ó charquera. Debe disponer de personal capacitado y un programa de actividades para el cuidado, recreación y alimentación de las mascotas y el mantenimiento de su área de estancia.

El bienestar que las mascotas aportan al ser humano va más allá de la simple compañía; se vienen desarrollando actividades lúdicas, didácticas y terapéuticas mediante técnicas asistidas por canes, para personas en situación de discapacidad física, psíquica, mental ó auditiva; niños y jóvenes como problemas de comportamiento o sencillamente, personas que logran a través del contacto con las mascotas disminución del estrés. El contacto con ellas manejado adecuadamente y de manera continua, brindan diferentes beneficios físicos y psicológicos para los humanos, como los que se describen a continuación:

- Incrementan la actividad física y mejora las habilidades motoras, el equilibrio y la coordinación.
- Disminuyen el estrés, la tensión arterial y la frecuencia cardíaca, previniendo y ayudando en una recuperación más rápida ante enfermedades graves, especialmente cardiovasculares.
- Aumenta la autoestima y las interacciones sociales.
- Mejoran los sentimientos de empatía y respeto hacia otros.
- Impulsan la autonomía, responsabilidad, confianza, seguridad y sensación de sentirse útil.
- Refuerzan la estabilidad emocional mejorando la salud mental.

El proyecto Garrilandia brindará a los canes un ambiente familiar y natural que satisfaga las necesidades de atención y cuidado que sus familias quisieran poderles dar en sus hogares, incluyendo un espacio donde puedan compartir libremente actividades que les proporcionen a ambos un cambio en sus rutinas, para estar más activos y entretenidos, disfrutando mutuamente de la compañía; esto tiene un efecto positivo, los ayuda a sentirse menos solos y por consiguiente menos deprimidos; es muy frecuente que las personas hablen con sus mascotas y compartan con ellas sus pensamientos y sentimientos. Garrilandia aspira que estas dinámicas se conviertan en terapias que mejoren el estado de ánimo de las personas, contribuyendo a disminuir los niveles

de estrés, lo cual se refleja en la sana convivencia (ALVAREZ, 2007) (Etología Veterinaria, Etología; s.f.)

2.2 Marco Contextual

La preocupación por el cuidado de los animales se ha convertido en un factor preponderante a nivel mundial, llegando a todos los niveles de la sociedad y en especial las familias, las cuales han sufrido un cambio importante en su estructura, donde las mascotas pasan a ser un integrante fundamental de ellas, un miembro más de la familia; es por ello que al igual que otros países como EEUU, Chile, España y Argentina que cuentan con Policía de animales, en Colombia la Policía Nacional ha implementado Patrullas de Protección Animal, cuya función primordial consiste en apoyar a las autoridades en la defensa de la vida, prevención y protección del maltrato de animales, de acuerdo a la Ley 1774 del 6 de Enero de 2016, en cuyo Artículo 1° reza: “Los animales como seres sintientes no son cosas, recibirán especial protección contra el sufrimiento y el dolor, en especial, el causado directa o indirectamente por los humanos, por lo cual en la presente ley se tipifican como punibles algunas conductas relacionadas con el maltrato a los animales y se establece un procedimiento sancionatorio de carácter policivo y judicial”.

Lo anterior se ha convertido en factor primordial para el cuidado de las mascotas, haciendo posible la creación de empresas especializadas y dedicadas a brindar servicios de salud y bienestar para ellas. Por otro lado, está la felicidad que estos seres brindan a las personas con su nobleza, fidelidad y permanentes muestras de cariño, haciendo que su compañía e interrelación con ellos tenga un efecto terapéutico.

El proyecto Garrilandia surge de un proceso de observación del comportamiento individual y grupal de las personas con sus mascotas, pero también vivencial, escuchando su necesidad de atención y cuidado de los peludos durante sus jornadas laborales o vacacionales, lo cual se

intensifica con la tendencia social de sustituir los hijos por mascotas, es decir, las parejas prefieren adquirir un perro ó gato, que tener hijos, por la responsabilidad y el costo que implica y el escaso tiempo disponible, esto hace que las mascotas sean tratadas como el niño o niña que representan.

En Pereira existen varias guarderías que prestan los servicios de alojamiento, adiestramiento y veterinaria como Dogs Resort, Mi Casa Campestre, Guardería San José, Charlie Pets. Garrilandia adicional a los servicios antes señalados, busca fusionar la recreación de las mascotas con sus familias, para que el efecto terapéutico antes mencionado sea mutuo, disminuyendo el nivel de estrés que la separación al ir a la guardería les causa, eliminando la sensación de abandono.

La propuesta Garrilandia es atención y diversión para mascotas y sus familias, donde podrán sentirse como en su hogar.

2.3 Marco Legal

TIPO	DESCRIPCION	CONCEPTO
Registro en Cámara de Comercio (Cámara de Comercio de Pereira, 2018)	Inscribir en el Registro Mercantil todos los actos, libros y documentos	Acto reglamentario que sirve publicitar la actuación legal de la empresa.
Decreto 1469 de 2010, Nivel Nacional	Uso del suelo	A través de la Cámara de Comercio se define si el uso del suelo es apto para el negocio.
Artículo 555-2 del Estatuto Tributario Nacional	RUT - Registro Único Tributario.	Mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio
Decreto 0351 de 2014. Ministerio de Salud. (Secretaría de Salud y Seguridad Social de Pereira, 2014)	Recolección de Residuos peligrosos	Contratación con empresa especializada, en Pereira prestan el servicio dos empresas: EMDEPSA y RH.
Ley 1774 del 06 de enero de 2016 (Congreso de Colombia, 2016)	Reconoce a los animales como seres sintientes no son cosas.	Establece deberes y responsabilidades de los tenedores y cuidadores de animales.

2.4 Marco Conceptual

- -Etología: Rama de la biología conductual que estudia el comportamiento natural de los animales.
- -Mascota: Animal de compañía ó doméstico que convive con los seres humanos.
- -Oxitocina: Hormona producida en el cerebro, cumple función producir sensaciones de bienestar.
- -Peluquería canina: Conjunto de actividades de higienización de la piel y mejora del pelaje de las mascotas, para potencializar su belleza.
- -Perroneta: Unidad móvil acondicionada para prestar servicio a domicilio de peluquería canina y felina.
- -Canino(a): Relacionado con perros.
- -Felino(a): Del gato o relacionado con este mamífero.

3 Metodología de la Investigación

3.1 Metodología del Estudio

3.1.1 Tipo de estudio

Estudio de factibilidad centro recreacional para mascotas

3.1.2 Definición del tipo de investigación

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva para identificar las variables predominantes de necesidades, gustos y preferencias de los propietarios de mascotas, relacionadas con un centro recreacional para ellas.

3.1.3 Determinación de la población, la muestra, unidad de análisis y de observación

Para la realización del trabajo de campo se trabajó con una muestra representativa de 60.000 mascotas; un nivel de confianza de 96%, una probabilidad de éxito y de fracaso del 50% cada una y un margen de error de 3%.

Ecuación 1. Muestra de la población

$No = \frac{N P * Q * (Z)^2}{(N - 1) e^2 + P * Q * Z^2}$	$No = \frac{(60.000) (0.5) (0.5) (1.96)^2}{(60.000 - 1) (0.07)^2 + 0.25 * (1.96)^2}$
--	--

Total de encuestas a aplicadas 199 propietarios de mascotas



Cobertura de Vacunación Antirrábica de Perros y Gatos por Municipio						
Enero a Diciembre de 2016						
Municipio	Población de Perros	Población de Gatos	Población Perros y Gatos	Total Perros y Gatos Vacunados	Cobertura Acumulada	Stock de Vacuna de Perros y Gatos
Mistrató	1964	808	2.772	1976	71	210
Pereira	38876	19800	58.676	42706	73	2450

3.1.4 Recopilación de la información

Muestreo aleatorio

3.1.5 Proceso para la recolección de información

Se realizó encuesta mediante formulario sistematizado y entrevistas a clientes que han utilizado servicio de guardería.

4 Resultados Análisis y Discusión

4.1 Estudio de mercado

4.1.1 Análisis de la competencia

A continuación, se relacionan las guarderías y hoteles caninos más destacados del Área Metropolitana Centro Occidente, los cuales representan la competencia a igualar y superar:

Establecimiento	Ubicación	Servicios	Fortalezas	Debilidades
DOG RESORT	Km 4, vía Vereda Combia, Pereira, Risaralda 329-9215 - Celular: 320-678-3091 dogsresort@gmail.com , www.dogsresortpereira.com	Hotel, guardería, peluquería, transporte	Experiencia, instalaciones adecuadas, ubicación	Precio para estratos objetivo. No patios de recreación segmentados por tipos de mascota.
MI CASA CAMPESTRE	KM 11 Vía Cerritos Frente Al Colegio Rafael Reyes, Pereira, Risaralda 096 3279143 Celular 300 7595837	Adiestramiento, Actividades Caninas, Parque Recreacional Canino, Hidroterapia, Hotel, colegio canino, guardería, Psicología Canina, Peluquería y spa	Experiencia	No tienen página virtual, horarios de atención restringidos
GUARDERIA SAN JOSE	Vereda Tribunas Km 6, vía Pereira-Armenia, Conjunto La Elita Casa 8 La Aldea , Pereira, Risaralda:, www.guarderiasanjose.com	Guardería, hotel, programas de recreación.	Tienen buen espacio para desplazamiento	Los terrenos silvestres no son adecuados para mascotas que han sido humanizadas.
PERROS Y GATOS CENTRO VETERINARIO	Ubicación: Diagonal 25 No. 17 T-49 Milán, Dosquebradas, Risaralda, celular 3112003011 perrosygatoscentroveterinario@gmail.com	Especializados en clínica veterinaria, ofrecen guardería	Conocimiento y experiencia en Veterinaria	Antiguos conceptos de guardería canina.
LA GUARDERIA DE MASCOTAS	Vía Dosquebradas - Santa Rosa vereda Rodeo Bajo finca El Porvenir, celular 3113963272 https://www.facebook.com/hotelyguarderiademascotas/	Hotel, paseos, peluquería	Espacio que pueden ser adecuados	Las mascotas están expuestas a un ambiente natural, esto les puede causar heridas por su condición de ciudadinas.
PASEO CANINO	Crucero de Combia, Pereira, Risaralda. Celular 3183978778 Facebook @paseocaninocampestrepereira	Guardería, colegio canino, adiestramiento, baño y peluquería, hidroterapia, transporte puerta-puerta	Infraestructura Experiencia Ubicación	Las instalaciones no son adecuadas para el concepto actual de guardería canina.

4.1.2 Análisis y resultados del trabajo de campo

A continuación, registramos los resultados obtenidos con la encuesta realizada a 199 propietarios de mascotas en el Área Metropolitana de la ciudad de Pereira:

1. ¿Qué mascota tiene en casa?	
Gato	8
Perro	191

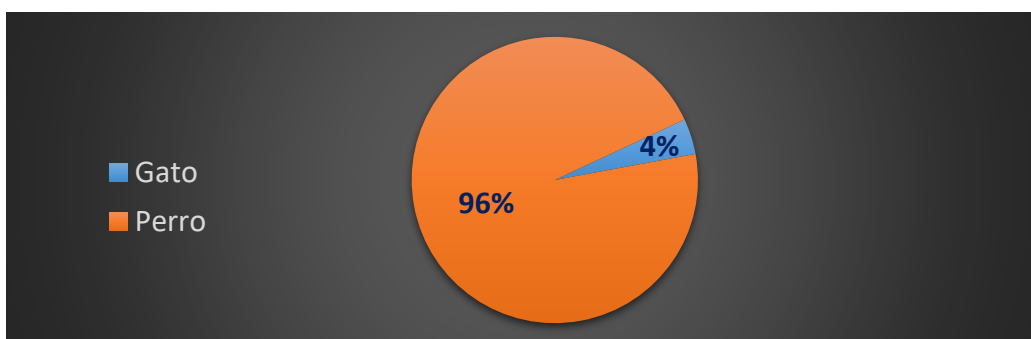


Ilustración 1 Resultado Encuesta Pregunta 1

Los servicios de la guardería están enfocados especialmente en caninos, pero está abierta la posibilidad de atender felinos. Como se puede apreciar en los resultados, más del 95% de los encuestados tiene perros como mascota, este resultado es bastante favorable para el proyecto, por ende, presenta un panorama positivo para el desarrollo del mismo.

2. ¿Cuántas mascotas tiene?	
Dos	32
Tres	9
Una	158

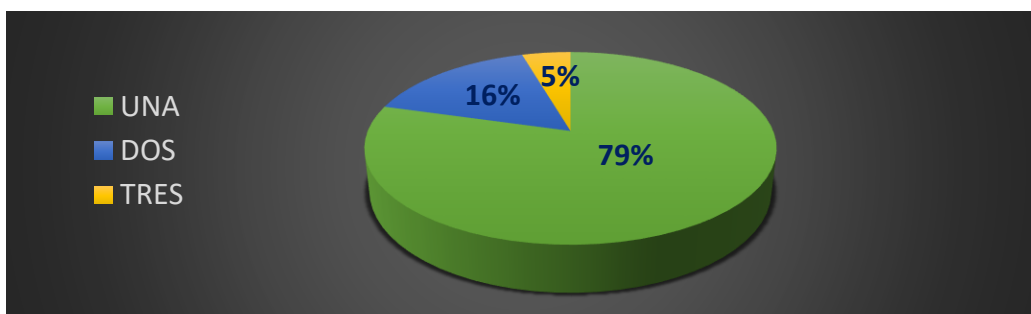


Ilustración 2 Resultado Encuesta Pregunta 2

Los resultados observados son un buen indicador, el 79% con solo una mascota permite centrar la atención de su amo en ellos, motivando su disposición a invertir en su cuidado, ya que es menos costoso en comparación a quienes tienen múltiples mascotas.

3. Estrato socio-económico	
Tres	83
Cuatro	80
Cinco	28
Seis	8

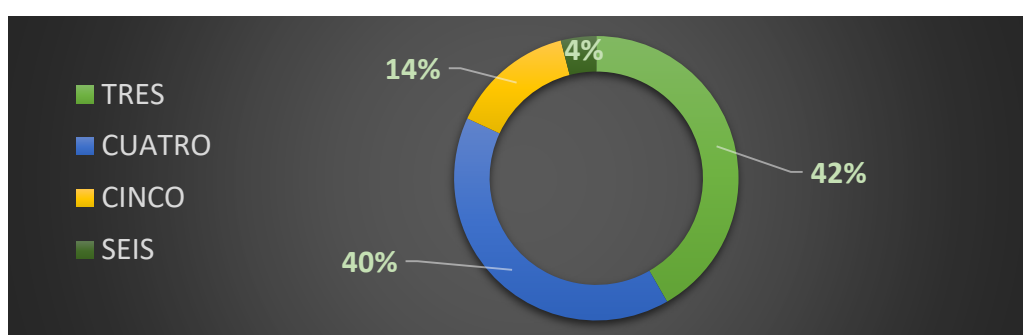


Ilustración 3 Resultado Encuesta Pregunta 3

Una población de 54% en los estratos 4 y 5, es propicio para el enfoque del proyecto. Los servicios, actividades y ambientes diseñados, concatenan con el perfil que se ubica en estos estratos, es decir, sus necesidades y requerimientos, pero también su disposición de inversión.

4. ¿Qué presupuesto mensual invierte en su mascota?	
\$0-\$100.000	100
\$100.001-\$300.000	87
\$300.001-\$500.000	11
Más de \$500.001	1

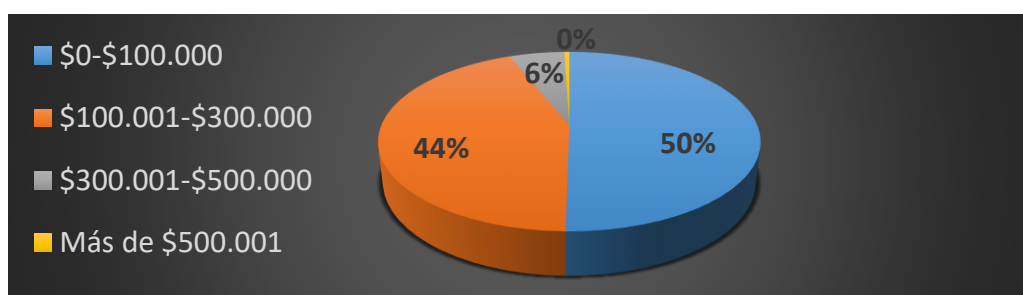


Ilustración 4 Resultado Encuesta Pregunta 4

Un 44% es un excelente margen para trabajar unas tarifas interesantes, tanto para el proyecto como para los clientes, lo cual permite que sea atractivo también para los demás estratos, incrementando las posibilidades de demanda.

5. ¿Quién cuida su mascota en su ausencia?

Empleado	8
Familiar	104
Guardería	16
Nadie	70
Otro	1

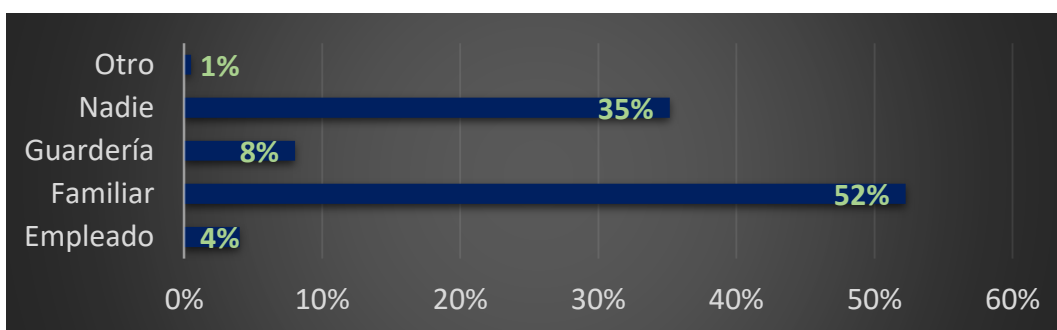


Ilustración 5 Resultado Encuesta Pregunta 5

Un alto porcentaje de los encuestados dejan las mascotas a cargo de un familiar ó nadie cuida de ellas, es un gran objetivo presentar a este nicho de mercado una opción para que sus mascotas estén bien atendidas.

6. ¿Qué importancia tiene para usted el bienestar de su mascota?

Importante	42
Muy importante	157

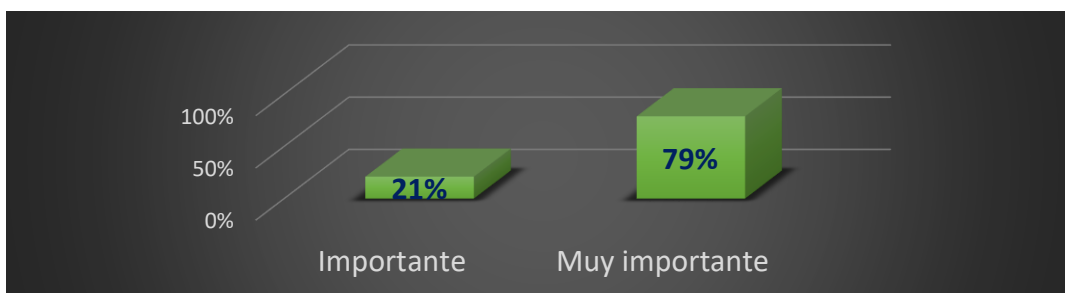


Ilustración 6 Resultado Encuesta Pregunta 6

Este gráfico refleja que en general la población considera que el bienestar de sus mascotas es muy importante, lo cual muestra disposición a invertir en ella, beneficiando el proyecto.

4.1.3 Matriz de diagnóstico

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>-Aunque se tiene experiencia en el sector desde la empresa del grupo Garritas, se requiere mayor atención para la empresa nueva en el cuidado integral y grupal de mascotas.</p> <p>-Falta definir el perfil indicado para la persona que coordinará las actividades recreativas para mascotas y familias.</p> <p>-Falta seleccionar veterinario para conformar grupo integral de trabajo.</p> <p>-Sin conocimiento en actividades recreativas para mascotas y familias</p>	<p>-Conforme al estudio de mercado es una oportunidad de negocio que puede complementar el servicio que se brinda desde el grupo Garritas.</p> <p>-Presentar un portafolio desde el reconocimiento que tiene Garritas en el mercado</p>
FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>-Desde el conocimiento del sector con Garritas aportar con otra organización y otro portafolio de servicios.</p> <p>-Integración al grupo desde la experiencia previa para brindar un buen servicio.</p>	<p>-Competencia de otras firmas que brindan el mismo portafolio de servicios y que pueden constituirse en competencia fuerte</p> <p>-Riesgos de enfermedades de las mascotas, por desconocimiento de su diagnóstico médico</p>

<p>-Conocimiento del sector y la integración de servicios.</p> <p>-Integración de la nueva organización al grupo de Garritas</p>	<p>-Falta de control por las riñas que se puedan presentar entre mascotas</p>
--	---

4.1.3.1 Estrategias FO

- Crear un Club de afiliación con los clientes de Garritas, para promocionar los servicios de Garrilandia, siendo ellos los primeros clientes, reciben un beneficio de descuentos en los servicios de Garrilandia, para obtener publicidad voz a voz.
- Capacitar a todos los integrantes de la empresa en el cuidado de mascotas y la importancia de ellas en las familias, para brindar todo el amor y la atención que sus propietarios esperan que reciban.
- Vincular la imagen y los colores corporativos de Garritas a Garrilandia para generar relación y recordación de la empresa.

4.1.3.2 Estrategias FA

- Financiamiento con entidades bancarias de primer y segundo piso.
- Condicionar el ingreso de mascotas a la presentación del carnet de vacunas, desparasitación interna y externa.
- Restricción de ingreso a mascotas agresivas y razas peligrosas que tengan comportamiento ó historial hostil; perros enfermos y hembras en calor.

4.1.3.3 Estrategias DO

- Capacitación del equipo de trabajo en el manejo grupal de mascotas
- Contratar recreacionista para realizar las actividades familiares

- Convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira, para las pasantías de estudiantes de último semestre de veterinaria, que realicen valoraciones previas al ingreso de las mascotas a Garrilandia.

4.1.3.4 Estrategias DA

- La capacitaciones virtuales y presenciales en el manejo de mascotas en grupo.
- Las actividades recreativas no generan impacto económico, ya que se realizarán esporádicamente, utilizando los espacios existentes y con elementos de costo mínimo.
- El convenio con la UTP para pasantías de la facultad de veterinaria

4.2 Factibilidad Legal y Administrativa

4.2.1 Requisitos legales

Registro en Cámara de Comercio: Para efectuar la matrícula mercantil como persona natural y/o jurídica se deben diligenciar el Registro Único Empresarial y Social RUES, este se puede adquirir físicamente en Cámara de Comercio ó descargar del link:

<http://siipereira.confecamaras.co/librerias/proceso/mregMatricularPnatEst.php?accion=?seleccion>

Si el trámite lo realiza de manera presencial ante el CAE, un asesor especializado será el encargado de diligenciarlo y orientar sobre las medidas mínimas a tener en cuenta, tales como: Normas de Salud e Higiene, derechos de autor y verificación de Uso de Suelo dependiendo de la actividad económica y de la ubicación del establecimiento. Además, explican la forma en que debe liquidarse el impuesto Municipal correspondiente y asignan el código interno de Industria y Comercio para el respectivo pago bimestral.

Si el registro se efectúa con figura de Persona Jurídica, la constitución de la sociedad se puede realizar mediante documento privado si cumple con el Artículo 22 de la Ley 1014 del 2006 reglamentada por el Decreto 4463 de 2007, el cual indica que la planta de personal no

puede ser superior a diez (10) trabajadores o sus activos totales deben ser inferiores a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes; en caso contrario debe elevarse a escritura pública. (Cámara de Comercio de Pereira, 2018)

Adicionalmente con la expedición de la ley 1258 de 2008 se crea la Sociedad por Acciones Simplificada SAS, la cual puede ser constituida mediante documento privado sin el cumplimiento de requisito alguno.

Contratación de la recolección de residuos peligrosos: Las normas legales protectoras del medio ambiente, con el fin de asegurar una vida sana en un ambiente limpio, han prescrito procedimientos especiales para el manejo, transporte y eliminación de todos los desechos considerados peligrosos por su alto nivel de riesgo de contaminación. Entre los desechos especiales están comprendidos los productos por la actividad sanitaria humana, por sus elevados rezagos patológicos y tóxicos. Dichas disposiciones se aplican a las personas naturales o jurídicas que presten servicios de salud a humanos y/o animales. (EMDEPSA, 2018)

El Decreto 0351 de 2014. Ministerio de Salud. (Secretaría de Salud y Seguridad Social de Pereira, 2014) con el cual se reglamenta el control, inspección y vigilancia de las autoridades sanitarias y ambientales, sobre la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades. En Pereira, las empresas EMDEPSA y RH a través de un contrato de prestación de servicio público especial, llevado a cabo mediante la presentación del certificado de Cámara de Comercio, facturan mensualmente la recolección, transporte y disposición final controlada de residuos sólidos y líquidos peligrosos.

4.2.1.1 Tipo de empresa a constituir (estatutos de la empresa)

Por medio del presente documento privado se establece lo siguiente:

Nombre	Tipo Identificación	Número	Lugar de exp.	Domicilio
Laura Flórez T	CC	1088337410	Pereira	Pereira

Las personas relacionadas anteriormente por voluntad propia son constituyentes de un a S.A.S, la cual se registrá por los siguientes estatutos:

Capítulo I

Nombre, nacionalidad, domicilio, objeto y duración de la sociedad

Artículo 1. Nombre, nacionalidad y domicilio: La sociedad se denomina Garrilandia SAS. Es una sociedad comercial por acciones simplificada, de nacionalidad colombiana. El domicilio principal de la sociedad es la ciudad de Pereira en la Carrera 34 A No. 33-07. La sociedad podrá crear sucursales, agencias y establecimientos por decisión de su Asamblea General de Accionistas.

Artículo 2. Objeto: La sociedad puede realizar, en Colombia y en el exterior cualquier actividad lícita, comercial o civil.

Artículo 2. Duración: La sociedad tendrá vigencia indefinida

Capítulo II

Capital y Acciones

Artículo 3. Capital Autorizado, Suscrito y Pagado

Valor nominal de las acciones: \$30.000

Clase de acciones: Nominativas y Ordinarias

Tabla 1 Acciones nominativas y ordinarias

No. de acciones	Valor Total
-----------------	-------------

Capital autorizado	4.000	\$120.000.000
Capital suscrito	2.000	\$60.000.000
Capital pagado	2.000	\$60.000.000

Composición accionaria

Tabla 2 Composición accionaria

Accionista	No. de acciones	Valor	Composición
Laura Flórez Torres	500	\$15.000.000	25%
Mónica Betancur Torres	500	\$15.000.000	25%
Eva J. Flórez Torres	500	\$15.000.000	25%
Luz Adriana García	500	\$15.000.000	25%

Artículo 4. Derechos derivados de cada acción: Cada acción nominativa confiere los siguientes derechos a su propietario: a) El de deliberar y votar en la Asamblea de Accionistas de la Sociedad; b) El de percibir una parte proporcional a su participación en el capital de la sociedad de los beneficios sociales establecidos por los balances de fin de ejercicio; c) El de negociar las acciones con sujeción a la ley y a los estatutos; d) El de inspeccionar libremente los libros y papeles sociales, dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha en que deban aprobarse los balances de fin de ejercicio, en los eventos previstos en el artículo 20 de la ley 1258 de 2008; y e) El de recibir, en caso de liquidación de la sociedad, una parte proporcional a su participación en el capital de la sociedad de los activos sociales, una vez pagado el pasivo externo de la sociedad.

Artículo 5. Derecho de preferencia: Cada accionista posee un número determinado de acciones el cual podrá vender en cualquier momento, sin embargo, el derecho de preferencia en

la venta de dichas acciones sea total o parcial, antes de su venta en el mercado ha de ser ofertado a los demás accionistas que conformen la sociedad, si realizada la oferta ninguno de los accionistas realiza la compra de dichas acciones, en un periodo de tiempo de seis (6) meses, la venta se realizará con el comprador que pague el precio y que cumpla con los requisitos de legalidad y transparencia en la procedencia de sus recursos y de su buen nombre. La venta de acciones que se realicen sin tener en cuenta estos parámetros de legalidad y que pueda afectar los bienes jurídicos de los demás accionistas serán entendidos como un acto indebido, los demás socios podrán interponer las acciones legales que procedan para mantener el buen nombre y licitud del objeto social.

Capítulo III

Dirección, Administración, Representación y Revisoría Fiscal de la Sociedad

Artículo 6. Órganos Sociales: La dirección de la sociedad es ejercida por la Asamblea General de Accionistas o, de modificarse su composición accionaria en tal sentido y de conformidad con la ley, lo será por sus accionistas. La administración y representación legal está a cargo del Representante legal.

Artículo 7. Dirección de la Sociedad: Asamblea General de Accionistas. La Asamblea se compone de los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Acciones, o de sus representantes o mandatarios reunidos en el domicilio social o fuera de él, con el quórum y en las condiciones previstas en estos estatutos y en la ley. La asamblea ejerce las funciones previstas en el artículo 420 del Código de Comercio. La asamblea será convocada por el representante legal mediante comunicación escrita que incluirá el orden del día correspondiente a la reunión convocada, dirigida a cada accionista con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles. Para deliberar en cualquier tipo de reunión, se requerirá de uno o varios accionistas que representen cuando menos

la mitad más una de las acciones suscritas. En cualquier tipo de reunión, la mayoría decisoria estará conformada por el voto favorable de un número singular o plural de accionistas que represente al menos la mitad más una de las acciones presentes. Se podrán realizar reuniones por comunicación simultánea o sucesiva y por consentimiento escrito.

Artículo 8. Administración y Representación Legal de la Sociedad La administración y representación legal de la sociedad está en cabeza del representante legal, quien tendrá un suplente que podrá reemplazarlo en sus faltas absolutas, temporales o accidentales

La representación legal puede ser ejercida por personas naturales o jurídicas, la Asamblea General de Accionistas, designara a los representantes legales por el período que libremente determine o en forma indefinida, si así lo dispone, y sin perjuicio de que los nombramientos sean revocados libremente en cualquier tiempo.

Artículo 9. Facultades de los representantes legales: El representante legal puede celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y funcionamiento de la sociedad siempre y cuando no exceda la cuantía de \$5.000.000. Todo contrato, compra o cualquier negocio jurídico, que exceda la cuantía señala tendrá que ser aprobada por la junta de socios antes de establecer algún vínculo o compromiso contractual.

Artículo 10. Revisoría Fiscal: La sociedad no tendrá Revisor Fiscal mientras no esté obligada por la Ley. De llegar a encontrarse en los supuestos legales que hacen obligatoria la provisión de dicho cargo, se procederá a la designación por parte de la asamblea general de accionistas, y su nombramiento se efectuará con posterioridad a la constitución de la sociedad.

Capítulo IV

Estados Financieros, Reservas y Distribución de Utilidades

Artículo 11. Estados Financieros y Derecho de Inspección: La sociedad tendrá ejercicios anuales y al fin de cada ejercicio social, el 31 de diciembre, la Sociedad deberá cortar sus cuentas y preparar y difundir estados financieros de propósito general de conformidad con las prescripciones legales y las normas de contabilidad establecidas, los cuales se someterán a la consideración de la Asamblea de Accionistas en su reunión ordinaria junto con los informes, proyectos y demás documentos exigidos por estos estatutos y la ley.

Tales estados, los libros y demás piezas justificativas de los informes del respectivo ejercicio, así como éstos, serán depositados en las oficinas de la sede principal de la administración, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles al señalado para su aprobación.

Artículo 12. Reserva Legal: De las utilidades líquidas de cada ejercicio la sociedad destinará anualmente un diez por ciento (10%) para formar la reserva legal de la sociedad hasta completar por lo menos el cincuenta por ciento (50%) del capital suscrito.

Artículo 13. Utilidades, Reservas y Dividendos: Aprobados los estados financieros de fin de ejercicio, la Asamblea de Accionistas procederá a distribuir las utilidades, disponiendo lo pertinente a reservas y dividendos. La repartición de dividendos se hará en proporción a la parte pagada del valor nominal de las acciones. El pago del dividendo se hará en efectivo, en las épocas que defina la Asamblea de Accionistas al decretarlo sin exceder de un año para el pago total; si así lo deciden los accionistas en Asamblea, podrá pagarse el dividendo en forma de acciones liberadas de la misma sociedad. En este último caso, no serán aplicables los artículos 155 y 455 del Código de Comercio.

Capítulo V

Disolución y Liquidación

Artículo 14. Causales de Disolución: La sociedad se disolverá ante la ocurrencia de cualquiera de las siguientes causales:

1. Por vencimiento del término previsto en los estatutos, si lo hubiere, a menos que fuera prorrogado mediante documento inscrito en el registro mercantil antes de su expiración.
2. Por imposibilidad de desarrollar las actividades previstas en su objeto social.
3. Por la iniciación del trámite de liquidación judicial.
4. Por las causales previstas en los estatutos.
5. Por la voluntad de los accionistas adoptada en la asamblea o por decisión del accionista único.
6. Por orden de autoridad competente.
7. Por pérdidas que reduzcan el patrimonio neto de la sociedad por debajo de cincuenta por ciento del capital suscrito.

Artículo 15. Liquidación: Llegado el caso de disolución de la sociedad, se procederá a la liquidación y distribución de los bienes de acuerdo con lo prescrito en la ley en relación con las sociedades de responsabilidad limitada.

Artículo 16. Liquidador: Hará la liquidación la persona o personas designadas por la Asamblea de Accionistas. Si no se nombrara liquidador, tendrá carácter de tal del Representante Legal.

Artículo 17. Sujeción a las Normas Legales: En cuanto al desarrollo y término de la liquidación, el liquidador o los liquidadores se sujetarán a las normas legales vigentes en el momento de efectuarse la liquidación.

Capítulo VI

Resolución de Conflictos

Artículo 18. Conciliación y resolución de controversias: Todas las diferencias que ocurran a los accionistas entre sí, o con la sociedad o sus administradores, en desarrollo del contrato social o del acto unilateral, incluida la impugnación de determinaciones de asamblea o junta directiva con fundamento en cualquiera de las causas legales, será resuelta por cualquier Centro de Arbitraje y Conciliación que se encuentre facultado para ello en la ciudad de Pereira. Los conflictos pueden ser dirimidos y resueltos por arbitraje o por la justicia ordinaria.

Capítulo VII

Remisión

Artículo 19. Remisión Normativa: De conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 del Código de Comercio y 45 de la ley 1258 de 2008; en su defecto, por lo dispuesto en las normas legales aplicables a las sociedades anónimas; y en defecto de éstas, en cuanto no resulten contradictorias, por las disposiciones generales previstas en el Título I del libro Segundo del Código de Comercio.

Capítulo VIII

Disposiciones Transitorias

Artículo 20. Transitorio. Nombramientos: Hasta cuando la Asamblea disponga lo contrario, sin perjuicio de las facultades de elección y remoción consagradas es estos estatutos, se hacen los siguientes nombramientos:

Representante Legal:	Suplente-Representante Legal:
Mónica Andrea Betancur Torres	Luz Adriana García

Artículo 21. Quorum y mayorías decisorias: La asamblea deliberara con un número singular o plural que representen cuando menos la mitad más uno de las acciones con derecho de voto. Las

decisiones se adoptarán con los votos favorables de uno o varios accionistas que representen cuando menos la mitad más uno de las acciones con derecho a voto presentes en la reunión.

Cualquier reforma total o parcial de los estatutos sociales requerirá el voto favorable del cien por ciento (100%) de las acciones suscritas.

Parágrafo: Así mismo requerirá determinación unánime del cien por ciento (100%) de las acciones suscritas, la determinación relativa a la cesión global de activos en los términos del artículo 32 ley 1258 de 2008.

4.2.2 Estructura administrativa

4.2.2.1 Razón social:

GARRILANDIA SAS

4.2.2.2 Portafolio de productos y servicios:

- Guardería. Donde la mascota podrá socializar mediante el juego con otros peludos, así gastan gran parte de su energía y se divierten durante su estadía.
- Alojamiento. Con hospedaje 24 horas, allí las mascotas se sentirán como en sus hogares, un huésped con muchos amigos.
- Recreación. Espacios de esparcimiento con actividades que buscan ofrecer una experiencia memorable para las mascotas y sus familias.
- Socialización. Manejar la dominancia con otros perros para convertir la mascota en un perro sociable.
- Baño y Peluquería. Brindar las mejores condiciones higiénicas, sanitarias y estéticas, para huéspedes y visitantes.
- Transporte de lujo: Ofrecer un viaje cómodo y seguro puerta a puerta, donde cada mascota dispone de su silla con cinturón de seguridad.

4.2.2.3 Evolución histórica de la empresa:

Desde el año 2014 surgió la idea de una atención diferencial en el baño y peluquería de las mascotas en la ciudad de Pereira; fue así que se le dio forma al proyecto que entró en funcionamiento el 30 de junio de 2015 con el nombre de Spa Perros Móvil Garritas, el cual presta a domicilio servicio de baño y peluquería para caninos y felinos, no solo en la ciudad de Pereira, si no también Dosquebradas; a través de este servicio se ha logrado detectar la necesidad de los propietarios de mascotas, de un sitio integral que ofrezca alojamiento, guardería, recreación, belleza, esparcimiento familiar, etc. En general, que encuentren en dicho lugar todo el cuidado y la atención que sus peludos requieren, como si estuvieran en sus propios hogares.

Con este sentir, nace el sueño de crear un lugar que acoja las mascotas de aquellos amos que por trabajo, viajes u otros motivos, no puedan cuidar de ellos temporalmente y adicional, ofrecerles un área de recreación donde puedan interactuar, disfrutar de actividades dirigidas o simplemente divertirse libremente en un espacio creado especialmente para ellos.

4.2.3 Filosofía organizacional

4.2.3.1 Misión

Brindar a las familias tranquilidad y confianza en el cuidado, atención y entretenimiento que ofrecemos a caninos y felinos, durante su estancia en nuestras instalaciones y una recreación creativa que integre a niños y adultos con sus mascotas, generándoles bienestar y felicidad.

4.2.3.2 Visión

En el 2022 ser el centro integral para mascotas, preferido por las familias del Área Metropolitana, con personal profesional y capacitado en el manejo de caninos y felinos y la mejor disposición de atención a sus familias, ofreciendo vivencias inolvidables dentro de unas instalaciones con ambiente innovador.

4.2.3.3 Valores

- **Transparencia.** Nuestras ideas, actos y comportamientos expresan lo que deseamos y sentimos permitiendo que los demás entiendan claramente el mensaje que queremos transmitir.
- **Calidad.** Ajustando los estándares de nuestros servicios a las exigencias y expectativas de los clientes.
- **Cuidado y Atención.** Trabajamos por el bienestar físico y emocional de las mascotas.
- **Integridad.** Hacemos lo correcto en el cumplimiento de nuestros deberes profesionales, siendo responsables, veraces y respetando las relaciones de confianza establecidas con los clientes.
- **Compromiso.** Trabajamos con voluntad aportando valor agregado a nuestras actividades para cumplir con las políticas establecidas, contribuyendo al logro de los objetivos.

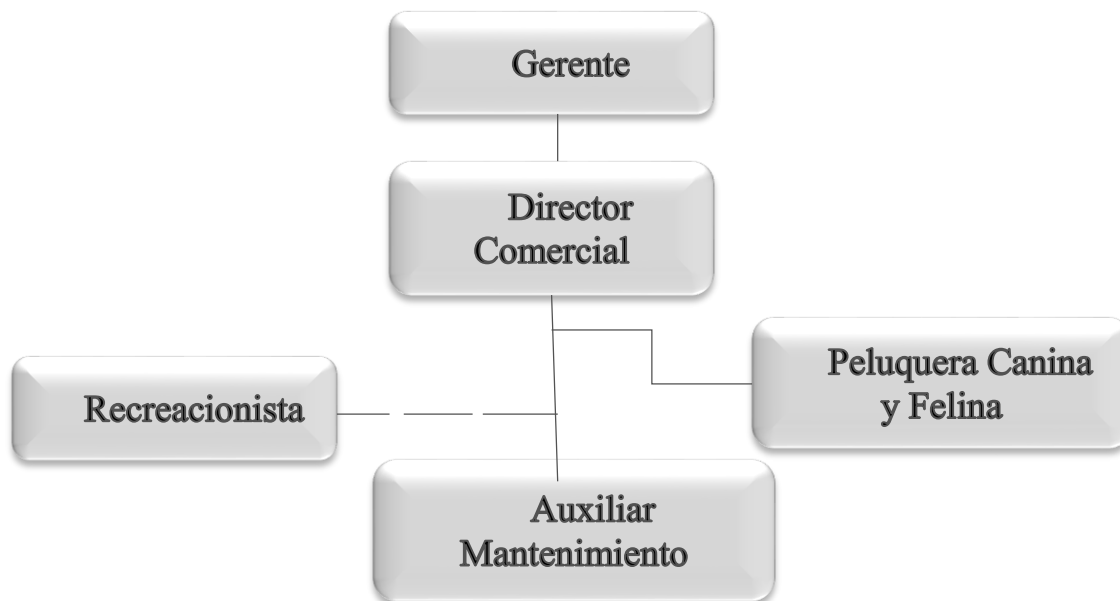
4.2.3.4 Creencias

- **Integración.** Creemos en poder mejorar la calidad de vida de las mascotas, al vincular sus familias en actividades que les permitan interactuar bajo condiciones seguras.
- **Innovación.** Creemos en brindar una experiencia creativa e innovadora para mascotas y sus familias, creando valor para ellos, comprendiendo sus necesidades y expectativas y anticipándose a ellas.
- **Excelencia.** Creemos en conducir nuestro negocio de manera ética, con valores y normas exigentes de comportamiento, que nos permita sostenibilidad económica, social y ambiental.
- **Personas.** Creemos en valorar las personas que integran nuestro equipo de trabajo y establecer una cultura responsable que permite alcanzar los objetivos personales y de la organización de manera equilibrada.

4.2.4 Estructura organizacional

Organigrama propuesto, autoridad, responsabilidad, salarios, la comunicación.

Ilustración 7 Organigrama



4.2.4.1 Diseño de cargos:

MANUAL ESPECÍFICO	
DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. NOMBRE DEL CARGO: GERENTE	
Denominación del Cargo:	Administrador
Nivel:	Directivo
No. de cargos aprobados:	Uno (1)
Ubicación del Cargo:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Junta Directiva
Unidad Organizacional:	Gerencia
Administra Talento Humano:	Si

Sueldo	\$2.000.000
Perfil	
Formación:	<p>Profesional en administración de empresas, ingeniería industrial, ingeniería comercial ó afines, relacionadas con el objeto social de la empresa.</p> <p>Especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p>
Experiencia:	<p>Mínimo 3 años nivel directivo, conocimiento de procesos comerciales, contractuales, financieros, administrativos y operativos en empresas de servicios</p>
Propósito Principal	
<p>Definir las políticas y directrices generales para la administración del Talento Humano y los recursos económicos y financieros, técnicos y tecnológicos, asegurando su utilización en condiciones de costo, beneficio, oportunidad y productividad, todo ello con el propósito de lograr resultados coherentes con el direccionamiento estratégico y objetivos corporativos</p>	
Dimensión Ética	
<p>Cumplir los principios y valores éticos, así como las directrices para una gestión ética, poniendo en práctica las normas y guías de conducta en los negocios, en la información privilegiada, en las políticas de pago, contribuciones y dádivas y en los conflictos de interés, de tal manera que sus acciones no atenten contra las prohibiciones expresadas en el Código de Ética.</p>	
Habilidades y Competencias	

Destrezas que posibiliten a su equipo participar en un ambiente que estimula el compromiso y la cooperación en los distintos niveles de trabajo, favoreciendo el aprendizaje, el rendimiento individual y grupal, con orientación a los resultados.

- Gestión de los recursos necesarios para el logro del objeto misional
- Cumplimiento del Plan Estratégico
- Liderazgo
- Negociación
- Pensamiento Estratégico
- Impacto e influencia
- Dirección y Delegación
- Apertura y Gestión del cambio

Conocimientos

- Globalización
- Administración Financiera
- Manejo de dinámicas de equipos
- Pensamiento Estratégico
- Normatividad

Funciones esenciales

- Trazar las políticas administrativas, los proyectos corporativos, negocios y presupuestos.
- Organización, ejecución y control de planes, programas, proyectos o actividades técnicas y/o administrativas de las diferentes áreas o grupo de trabajo y velar por la

correcta aplicación de las normas y de los procedimientos- Velar por el cumplimiento de las metas y objetivos

- Preparar los informes y análisis correspondientes a los resultados periódicos de la empresa, a fin recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos.
- Liderar los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo.
- Liderar el análisis, revisión, evaluación y control de los sistemas y procedimientos para procurar su efectividad.
- Aprobar las propuestas de material promocional y publicitario
- Optimizar los recursos tecnológicos, financieros y humanos, para el correcto funcionamiento de la organización.
- Proporcionar a todo el personal las condiciones apropiadas para su trabajo, promoviendo y motivando su identificación con la empresa y sus objetivos corporativos.
- Establecer las directrices en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y velar por su implementación en todas las Dependencias.
- Coordinar, controlar y dirigir recursos humanos, sistema de nómina y los procesos y procedimientos vinculados a esta área.
- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por el jefe inmediato.

MANUAL ESPECÍFICO

DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. NOMBRE DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL

Denominación del Cargo:	DIRECTOR COMERCIAL
Nivel:	Profesional
No. de cargos aprobados:	Uno (1)
Ubicación del Cargo:	Dirección Comercial
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente
Unidad Organizacional:	Gerencia
Administra Talento Humano:	Si
Sueldo	\$1.500.000
Perfil	
Formación:	Profesional en administración de empresas, ingeniería industrial, ingeniería comercial ó afines relacionadas con el objeto social de la empresa.
Experiencia:	Mínimo 2 años nivel directivo, conocimiento de procesos comerciales, contractuales, financieros, administrativos y operativos en empresas de servicios.
Propósito Principal	
Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento al Plan de Comunicaciones (Comunicaciones internas y externas, Publicidad y Relaciones Públicas), de acuerdo con la política de comunicaciones establecida por la Gerencia General y los lineamientos del Plan Estratégico.	
Dimensión Ética	
Cumplir los principios y valores éticos, así como las directrices para una gestión ética, poniendo en práctica las normas y guías de conducta en los negocios, en la información privilegiada, en las políticas de pago, contribuciones y dádivas y en los conflictos de interés,	

de tal manera que sus acciones no atenten contra las prohibiciones expresadas en el Código de Ética.

Habilidades y Competencias

Destrezas que posibiliten a su equipo participar en un ambiente que estimula el compromiso y la cooperación en los distintos niveles de trabajo, favoreciendo el aprendizaje, el rendimiento individual y grupal, con orientación a los resultados.

- Plan de comunicaciones.
- Base de datos de Clientes, Comunicadores Sociales, Periodistas y Relacionistas Públicos.
- Comunicados de prensa.
- Cumplimiento con el Plan de Comunicaciones.
- Seguimiento a la ejecución presupuestal.
- Archivo de prensa

Conocimientos

- Posicionamiento de marca.
- Plan de Comunicaciones y Medios.
- Habilidades de comunicación verbal y escrita.
- Manejo avanzado de herramientas de Office como Word, Excel, Power Point.
- Direccionamiento de equipos.
- Toma de decisiones.

Funciones esenciales

- Liderar el diseño, la organización, la ejecución y el control de planes, programas y proyectos generados en la Dependencia y velar por la adecuada aplicación de las normas y procedimientos.
- Aplicar conocimientos, principios y técnicas de su disciplina académica para lograr los fines de la Dependencia.
- Contribuir a asegurar una mejor integración y sinergia entre las dependencias y servicios internos.
- Liderar el análisis, revisión, evaluación y control de los sistemas y procedimientos de la Dependencia, para procurar su efectividad.
- Liderar los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad en su área, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo.
- Administrar adecuadamente los activos fijos y devolutivos asignados para fines exclusivamente laborales, que se encuentran bajo su responsabilidad.
- Presentar con la periodicidad los informes de gestión, que dan cuenta del avance logrado frente a las metas aprobadas en los planes de acción.
- Velar por el cumplimiento de las directrices que, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, establezca la Dirección del Talento Humano para todo el personal.
- Asistir y promover la participación de su talento humano en los programas de formación y bienestar laboral.
- Definir la estrategia de comunicación interna para fortalecer los servicios y estimular la participación activa de todas las Dependencias.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Comunicaciones para los diferentes grupos de interés, en concordancia con los objetivos estratégicos.

- Estructurar el Plan de Medios publicitarios para la generación de pautas comerciales.
- Crear y actualizar en forma permanente la base de datos.
- Coordinar los eventos publicitarios y demás actividades relacionadas, que propendan por la promoción de la organización.
- Recopilar y contabilizar el Free Press de la organización en los diferentes medios de comunicación.
- Coordinar la participación de la empresa en eventos y ferias.
- Investigar y planear potenciales canjes publicitarios buscando el posicionamiento de la marca en condiciones favorables.
- Aprobar en conjunto con la gerencia, las propuestas de material promocional y publicitario.
- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por el jefe inmediato.

MANUAL ESPECÍFICO

DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. NOMBRE DEL CARGO: ESTILISTA CANINA Y FELINA

Denominación del Cargo:	Estilista
Nivel:	Profesional
No. de cargos aprobados:	Uno (1)
Ubicación del Cargo:	Dirección Comercial
Cargo del Jefe Inmediato:	Dirección Comercial
Unidad Organizacional:	Dirección Comercial

Administra Talento Humano:	No
Sueldo	\$1.000.000
Perfil	
Formación:	Técnico como Trabajador Agropecuario y Profesional en Peluquería Canina y Felina.
Experiencia:	Mínimo 1 año
Propósito Principal	
Dimensión Ética	
<p>Cumplir los principios y valores éticos, así como las directrices para una gestión ética, poniendo en práctica las normas y guías de conducta en los negocios, en la información privilegiada, en las políticas de pago, contribuciones y dádivas y en los conflictos de interés, de tal manera que sus acciones no atenten contra las prohibiciones expresadas en el Código de Ética.</p>	
Habilidades y Competencias	
<p>Destrezas que posibiliten a su equipo participar en un ambiente que estimula el compromiso y la cooperación en los distintos niveles de trabajo, favoreciendo el aprendizaje, el rendimiento individual y grupal, con orientación a los resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades manuales para realizar los cortes de pelo y uñas • Observador y paciente. • Ser capaz de manejar los perros con suavidad, pero con firmeza. • Capacidad de calmar y controlar los perros nerviosos. 	

<ul style="list-style-type: none">• Trata parásitos de los perros, como pulgas.• Amabilidad en el servicio• Sensibilidad artística.• Optimo cuidado y mantenimiento de los elementos de trabajo• Diligencia en las labores asignadas• Orientación a la satisfacción del cliente• Metódico.• Identifica signos de enfermedad y los comunicarlo al jefe inmediato
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none">• Cortes de raza• Manejo de pequeñas especies• Detección y control del estrés en la mascota durante el proceso de atención• Uso adecuado de los elementos de cepillado de acuerdo al pelaje• Cómo y cuándo usar una amplia gama de champús
Funciones esenciales
<ul style="list-style-type: none">• Velar por el buen aspecto y salud de los perros, mediante el servicio de baño y peluquería.• Atender y cuidar la alimentación y bebida de las mascotas oportunamente.• Reconocer las condiciones básicas de la piel y detectar signos de enfermedad.• Vigilar el aseo correcto de las áreas de estancia de las mascotas• Pasear y recrear las mascotas en los horarios establecidos

- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por el jefe inmediato.

MANUAL ESPECÍFICO

DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE ASEO Y MANTENIMIENTO

Denominación del Cargo:	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento
Nivel:	Asistencial
No. de cargos aprobados:	Uno (1)
Ubicación del Cargo:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerencia
Unidad Organizacional:	Gerencia
Administra Talento Humano:	No
Sueldo	SMLV

Perfil

Formación:	Título de Bachiller en cualquier modalidad.
Experiencia:	Mínimo 1 año

Propósito Principal

Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad a funcionarios, clientes y usuarios, en las áreas de trabajo, conforme a las normas y procedimientos vigentes.

Dimensión Ética

Cumplir los principios y valores éticos, así como las directrices para una gestión ética, poniendo en práctica las normas y guías de conducta en los negocios, en la información

privilegiada, en las políticas de pago, contribuciones y dádivas y en los conflictos de interés, de tal manera que sus acciones no atenten contra las prohibiciones expresadas en el Código de Ética.

Habilidades y Competencias

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados • Transparencia • Compromiso con la organización. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de la información • Adaptación al cambio • Disciplina • Relaciones interpersonales • Colaboración |
|--|--|

Conocimientos

- Selección de basuras en sitio
- Manejo de residuos sólidos
- Curso de manipulación de alimentos
- Manejo de herramientas Office.
- Servicio al cliente
- Sistema gestión de calidad

Funciones esenciales

- Participar en la ejecución de los sistemas y procedimientos de la Dependencia, para procurar su efectividad.
- Apoyar y ejecutar los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo.

- Cumplir de manera efectiva la misión, visión, política y objetivos de calidad, y la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
- Dar uso adecuado a los activos fijos y devolutivos asignados para fines exclusivamente laborales, que se encuentran bajo su responsabilidad.
- Acatar las directrices que, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, establezca la Dirección del Talento Humano, para todo el personal.
- Asistir puntualmente a capacitaciones y eventos formativos convocados por la Dirección de Talento Humano
- Atender a los clientes, visitantes y funcionarios brindándoles servicio de cafetería.
- Realizar las solicitudes de materiales de aseo y cafetería controlando los consumos.
- Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y y clientes
- Asear y organizar las oficinas, muebles y equipos, siguiendo las rutinas asignadas por su jefe inmediato.
- Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento accesorio de todas las áreas.
- Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
- Velar por la buena presentación y orden de las oficinas y zonas comunes
- Orientar a los usuarios y suministrar la información que le sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos.
- Realizar labores propias de los servicios generales que demande la Entidad
- Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.

- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por el jefe inmediato.

4.2.4.2 Mapa de procesos

Ilustración 8 Mapa de procesos



4.2.4.3 Manual de funciones y procedimiento

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Recepción

ÁREA TITULAR: Comercial

OBJETIVO: Ingreso de la mascota que se atenderá en guardería.

GENERALIDADES: La recepción permite valorar el estado físico y emocional y comportamental de la mascota y obtener los datos básicos de los propietarios.

RESULTADOS ESPERADOS: Obtención de información, valoración y facturación que confirma la estadía de la mascota.

FORMATOS O IMPRESOS: Ficha técnica, factura

RIESGOS: Recibir mascotas enfermas o hembras en calor

CONTROLES EJERCIDOS:

- Valoración veterinaria
- Carnet de vacunas
- Control de pulgas y garrapatas
- Desparasitación

DESCRIPCION DEL PROCESO: Recepción

No. Orden	Procedimiento	Área Responsable	Responsable
1	Diligenciamiento Ficha Técnica	Dirección Comercial	Esteticista
2	Firma Contrato de Servicios	Dirección Comercial	Esteticista
3	Facturación	Dirección Comercial	Esteticista
4	Valoración médica veterinaria	Dirección Comercial	Médico Veterinario

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Diligenciamiento Ficha Técnica

MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa

RESPONSABLE: Director Comercial

OBJETIVO: Obtener los datos completos de la mascota y su propietario

GENERALIDADES: El diligenciamiento de la ficha técnica permite alimentar la base de datos para información interna que permita el contacto presente y futuro, con los propietarios de las mascotas e identificación de las mismas.

FORMATOS O IMPRESOS: Ficha técnica

RIESGOS: Errores al diligenciar la información, información falsa

CONTROLES EJERCIDOS:

- Verificación datos de propietario
- Solicitud de referencias para clientes sin trazabilidad
- Relacionar tarjeta de crédito como medio de pago

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Firma del Contrato

MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa

RESPONSABLE: Director Comercial

OBJETIVO: Obligar ambas partes al cumplimiento de las obligaciones propuestas en el mismo.

GENERALIDADES: Para brindar credibilidad y confianza en los servicios que presta la empresa.

FORMATOS O IMPRESOS: Contrato

RIESGOS: Incumplimiento de los acuerdos.

CONTROLES EJERCIDOS:

Cumplimiento estricto de las políticas establecidas por la empresa y las condiciones del contrato.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Facturación

MARCO NORMATIVO: Contabilidad

RESPONSABLE: Gerencia

OBJETIVO: Control de ingresos para procesos contables.

GENERALIDADES: Tiene la finalidad de recolectar información de todos los servicios prestados, a través del facturador.

FORMATOS O IMPRESOS: Factura

RIESGOS: Errores en el proceso de facturación

CONTROLES EJERCIDOS:

- Programa liquidador
- Codificar los servicios
- Generar listados periódicos

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Valoración Médica Veterinaria

MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa

RESPONSABLE: Médico Veterinario

OBJETIVO: Evitar contagio de infecciones ó enfermedades durante el periodo de alojamiento o guardería.

GENERALIDADES: La valoración se realiza previo al ingreso de la mascota y en caso de estar enfermo se pasa a zona de aislamiento.

FORMATOS O IMPRESOS: Ficha de valoración médica veterinaria

RIESGOS: Error en el diagnóstico por tratarse de valoración visual y táctil, sin exámenes de laboratorio.

CONTROLES EJERCIDOS:

- El contrato de servicio establece que el cliente informa el estado actual de salud de su mascota.
- El médico Veterinario debe realizar una estricta valoración y diligenciamiento de la ficha correspondiente, dejando las observaciones o recomendaciones que considere pertinente y siempre dentro del marco normativo de la empresa.

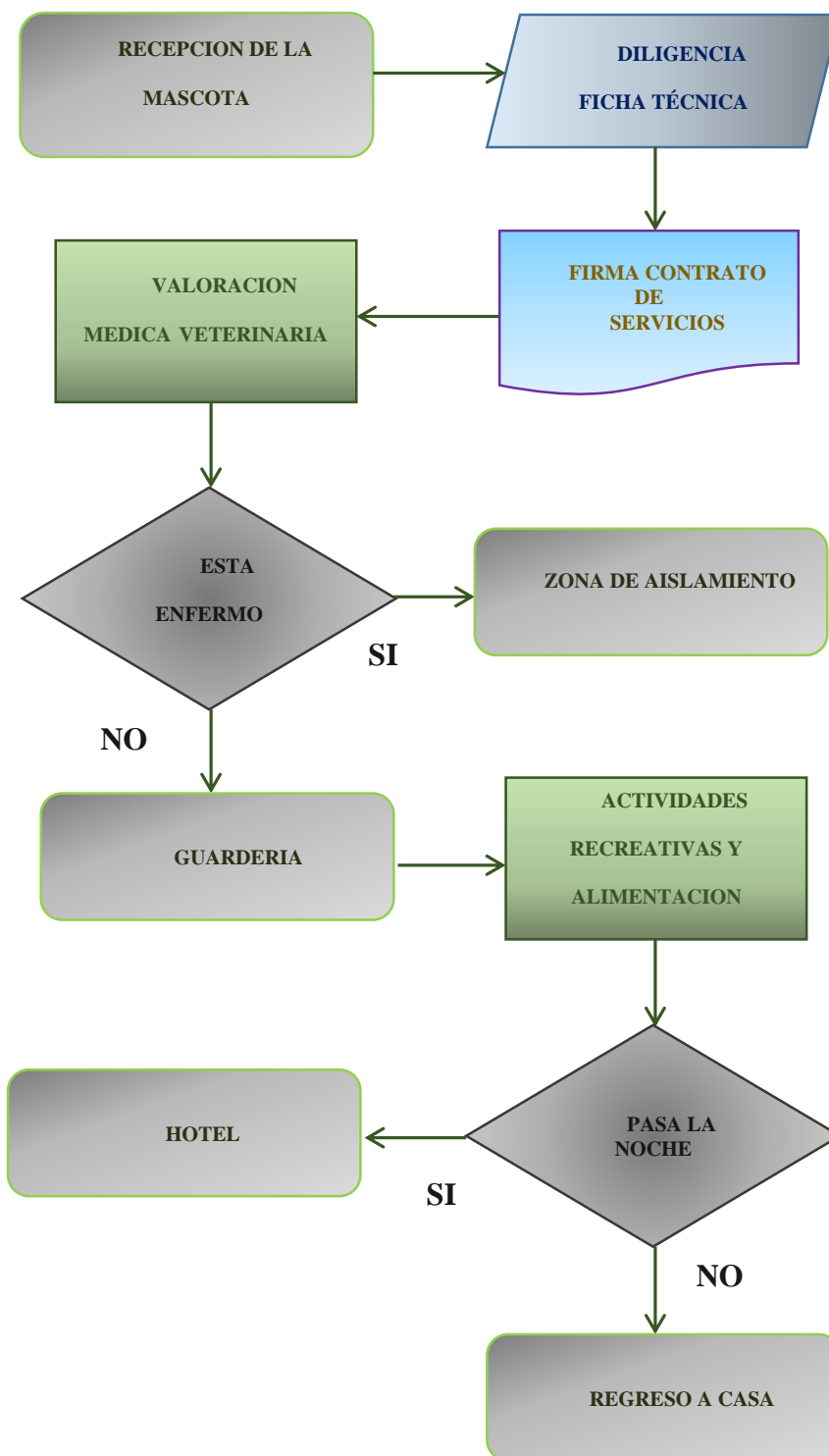
4.2.4.4 Cadena de valor

Ilustración 9 Cadena de Valor



4.2.4.5 Diagrama de flujo

Ilustración 10 Diagrama de flujo



4.3 Dirección como proceso:

4.3.1 Factores claves de éxito, propuesta de valor:

- Calidad en el servicio y atención a las mascotas
- Integración de las familias en la recreación y cuidado
- Guardería de puertas abiertas, los propietarios pueden ver dónde están, como los cuidamos, como se recrean.

4.3.2 Estrategias de liderazgo

Motivar y favorecer un ambiente laboral en el que la gente pueda trabajar en armonía.

Fomentar la confianza y la capacidad de toma de decisiones, la responsabilidad y el trabajo en equipo.

Enseñar con el ejemplo la integridad y sentido de pertenencia.

Generar una conexión con el equipo, ser empático y escuchar sus necesidades.

Priorizar la comunicación, reconocer el trabajo de los demás y ofrecer oportunidades de crecimiento.

Enseñar a los empleados a armar su propio plan de desarrollo y fomentar que lo sigan hasta alcanzar sus metas. (Rodarte, 2017)

4.3.3 Estrategias de comunicación

- Relaciones públicas tradicionales y digitales. Herramientas que posibilitan y amplían la comunicación, para impulsar el logro de las metas.
- Marketing digital. Comprende técnicas y estrategias de promoción de los servicios a través de canales digitales para dirigir a los clientes potenciales hacia nuestra marca de manera oportuna y personal. Es una forma sencilla de incrementar la recordación y expansión de la marca, al alcance de todos.

- Redes Sociales. Crear y mantener comunidades digitales para fortalecer la imagen, fomentando la interacción.
- Periodismo de Marca. Espacios para compartir información, contenidos de valor e ideas virales que inspiren, eduquen e informen, creando vínculos con los clientes y usuarios.

4.3.4 Estrategias de trabajo en equipo

- Compartir información sobre la situación de la industria, los retos que enfrenta la empresa y como el equipo puede contribuir.
- Fomentar la confianza con los integrantes del equipo, apoyándolos para promover sus fortalezas y convertir sus debilidades en oportunidades.
- Compartir triunfos con el equipo, hacerlos sentir que son parte del éxito en los resultados.
- Liderar la generación de alternativas novedosas y de mejora en la empresa, ayudándolos a ser creativos y pensar diferente.
- Inspirar con el ejemplo sobre como aportar un esfuerzo extra para conseguir más.

(Martínez, s.f.)

4.3.5 Clima laboral

Ubicar la empresa en una escala competitiva, logrando que los colaboradores alcancen niveles de calidad de vida satisfactorios; para esto serán abanderados las actuaciones coherentes y congruentes con los valores de la empresa, escucha activa, brindar igualdad de oportunidades, reconocer e incentivar el trabajo en equipo y que este trabajo sea divertido.

4.3.6 Sg-SST

Implementar políticas de seguridad, salud y bienestar en el trabajo de acuerdo a las normas EFR 1000-1 “Empresas Familiarmente Responsables” y “Organizaciones saludables” y OHSAS 18001, las cuales establecen requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de seguridad

y salud en el trabajo, para brindar las mejores condiciones de trabajo posibles, identificando los riesgos y estableciendo controles para reducir accidentes e incapacidades por enfermedad laboral, lo cual motiva al personal para trabajar en condiciones laborales seguras.

Proponer programas de calidad de vida focalizados en la prevención y promoción de hábitos de vida sanos y saludables, espacios libres de humo, alimentación balanceada, deporte, entre otros.

4.3.7 El control como proceso

Estrategias de autocontrol

- Evaluar los procesos y procedimientos para realizarlos correctamente evitando reproceso.
- Promoviendo la responsabilidad, reconociendo que somos dueños de nuestros actos y asumimos las consecuencias de ellos.
- Compromiso en el mejoramiento continuo en la forma de realizar las labores diarias.
- Planear, organizar y tomar decisiones para alcanzar los objetivos.
- Desarrollo del talento humano con calidad, oportunidad, transparencia y participación.

4.3.8 Evaluación de desempeño

Estará apoyada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo y objetivos claros, capaz de mejorar la interacción entre el empleado y la empresa para beneficio mutuo, facilitando la creación de condiciones para un correcto desempeño, medido en términos de esfuerzo, capacidad y percepción de su rol en la empresa, de parte del trabajador, y de factores del entorno.

Unida al impulso de las personas en la empresa, los estándares de la evaluación deben estar basados en información relevante del puesto de trabajo, el compromiso y participación activa de todos los trabajadores, y los resultados deben considerarse la base para aconsejar mejoras en su

actividad laboral y los mecanismos que estimen convenientes para optimizar sus niveles de productividad y satisfacción, así como sus necesidades y aspiraciones. De esta manera, evaluar el desempeño requiere que, tanto el evaluador como el trabajador, analicen en profundidad el desempeño y determinen las causas de insatisfacción para eliminarlas o de éxito para que se repitan.

EVALUACION DE DESEMPEÑO			FECHA DE EMISION	DD	MM	AAAA
EVALUADO	Nombre		Identificación			
	Cargo			Dependencia o Área		
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			EVALUACION			
Tipo de Competencia	Competencia	Conducta asociada	I SEMESTRE		II SEMESTRE	
			Fortalezas	Aspectos a corregir	Fortalezas	Aspectos a corregir
	Orientación de resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<p>Criterio A. Se fija metas retadoras y realistas y obtiene los resultados institucionales esperados.</p> <p>Criterio B. Identifica obstáculos y busca la manera de superarlos</p> <p>Criterio C. Actúa con perseverancia y dedicación para alcanzar las metas.</p> <p>Criterio D. Conoce y revisa permanentemente los indicadores que miden su trabajo a fin de cualificarlo.</p>				
	Compromiso con la organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<p>Criterio A. Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</p> <p>Criterio B. Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.</p> <p>Criterio C. Apoya a la organización en situaciones difíciles.</p>				

		Criterio D. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.				
	Creatividad e innovación: Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.	Criterio A. Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas. Criterio B. Es práctico. Criterio C. Busca nuevas alternativas de solución. Criterio D. Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.				
ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS						
Acción de Mejoramiento		Seguimiento		Observaciones		Fecha
Firma del Evaluado				Firma Jefe Inmediato		

4.4 Estudio técnico

4.4.1 Infraestructura

Las instalaciones de Garrilandia requiere estarán adecuadas para el propósito de su creación, dotada de los muebles y enseres requeridos para su funcionamiento, como son escritorio para oficina y recepción, sillas ejecutivas y auxiliares para atención al cliente, sala de espera, mesón de peluquería, archivadores, las camitas, cobijas, comedores y bebedores y juguetes.

Se compone de dos zonas, la primera es el área de recepción, subdividida para el funcionamiento de la administración y gestión comercial, valoración del ingreso de las mascotas, zona de baño y peluquería, sala de espera de los propietarios de las mascotas y el baño. La segunda zona, es el área de alojamiento de las mascotas, subdividida en 20 compartimentos o habitaciones.

Ilustración 11 Infraestructura



Tabla 3 Componentes de Infraestructura

Infraestructura	Medida	Cantidad	Precio unidad	Precio total
Estructura liviana	M2	278	\$ 45.000	\$ 12.510.000
Cubierta	Unidad	148	\$ 39.000	\$ 5.772.000

Baño	Unidad	1	\$	740.000	\$	740.000
Combo puerta baño 70x203	Unidad	1	\$	269.800	\$	269.800
Puerta ventana	Unidad	1	\$	1.250.000	\$	1.250.000
Combo puertas 80x2,2	Unidad	3	\$	327.900	\$	983.700
Puerta acceso guardería	Unidad	1	\$	309.900	\$	309.900
Ventanas 1x1 M	Unidad	3	\$	120.000	\$	360.000
Ventanas 1,5x1,5 M	Unidad	11	\$	270.000	\$	2.970.000
Ventanas 0,60x0,40 M	Unidad	1	\$	65.000	\$	65.000
Mano de obra					\$	5.500.000
Total infraestructura					\$	32.098.400

Fuente: Home Center

4.4.2 Tecnología, muebles y enseres

Consta de tecnología básica que permita desarrollar las actividades de la Guardería con normalidad, como los son los celulares para la comunicación externa e interna, el computador de mesa y software operativo para custodiar la base datos y los procesos contables, página web que proporcione a los clientes información de los servicios que se ofrecen y a la vez, una relación cercana e interactiva con ellos.

Tabla 4 Lista de equipos de oficina

Equipos de Oficina	Medida	Cantidad	Precio unidad	Precio total
Celular j8	Unidad	2	\$ 699.900	\$ 1.399.800
Computador de mesa	Unidad	1	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
Página web	Paquete	1	\$ 2.300.000	\$ 2.300.000
Software operativo	Paquete	1	\$ 4.500.000	\$ 4.500.000

Impresora y copiadora	Unidad	1	\$	1.675.000	\$	1.675.000
Tablet	Unidad	1	\$	479.000	\$	479.000
Archivador metálico	Unidad	1	\$	600.000	\$	600.000
Escritorio	Unidad	1	\$	264.000	\$	264.000
Estantería	Unidad	1	\$	546.000	\$	546.000
Mesón de recepción	Unidad	1	\$	1.200.000	\$	1.200.000
Sala de espera	Unidad	1	\$	1.500.000	\$	1.500.000
Silla aux. escritorio	Unidad	4	\$	93.000	\$	372.000
Sillón ejecutivo	Unidad	2	\$	179.900	\$	359.800
Báscula veterinaria	Unidad	1	\$	580.000	\$	580.000
Total muebles y enseres					\$	17.775.600

Fuente: Alkosto, Almacenes Éxito, Casa Azul, Mercado Libre Colombia

4.5 Factibilidad Financiera

4.5.1 Inversión inicial

La inversión inicial se destinará para la construcción de las instalaciones de la Guardería, área de recepción, valoración previa, baño y peluquería y oficinas. Igualmente se invierte en el vehículo para servicio de transporte y, por último, en equipos, muebles y enseres y todos los implementos, insumos y suministros que permitan en correcto y normal funcionamiento del negocio.

Tabla 5 Inversión Inicial

Conceptos	Valor
Insumos	\$ 501.000
Suministros	\$ 3.493.300

Maquinaria y equipo	\$	5.705.800
Muebles y enseres	\$	17.775.600
Infraestructura	\$	32.098.400
Vehículo	\$	55.000.000
Total inversión inicial	\$	114.574.100,00

Fuente: Tablas 1, 2, 3

4.5.2 Costos

Se incluyen los costos en la prestación del servicio, incluidos dentro de los insumos, también lo componen el arrendamiento del lote y los servicios públicos que se consumen en el proceso.

Tabla 6 Lista de costos

Conceptos	Valor Mensual		Valor Año	
Insumos	\$	501.000	\$	6.012.000
Arrendamiento	\$	1.500.000	\$	18.000.000
Servicios	\$	255.000	\$	3.060.000
Total	\$	2.256.000	\$	27.072.000

Fuente: Elaboración de presupuestos financieros

4.5.3 Gastos

La distribución de los gastos mensuales permite elaborar la proyección de ingresos y egresos que la empresa debe considerar mes a mes para ser sostenible, así dichos gastos se ocasionen en el futuro.

Tabla 7 Gastos

Conceptos	Valor mensual		Valor año	
Dotación y suministros personal	\$	135.000	\$	1.620.000

Útiles y papelería	\$	19.500	\$	234.000
Materiales para aseo y mantenimiento	\$	122.000	\$	1.464.000
Propaganda y publicidad	\$	120.000	\$	1.440.000
Mantenimiento de equipos	\$	50.000	\$	600.000
Gasolina vehículo	\$	400.000	\$	4.800.000
Seguros (vehículo e instalaciones)	\$	254.167	\$	3.050.000
Impuesto de vehículo	\$	45.833	\$	550.000
Lavado vehículo	\$	40.000	\$	480.000
Total	\$	1.186.500,00	\$	14.238.000

Fuente: Se obtiene información de páginas relacionadas con los conceptos

4.5.3.1 Nómina

Se establecieron cinco cargos, de los cuales, cuatro son básicos y uno es alterno, éste es el recreacionista, el cual solamente aplica para fines de semana, ya que su función está direccionada a la atención de integral de los propietarios con sus mascotas.

El salario se calcula con el índice de 1.52, el cual incluye prestaciones sociales y parafiscales.

Tabla 8 Nómina

CARGO	SUELDO POR PERSONA (\$)	SALARIO POR PERSONA MES (\$)
Gerente	\$ 2.000.000	\$ 3.040.000
Director comercial	\$ 1.500.000	\$ 2.280.000
Estilista canina	\$ 1.000.000	\$ 1.520.000
Auxiliar de mantenimiento	\$ 828.116	\$ 1.258.736
Recreacionista	\$ 414.058	\$ 629.368
Total nómina	\$ 5.742.174	\$ 8.728.104

4.5.1 Punto de equilibrio

PE= costos fijos totales (nómina-arredamiento-servicios públicos, etc) / (precio vta unit- costos variables unit). PE=\$10.984.000/35.000 = 366

4.5.2 Ingresos

Se elabora proyección de ingresos con base en tarifa para mascota pequeña y 50% de la capacidad instalada, con el fin de tener un resultado desde el punto de vista mínimo de ingresos.

En baño y peluquería se aplica el mismo criterio, pero sobre los datos antes indicados.

Tabla 9 Detalle de Ingresos

Precio por servicio		Mes 1	Mes 2	Mes 3
Guardería	\$/unid.	\$ 35.000	\$ 35.000	\$ 35.000
Baño y peluquería perro med	\$/unid.	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 20.000
Unidades Vendidas por Servicio				
Guardería	unid.	366	366	366
Baño y peluquería perro med	unid.	150	150	150
Ventas mensuales				
Guardería	unid.	\$ 12.810.000	\$ 12.810.000	\$ 12.810.000
Baño y peluquería perro med	unid.	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Total ventas mensuales		\$ 15.810.000	\$ 15.810.000	\$ 15.810.000

Fuente: Conceptos propios, basados en el mercado vigente

4.5.3 Análisis financiero

Tabla 10 Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Total ingresos	\$ 182.010.713	\$ 188.927.120	\$ 195.539.569
Total costos	\$ 131.809.254	\$ 136.818.005	\$ 141.606.636
Total gastos	\$ 14.238.000	\$ 14.779.044	\$ 15.296.311
Gastos préstamo	\$ 19.781.250	\$ 18.431.250	\$ 17.081.250

Depreciación vehículo	\$	1.777.560	\$	1.777.560	\$	1.777.560
Utilidad antes de intereses e imp	\$	14.404.649	\$	17.121.260	\$	19.777.813
Utilidad antes de impuestos	\$	14.404.649	\$	17.121.260	\$	19.777.813
Impuesto de renta (33%)	\$	4.753.534	\$	5.650.016	\$	6.526.678
Utilidad neta	\$	9.651.115	\$	11.471.244	\$	13.251.134
Dividendos (10%)	\$	-	\$	-	\$	-
UTILIDAD DESPUES DE DIVIDENDOS	\$	9.651.115	\$	11.471.244	\$	13.251.134

Tabla 11 Flujo de efectivo

FLUJO DE EFECTIVO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Saldo inicial caja		\$ 3.265.900	\$ 12.917.015	\$ 25.416.995
Ventas	\$ -	\$ 182.010.713	\$ 188.927.120	\$ 195.539.569
Aportes de socios	\$ 60.000.000	\$ -	\$ -	\$ -
Prestamos recibidos	\$ 60.000.000	\$ -	\$ -	\$ -
Venta de inversiones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Intereses inversiones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total ingresos	\$ 120.000.000	\$ 185.276.613	\$ 201.844.134	\$ 220.956.564
Gasto de personal	\$ -	\$ 104.737.254	\$ 108.717.269	\$ 112.522.374
Gastos indirectos	\$ -	\$ 14.238.000	\$ 14.779.044	\$ 15.296.311
Pago préstamo	\$ -	\$ 19.781.250	\$ 18.431.250	\$ 17.081.250
Pago de impuestos	\$ 160.000	\$ 4.753.534	\$ 5.650.016	\$ 6.526.678
Costos servicios	\$ 501.000	\$ 27.072.000	\$ 27.072.000	\$ 27.072.000
Inversión inicial	\$ 114.073.100	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciación equipos	\$ -	\$ 1.777.560	\$ 1.777.560	\$ 1.777.560
Publicidad lanzamiento	\$ 2.000.000	\$ -	\$ -	\$ -
Pago de dividendos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL EGRESOS	\$ 116.734.100	\$ 172.359.598	\$ 176.427.139	\$ 180.276.173
SALDO FINAL EFECTIVO	\$ 3.265.900	\$ 12.917.015	\$ 25.416.995	\$ 40.680.391

4.5.4 Valor presente neto

Tabla 12 VPN

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Inversión inicial	(114.574.100)	\$ 12.917.015	\$ 25.416.995	\$ 40.680.391
Tasa interna de retorno	20%			
Valor presente neto	\$0,00			

4.5.5 Tasa interna de retorno

La TIR del proyecto es igual a 20,0%

4.5.6 Capacidad instalada:

$$CI = 20 \text{ MASCOTAS} \times \$35.000 \text{ C/U} \times 30 \text{ DIAS} = \$21.000.000$$

Los resultados financieros muestran favorable el proyecto, aún, cuando en los simuladores se aplicaron tarifas y cantidades mínimas, la TIR arroja una tasa atractiva para la inversión. Se debe resaltar que ésta no se ve afectada por compra de terreno, lo que permite centrar los recursos en los elementos que permitan la operatividad del negocio.

5 Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Los resultados de la encuesta aplicada y su respectivo análisis, permitió determinar un porcentaje considerable de personas dispuestas a utilizar los servicios para el cuidado de sus mascotas, de una parte, por la necesidad explícita que alguien lo cuide y de otra, por su disponibilidad económica de asignar recursos para el pago de dicho servicio.

En el estudio legal se establecieron los requisitos necesarios para poner en funcionamiento el negocio. identificando cada uno de los pasos a seguir para conformar integralmente la empresa, de manera que se cumplan con las normativas legales y sanitarias, para el bienestar de las mascotas, pero también de las personas, representadas en los clientes propietarios de ellas, empleados y usuarios.

A través del estudio técnico se puede apreciar la capacidad es limitada en espacio, pero se logró diseñar unas instalaciones adecuadas que permitirán satisfacer la demanda evaluada en el estudio de mercados, flexible a los cambios y crecimiento que pueda presentar el negocio.

Desde el punto de vista financiero se observan las ventajas de una inversión poco ostentosa, pero que permite atender adecuadamente el servicio. Se enfatiza la ventaja que tiene la empresa de servicios con su gran capacidad de generar efectivo, haciendo más fácil el incremento del patrimonio vía activo corriente o por disminución del pasivo, esto tiene un impacto en la rentabilidad del patrimonio como es de esperarse para el sostenimiento de la organización, el cual se basa en el hecho de ser equitativos y ofrecer al público el precio más justo y razonable. Esto permite concluir la viabilidad del negocio.

5.2 Recomendaciones

Realizar una adecuada penetración del mercado, mediante una intensiva promoción y venta del servicio por redes sociales e introducir nuevos servicios y productos complementarios, facilitando su adquisición con medio de pago electrónico.

Crear alianzas estratégicas con veterinarias, fortalecería la marca al complementar el servicio de guardería y recreación canina con el cuidado de su salud.

Disminuir la plantilla ejecutiva y aumentar la operativa o especializada, permite agregarle valor al servicio con mayor cobertura de cuidado y atención a las mascotas.

Optimizar el área de recreación al aire libre con elementos de agility, facilitando el entretenimiento de los huéspedes; con creatividad se pueden elaborar muy económicos y que no ocupen mucho espacio, debido a la capacidad restringida de las instalaciones.

Adecuar la zona de baño y peluquería para flexibilizar su uso en veterinaria, con el fin de ahorrar en costos de infraestructura y mobiliario adicionales.

Generar un plan de inversión para los excedentes de efectivo, siendo ésta una de las ventajas para este tipo de empresas, debe optimizarse dicho beneficio.

5.3 Bibliografía

ALVAREZ, R. (15 de 01 de 2007). *ETOLIA, ETOLOGIA VETERINARIA*. Obtenido de

<http://www.etologiaveterinaria.net/patasarriba/>

Cámara de Comercio de Pereira. (07 de 08 de 2018). Obtenido de

<https://www.camarapereira.org.co/es/ipaginas/ver/333/2-documentos-necesarios-para-registrar-su-empresa/>

Cámara de Comercio de Pereira; (15 de 03 de 2018). *Cámara de Comercio de Pereira*. Obtenido

de www.camarapereira.org.co/

Congreso de Colombia. (06 de 01 de 2016). *Presidencia de la República*. Obtenido de

<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201774%20DEL%206%20DE%20ENERO%20DE%202016.pdf>

EMDEPSA. (Agosto de 2018). *EMPRESA DE DESECHOS ESPECIALES SA*. Obtenido de

<http://www.emdepsa.com.co/contenidos/ver?Contenido=35>

Etología Veterinaria, Etolia; (s.f.). *ETOLIA, Etología Veterinaria*. Recuperado el 11 de 03 de

2018, de <http://www.etologiaveterinaria.net/terapias-asistidas-taa/>

Martínez, I. (s.f.). *Blog de Ignacio Martinez*. Obtenido de

<http://ignaciomartineza.com/liderazgo/estrategias-de-liderazgo/>

Rodarte, R. (13 de 01 de 2017). *Alto Nivel*. Obtenido de [https://www.altonivel.com.mx/12-](https://www.altonivel.com.mx/12-estrategias-fomentar-liderazgo-en-empresa/)

[estrategias-fomentar-liderazgo-en-empresa/](https://www.altonivel.com.mx/12-estrategias-fomentar-liderazgo-en-empresa/)

Secretaría de Salud y Seguridad Social de Pereira. (19 de 02 de 2014). *Secretaría de Salud y*

Seguridad Social de Pereira. Obtenido de

<http://www.dlspereira.gov.co/intranet/searches/webAll?q=zoonosis>