

PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA GUARDERÍA DE PERROS EN LA VEREDA  
FILO BONITO DE PEREIRA

Katherine Marín Herrera  
Yuliana Pantoja Melo

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIALPEREIRA  
2014

PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA GUARDERÍA DE PERROS EN LA VEREDA  
FILO BONITO DE PEREIRA

KATHERINE MARIN HERRERA

YULIANA PANTOJA MELO

Trabajo de grado para optar al título de  
Ingeniería Industrial

Director

Cesar Augusto Zapata Urquijo

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIALPEREIRA  
2014

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Firma del presidente de jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>MARCO GENERAL .....</b>	<b>6</b>
1.1	RESUMEN DEL TRABAJO .....	6
1.2	INTRODUCCIÓN .....	8
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.3.1	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	10
1.3.2	IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
1.4	DELIMITACIÓN .....	11
1.5	OBJETIVOS.....	12
1.5.1	GENERAL .....	12
1.5.2	ESPECÍFICOS.....	12
1.6	JUSTIFICACIÓN.....	13
1.7	MARCO REFERENCIAL .....	14
1.7.1	MARCO TEÓRICO .....	14
1.7.2	MARCO LEGAL .....	16
1.7.3	MARCO ESPACIAL .....	16
1.7.4	MARCO TEMPORAL .....	16
1.8	DISEÑO METODOLÓGICO.....	17
1.8.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.8.2	PARTICIPANTES.....	17
1.8.3	FASES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.8.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	18
<b>2</b>	<b>MODULO DE MERCADOS .....</b>	<b>21</b>
2.1.1	Descripción global del mercado.....	21
2.1.2	Producto, preferencias del consumidor y estrategias .....	23
2.1.3	Tamaño de la plaza y algunas estrategias de distribución.....	24
2.1.4	Estrategia de precio .....	27
2.1.5	Política y Estrategia de Comunicación.....	32
2.1.6	Plan Estratégico de Comunicación (PEC) y Plan de Medios ..	32
2.1.7	Análisis de la competencia.....	35
<b>3</b>	<b>MODULO FINANCIERO .....</b>	<b>38</b>
3.1	INVERSION .....	38
3.1.1	Inversiones Año cero .....	39
3.1.2	Costo estándar variable por servicio prestado.....	41
3.1.3	Gastos en administración y otras áreas de apoyo .....	43
3.1.4	Otros Gastos .....	44

3.2	<b>EVALUACIÓN FINANCIERA</b>	45
3.2.1	Proyecciones	45
3.2.2	PyG.	47
3.2.3	Balance general	48
3.3	<b>ASPECTOS LEGALES APLICABLES A LAS MASCOTAS</b>	51
3.3.1	LEY 746, “por la cual se regula la tenencia y registro de perros potencialmente peligrosos”	51
4	<b>MODULO OPERATIVO</b>	52
4.1	Flujo gramas de proceso	52
4.1.1	Servicios de peluquería	54
4.1.2	Atención médica veterinaria y vacunación	57
4.1.3	Guardería	59
4.2	Capacidad instalada y requerimiento de personal	60
4.2.1	Capacidad en zonas libres para albergue en guardería	60
4.2.2	Capacidad servicio Atención médica veterinaria	61
4.2.3	Capacidad servicio de peluquería	62
4.2.4	Capacidad Carro de transporte	63
5	<b>MODULO ORGANIZACIONAL</b>	64
5.1	Nombre de la empresa	64
5.2	Logo	64
5.3	Misión	64
5.4	Visión	64
5.5	Valores	65
5.6	Estructura organizacional	65
5.7	Manual de funciones	66
6	<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	86
7	<b>CONCLUSIONES</b>	89
8	<b>RECOMENDACIONES</b>	91
9	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	92
10	<b>ANEXOS</b>	93
10.1	Anexo A – Encuesta aplicada	93
10.2	Anexo B- Operaciones Requerimientos y distribución de planta.	95
10.2.1	Requerimientos físicos y distribución de planta	95

# 1 MARCO GENERAL

## 1.1 RESUMEN DEL TRABAJO

El siguiente plan de negocios para desarrollar una guardería de perros en la vereda FILO BONITO se basa principalmente en la utilización de técnicas organizacionales para determinar la viabilidad comercial, financiera y operativa de la prestación del servicio.

Inicialmente se hizo necesario conocer la opinión de la población Pereirana sobre el cuidado de sus mascotas para determinar cuál es la demanda del servicio a ofrecer, frecuencia en utilización y cuanto intervienen para su bienestar; además recopilar la información de cuales serian las actividades sociales y recreativas que harían del proyecto un plan de negocio más competitivo y rentable.

Gracias a los resultados arrojados en el estudio de mercados, se realiza una proyección financiera a 5 años con el fin de determinar la rentabilidad del negocio, el comportamiento de los indicadores financieros tales como la liquidez, nivel de endeudamiento entre otros; también permite realizar la distribución de planta ideal para brindarle a los canes un ambiente familiar y natural que satisfaga todas sus necesidades como seres vivos

El modulo operacional brinda detalles de los servicios y aspectos de la capacidad de atención en la guardería. Por último se especifican aspectos organizacionales referentes al nombre del negocio, misión visión, valores corporativos. De esta forma se genera un resumen ejecutivo y se le da cumplimiento a los objetivos pactados para este proyecto.

## **ABSTRACT**

The following business plan to develop a kennels on Filo Bonito is primarily based on the use of organizational techniques to determine the commercial, financial and operational viability of the service.

Initially it was necessary to know the opinion of people from Pereira about caring for their pets, to determine demand for this service; also collect information which would be the social and recreational activities that would make the project a business plan more competitive and profitable.

Thanks to the results in the study of this market, there is a financial projection for five years in order to determine the profitability of the business, financial performance indicators such as liquidity, indebtedness and others. The floor plant also gives excellent conditions to give the dogs a family and natural environment that meets all their needs.

Operating module provides details of services and aspects of attentional capacity.. Finally regarding organizational aspects are specified like the name of the business, mission vision, corporate values. Then there is an executive summary that is generated given a guide for accomplish the objectives for this project.

## **1.2 INTRODUCCIÓN**

El presente plan de negocios contiene la propuesta de valor desde los puntos de vista técnicos, financieros, de mercado y legal para desarrollar el modelo de operación de una guardería para perros en la vereda filobonito de la ciudad de Pereira. Se inicia por el módulo de mercados cuyo objetivo es identificar los servicios más requeridos por lo clientes en la zona de impacto más cercana (la ciudad de Pereira), precios promedios, percepción del valor agregado en dichos servicios, pasando a la identificación de los requerimientos en personal, planta y equipo necesarios para satisfacer dichas necesidades, proyectar la operación desde el punto de vista financiero durante 5 años analizando sus estados financieros e incorporar los aspectos legales más relevantes para el desarrollo de las operaciones comerciales de la guardería para perros.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Las mascotas hacen parte de la vida cotidiana del ser humano, en especial los perros, son la principal mascota en los hogares. Ellos demandan una serie de cuidados, atenciones y prevenciones necesarios para una convivencia satisfactoria.

Las necesidades mínimas de los caninos para llevar una vida saludable en primer lugar son las fisiológicas relacionadas con la alimentación y bien estar físico (ejercicio, atención veterinaria, vacunas, control de paracitos), hasta llegar a las necesidades sociales las cuales están relacionadas con su pertenencia a una manada, la identificación de su posición en ella y la facilidad para interactuar con otras familias. Todo esto bajo un ambiente seguro y adecuado para los canes.

Desde este punto de vista las guarderías para perros son entidades que se dedican al mantenimiento y satisfacción de las necesidades caninas en caso tal que los dueños de dichas mascotas no puedan desarrollarlas por algunos periodos de tiempo, asegurando el bienestar de las mascotas, garantizando efectividad en los cuidados y brindando tranquilidad y libertad a los dueños en un momento dado. En segundo plano las guarderías ofrecen servicios de adiestramiento, recuperación y rehabilitación a mascotas que por algún motivo la requieran.

Generalmente la operación y el modelo de negocio también se presta para que desde el punto de vista de servicio a la comunidad se presten atenciones gratuitas a perros que no tienen hogar, que no cuentan con cuidados veterinarios y que tienen dificultades para encontrar una familia, para esta labor las guarderías desarrollan metodologías que disminuyen el impacto que sufren estas mascotas en las calles.

Por lo tanto se busca desarrollar el plan de negocio en la ciudad de Pereira, en filo bonito una de las veredas de la ciudad con el animo de prestar el servicio de guardería y adiestramiento bajo los parámetros anteriormente mencionados, teniendo en cuenta que la ubicación preseleccionada cuenta con espacio campestre apto para el desarrollo de los cuidados de los perros, es cerca de la ciudad, cuenta con inclusión al transporte público, es una de las zonas con más desarrollo urbanístico, se encuentra cerca a las centrales de abastecimiento veterinario de la ciudad y cuenta con vías de acceso.

### **1.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la demanda de los servicios prestados por una guardería de perros en Pereira?

¿Cuáles son los requerimientos de planta, equipo y personal necesarios para una guardería de perros en filo bonito?

¿Cómo sería el flujo financiero de la guardería de perros en Pereira en el sector de filo bonito?

¿Cuáles son los aspectos legales relevantes para este plan de negocios?

### **1.3.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

El desarrollo de este plan de negocios permite la identificación de los aspectos básicos para la planeación y búsqueda de recursos necesarios en el desarrollo del proyecto “plan de negocios guardería para perros en la vereda filobonito”. Hace parte del proyecto de vida los investigadores y contribuye a la sociedad.

## **1.4 DELIMITACIÓN**

El plan de negocio se diseña para operar en el eje cafetero, específicamente en la ciudad de Pereira, ubicando centro de atención en la vereda filobonito, y acomodando los servicios y disponibilidad de recursos a las necesidades de esta zona en específico. La atención de mascotas se encuentra orientada solamente a perros y la operación será proyectada por un tiempo de 5 años para efectos de la evaluación financiera.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 GENERAL**

- Desarrollar el plan de negocios para una guardería de perros en la vereda filo bonito de Pereira

### **1.5.2 ESPECÍFICOS**

- Identificar la demanda de servicios prestados por una guardería de perros en Pereira.
- Identificar los aspectos de inversión planta y equipo necesarios para la guardería de perros en Pereira sector filo bonito.
- Proyectar el flujo financiero para los 5 primeros años de vida de la empresa.
- Identificación de los aspectos legales relevantes.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El presente plan de negocios para una guardería de perros incorpora los requerimientos técnicos mínimos en diferentes áreas organizativas para la correcta operación de un establecimiento de este tipo, incluyendo temas en el cuidado canino, de mercado, estructura organizacional, evaluación financiera, inversión, legales entre otros que permite la comprensión integral de la operación.

Desde el punto de vista teórico es un proyecto que exige la aplicación de conocimientos en distintas áreas anteriormente mencionadas, además es exigente en su estructura y resultados ya que de ellos depende su viabilidad para su ejecución y puesta en marcha.

Desde el punto de vista personal hace parte del proyecto de vida de los desarrolladores, siendo además una propuesta de valor para la sociedad ya que desde su actividad económica contribuye a la generación de empleo y la satisfacción de las necesidades de la población a quien se le preste el servicio.

## **1.7 MARCO REFERENCIAL**

### **1.7.1 MARCO TEÓRICO**

Este plan de negocios se apoya en teorías y técnicas de la investigación de mercados, la investigación de operaciones, análisis financiero, presupuestos de operación.

#### *1.7.1.1 INVESTIGACION DE MERCADOS*

La recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses.<sup>1</sup>

El elemento de recolección es una encuesta, haciendo uso de la aplicación disponible en de Google Drive para hacer estas de manera virtual, se buscan las descripciones cuantitativas que describan el comportamiento de los clientes partiendo de la una muestra representativa. Los resultados ayudaran a moldear adecuadamente la estrategia conocida como las 4P, (precio, producto, plaza y promoción.

#### *1.7.1.2 ESTUDIO DEL TRABAJO*

Del área de la investigación de operaciones se utiliza el mapeo por procesos y por áreas funcionales para definir las necesidades de personal, planta y equipo y sus requerimientos básicos para la operación. Entre otros se hará uso del flujo gramas por proceso, distribución de planta y manual de funciones.

---

<sup>1</sup> <http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-investigacion-de-mercados-23.htm>

### *1.7.1.3 ADMINISTRACION Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*

Administración por procesos, con estructura organizacional horizontal por área funcional de atención o servicio.

### *1.7.1.4 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO*

Las evaluaciones financieras para este plan de negocios para una guardería para perros parten de las proyecciones financieras resultantes del estudio de mercado, sus criterios de evaluación serán aquellos sugeridos por las incubadoras de empresas de la región del eje cafetero en miras a aplicar a alguno de estos planes, estas son:

- Tasa mínima de rendimiento (el rendimiento esperado de la inversión)
- Tasa interna de retorno TIR
- Valor Actual Neto VAN
- Periodo de recuperación de la inversión
- Nivel de endeudamiento inicial

### **1.7.2 MARCO LEGAL**

La normatividad vigente en el municipio de Pereira para la formación de empresa, Las incluidas en el POT del municipio de Pereira y las expedidas por el Gobierno Nacional.

Todas las normas contables vigentes el decreto 2649 de 1993 y la ley 1258 de 2008 o ley de emprendimiento (para la creación de las SAS).

Decreto 2706 de 2012 y decreto 2784 de 2012 sobre las Normas internacionales NIIF.

Registro en cámara y comercio (matricula mercantil) para una S.A.S, aplicabilidad ley 1429.

Matricula de industria y comercio ante la tesorería municipal.

Registro Único Tributario RUT (Dian)

Certificado de Cuerpo de Bomberos

Certificados expedidos por el CAE por uso del suelo y actividad económica de la empresa.

### **1.7.3 MARCO ESPACIAL**

El objeto de la presente investigación es el municipio de Pereira y zonas urbanas aledañas, con ubicación del centro de servicio en la vereda filobonito.

### **1.7.4 MARCO TEMPORAL**

Este plan de negocios analiza 5 años a partir de su diseño y estructuración, empieza en el año 2015 y termina en el año 2020.

## **1.8 DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1.8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Estudio de tipo Cuantitativo basado en los resultados obtenidos por la encuesta para el diseño y ajuste de las estrategias a aplicar en el plan de negocios.

### **1.8.2 PARTICIPANTES**

- La población objeto de estudio son todas las familias que tienen un perro como mascota en la ciudad de Pereira y en las regiones aledañas.
- Los formuladores del proyecto, estudiantes de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- La Universidad tecnológica de Pereira y específicamente la Facultad de Ingeniería Industrial.

### **1.8.3 FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

- **Módulo de mercados**

Este módulo se dedica a identificar la demanda del mercado para los servicios de cuidado, adiestramiento y atención veterinaria de la ciudad de Pereira y su costo promedio, tendencias del mercado en lo posible.

- **Modulo operacional.**

Este módulo abarca toda la inversión en infraestructura, maquinaria y equipo necesarias para la operación, análisis de capacidad para los procesos más representativos o solicitados por el mercado según el modulo anterior y los requerimientos de personal.

- **Modulo financiero.**

Este módulo integra los aspectos del módulo de mercado y el modulo operacional para desarrollar la operación financiera del negocio durante cinco años, periodo en el cual se evaluara la viabilidad financiera de la idea de negocio.

- **Modulo legal**

En este módulo se identifica los aspectos legales más relevantes para este tipo de negocio y su forma de involucrarlos en el plan de negocios para su correcta operación.

#### **1.8.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

la primera etapa es la investigación de mercados, ya que sirve como instrumento de acopio de información, y nos ayuda a prevenir riesgos reduciendo la incertidumbre.

Se establece un sistema de análisis de la información técnico que permita recoger, clasificar, organizar e interpretar datos cualitativos y cuantitativos obtenidos de la fuente de información primaria y secundaria en mira a tomar decisiones adecuadas para una excelente dirección de la empresa.

Para el caso en particular la investigación de mercados será de tipo cuantitativo, la base primordial de esta investigación es la encuesta, y para ello debemos seleccionar una muestra que se describe a continuación.

##### *1.8.4.1 Tamaño de la muestra y determinación de la encuesta:*

Partiendo de un muestreo aleatorio simple para hallar el tamaño de la muestra, y suponiendo que la varianza de la muestra es representativa de la población y que la población sigue una distribución de probabilidad normal para las variables a analizar, se halla un tamaño de muestra para poblaciones finitas, generalmente este método permite extrapolar las tendencias de la muestra a la población, con el consiguiente ahorro de dinero, tiempo, y recursos humanos. Para ello aplicamos la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

$n$  = Es el tamaño de la muestra.

$N$  = Tamaño de la población. En este caso es el número de familias o personas que tienen o podrían tener un perro como mascota.

$P$  es la variabilidad positiva, esta valor lo hacemos de 0,5 el estudio no se ha realizado con anterioridad y maxime para valoracion de empresas.

$Q$  Es la varaibilidad negativa, esta valor se hace de 0,5 el estudio no se ha realizado con anterioridad y no se ha hecho para valoracion de empresas..

$E$  es la precision o el error, el error que se asume de de 5%.

$Z$  = Se toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 en la tabla de la distribución normal.

**Tabla 1.1 Estimación de las personas que tienen o podrían tener un perro como mascota**

	2015
Pereira	396.185
Dosquebradas	190.386
<b>Total</b>	<b>586.571</b>

**Fuente:** Fuente: DANE Censo 2005, Proyecciones de población 2015  
Cálculos: Secretaría de Planeación Municipal

Se determina el valor de la muestra es de  $n=380$

Con la utilización del muestreo aleatorio simple, aplicado a una población Con características similares, esto permite que a los 380 sujetos de la muestra se les planteen los mismos tipos de preguntas para así garantizar que se puedan comparar las respuestas y analizar con instrumentos estadísticos. Se formulan y se conforman 6 preguntas (ver **Anexo A**).

La encuesta se aplicara usando la herramienta Google drive, esto permite llegar a los encuestados de forma rápida vía redes sociales y correo electrónico,

#### 1.8.4.2 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN OPERACIONALIZADAS

Las variables que fueron operacionalizadas son aquellas que brindan información sobre el cliente en cuanto a las preferencias de consumo, estas variables son:

1. **Tiene un perro como mascota?:** identificar si la mascota que tiene el encuestado es un perro
2. **dinero invierte en él mensualmente?:** incluye gastos de alimentación y mantenimiento y otros
3. **Cuáles de estos servicios son los mas requeridos por su perro y cada cuanto los requiere, mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual? :** se busca identificar cual son los servicios y con que frecuencia los consume.
4. **Cuanto pagaría por estos servicios?:** se operacionaliza el valor que se puede invertir en estos servicios.
5. **El lugar de ubicación preferido por los consumidores para este tipo de sevicios:** En su barrio, En las afueras de la ciudad, En el centro de la ciudad
6. **Que servicio adicional le gustaría encontrar en la guardería:**
7. **Harian los usuarios aportes para ayudar otros animales que lo requieran?**

## 2 MODULO DE MERCADOS

Para esta evaluación influyen aspectos del mercado, se identifican las preferencias del consumidor y estrategias de producto, características de la plaza estrategia de distribución, estrategia de precio, estrategias de promoción.

### 2.1.1 Descripción global del mercado

Los días en que el perro se alimentaba de sobras y dormía sobre periódicos o trapos viejos pasaron a la historia.

Para los ‘mejores amigos del hombre’ y sus primos de otras especies domésticas ya no solo se compran concentrados que saben bien y nutren, sino que se ha desarrollado una amplia línea de productos y servicios que generan millonarias ganancias.

Y si bien no existe una medición al respecto, solamente el ítem de concentrados en nuestro país Colombia aumentó de 203,4 millones de dólares en el 2008 a 345 millones en el 2012, según Euromonitor.

Fuera de eso, al lado de la comida hay una larga lista que factura fuerte, como la consulta al veterinario o al psicólogo animal y el hogar geriátrico; la ropa de marca, los juguetes, el spa, el salón de belleza, y un largo etcétera al que se han incorporado la afiliación a la EPS, la celebración del cumpleaños del animal con sus ‘amiguitos’ abordo, y el cementerio. Al perro ahora se le puede llevar también a un motel .Y aunque la semana pasada en Puerto Rico estuvo en el ojo del huracán, Eusebio Carrasco, dueño de una funeraria, por haber velado a su perro ‘Brownie’, en Colombia hay una empresa de seguros exequiales que ofrece este servicio. De hecho, ya registra dos servicios ( ‘Ataúd y velas...’).

Datos de Fenalco indican que la industria que rodea el cuidado de mascotas está creciendo a un ritmo de 13% anual, animado por una tendencia conocida como el ‘síndrome del nido vacío’, aplicable a las parejas jóvenes que se niegan a procrear y llenan la necesidad de dar afecto y protección con un perro, un gato u otro animal doméstico. Algo parecido ocurre con los viejos que terminan de criar a su parentela.

Esto viene acompañado de una onda proclive a humanizar a los animales, queriéndoles dar lo que se le prodigaría a un bebé.

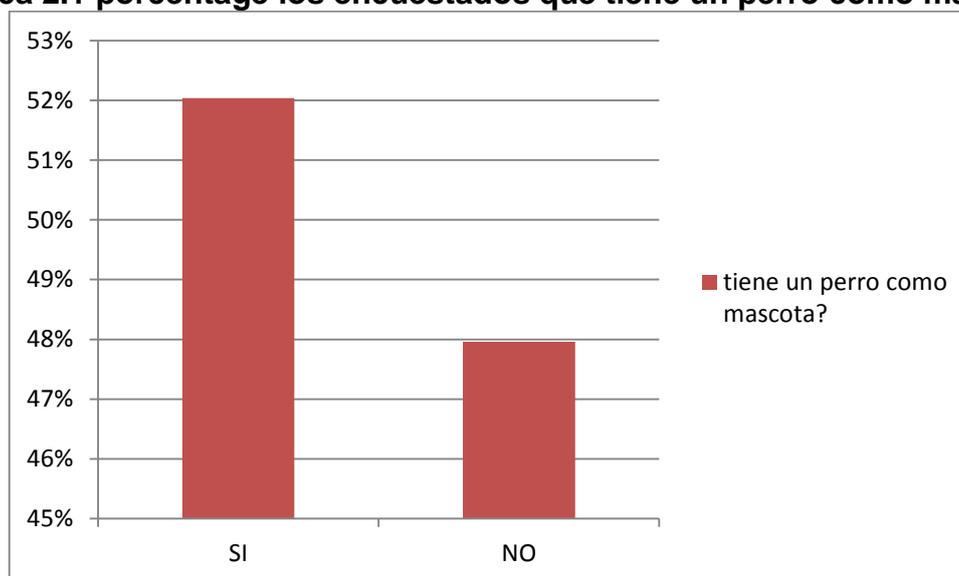
En una encuesta realizada por Fenalco en las cuatro principales ciudades del país, el 37% de la gente dijo tener una mascota. Los perros llevan una notable delantera, pero los gatos empiezan a disminuir la distancia y los pájaros no se quedan atrás.

Los grandes beneficiarias de este apogeo están siendo los almacenes de grandes superficies, tiendas, graneros y centros especializados que, en su orden, se reparten la millonaria torta. Iván Cortés, dueño de Animals, uno de los principales centros veterinarios de Bogotá, explica que las ventas relacionadas con mascotas antes representaban el 20 por ciento del total y hoy son el 50 por ciento.

Pero los empresarios creen que el potencial es aún muy alto y se miran en el espejo de Estados Unidos, donde hay 74 millones de perros y se mueven 40 mil millones de dólares dentro de ese mercado. O a Canadá, donde hay cerca cuatro mascotas por familia.<sup>2</sup>

Para la encuesta aplicada en este trabajo la siguiente es la proporción de personas que tienen un perro como mascota en la ciudad de Pereira, el total de encuestados es de 380 y la encuesta fue aplicada vía medios electrónicos a personas con características mínimas para la atención de una mascota tales como ingresos, edad y otros. Ver **grafica 2.1**

**Grafica 2.1 porcentaje los encuestados que tiene un perro como mascota**



**Fuente:** encuesta aplicada

<sup>2</sup> Agosto 19 de 2013 - La danza millonaria alrededor de los artículos para mascotas Néstor Alonso López L. Redacción Portafolio

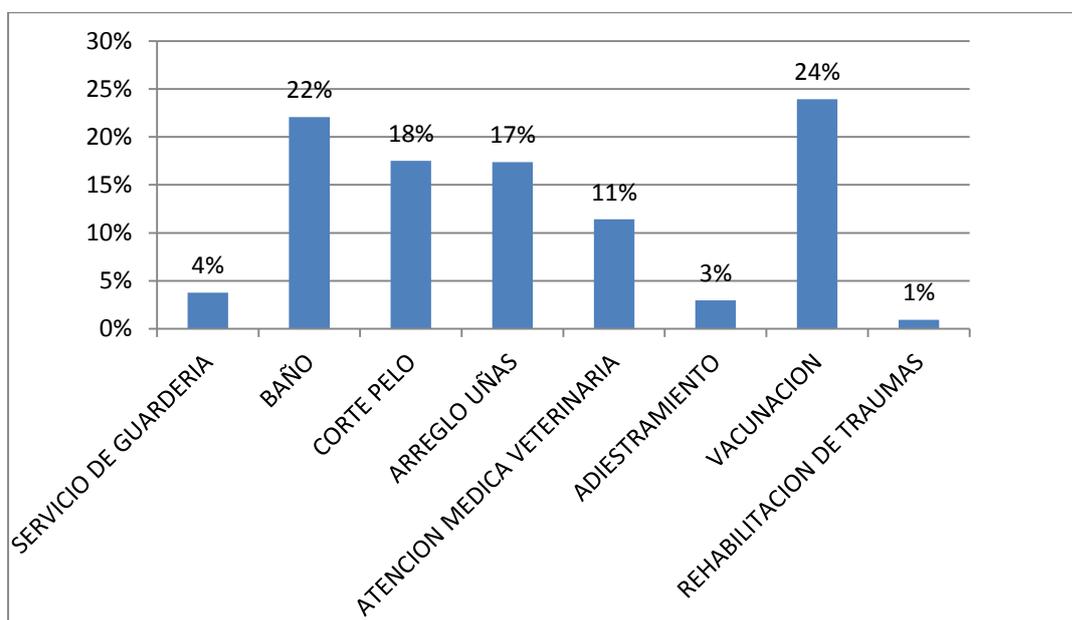
## 2.1.2 Producto, preferencias del consumidor y estrategias

Los siguientes son los servicios por los cuales se le pregunto al consumidor sobre su preferencia y frecuencia de uso:

1. Guardería
2. Baño
3. Corte de pelo
4. Arreglo de uñas
5. Atención médica veterinaria
6. Adiestramiento
7. Vacunación
8. Rehabilitacion de traumas
9. Perfume
10. Tarde recreación
11. Acumulación de puntos canjeables por otros servicios
12. Una fotografía

En la **grafica 2.2** se observan los resultados de la encuesta aplicada

**Gráfica 2.2 servicios que más se buscan para un perro mascota en la ciudad de Pereira**



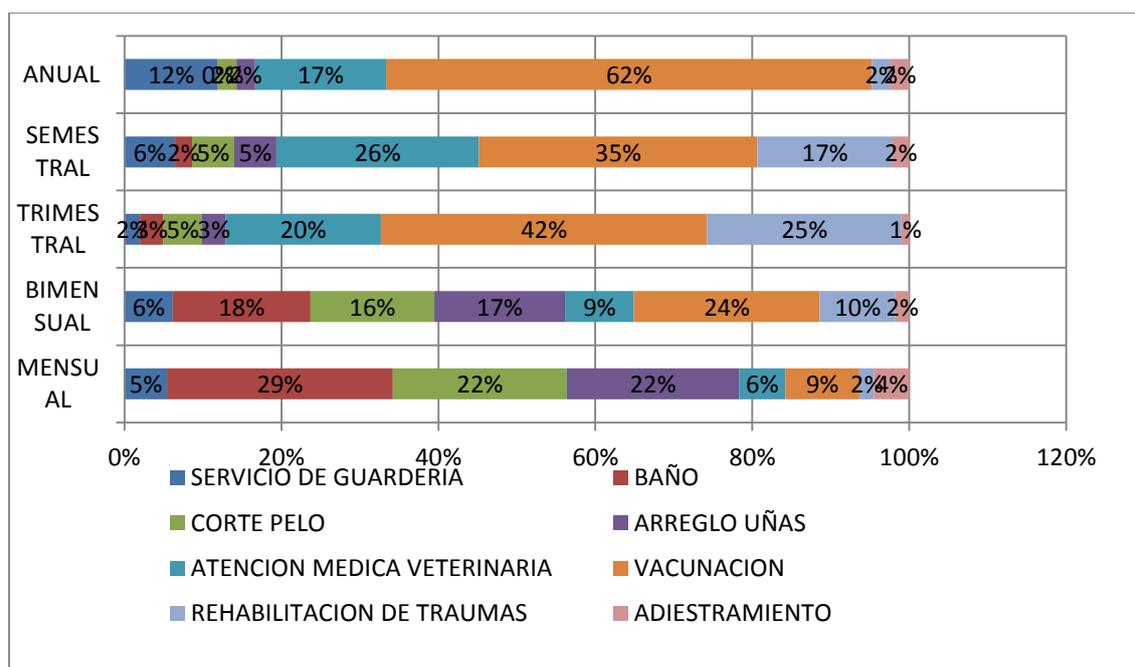
**Fuente:** encuesta aplicada

Encabezando el listado de los mas solicitados se encuentra el baño con un 22%, la vacunación con un 24% y el corte de pelo o el arreglo de uñas con un 18% y 17% respectivamente.

### 2.1.3 Tamaño de la plaza y algunas estrategias de distribución

En cuanto a las frecuencias con que los clientes solicitan este servicio los datos de la **gráfica 2.3** muestran estos resultados

**Gráfica 2.3**



**Fuente:** encuesta aplicada

Mensualmente el baño 29%, corte de pelo 22% y arreglo de uñas 22% son los servicios más solicitados por los encuestados.

Bimensualmente la vacunación 24%, el baño 18% y el arreglo de uñas 17% son los más solicitados por los encuestados.

Trimestralmente la vacunación 42%, la atención veterinaria 25% y el servicio rehabilitación de traumas 20% son los más solicitados por los encuestados.

Semestralmente la vacunación 35%, la atención veterinaria 26% y la rehabilitación de traumas 17% son los más solicitados por los encuestados.

Anualmente la vacunación 62% , la atención médica veterinaria 17% y el servicio de guardería 12% son los más solicitados por los encuestados.

De las gráficas 9.2 y 9.3 se puede inferir que el baño, corte de pelo y arreglo de uñas son los más solicitados y de mayor rotación dentro de este negocio sugiriendo la necesidad de una estrategia para estos servicios en el corto plazo, los servicios de vacunación, atención médica veterinaria, rehabilitación

de traumas y servicios de guardería requieren una estrategia a mediano plazo debido a su rotación.

**Tabla 2.1 Consumo anual servicios global ciudad de pereira**

SERVICIO	MENSUAL	BIMENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	veces por año por servicios
SERVICIO DE GUARDERIA	6.132	1.866	533	1.600	1.333	<b>91.448</b>
BAÑO	55.898	9.164	1.375	916	-	<b>733.093</b>
CORTE PELO	40.886	7.829	2.175	2.175	435	<b>551.095</b>
ARREGLO UÑAS	40.753	8.326	1.315	2.191	438	<b>549.068</b>
ATENCION MEDICA VETERINARIA	10.137	4.055	8.109	9.731	2.838	<b>200.709</b>
ADIESTRAMIENTO	6.898	726	363	726	363	<b>90.396</b>
VACUNACION	17.401	11.746	18.271	14.356	11.311	<b>392.397</b>
REHABILITACION DE TRAUMAS	376	517	1.175	752	47	<b>13.861</b>

**Fuente:** encuesta aplicada

El consumo anual según la **Tabla 2.1** y la agrupación de servicios que se muestra en la **tabla 2.3**, dan como resultado la **tabla 2.2** en la cual se muestra la participación en el mercado y las unidades que podrían venderse tomando en cuenta que para ello se toman las menores frecuencias para el caso de la guardería, y la sumatoria de los servicios de peluquería y de atención veterinaria..

**Tabla 2.2 Tamaño del mercado, Participación y ventas por año proyectadas.**

		Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Tamaño del mercado</b>							
Guardería Adiestramiento	Guardería	91.448	91448	94649	97961	101390	104939
Baño Corte de Pelo Arreglo de Uñas	Peluquería	1.833.256	1833256	1897419	1963829	2032563	2103703
Atención Médica Veterinaria Vacunación	Veterinario	593.106	593106	613865	635350	657587	680603
Aumento de la demanda			0,00%	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%
Participación en el mercado			6%	7%	8%	9%	10%
<b>Cantidad de servicios por año</b>							
Guardería Adiestramiento	Guardería		5487	6625	7837	9125	10494
Baño Corte de Pelo Arreglo de Uñas	Peluquería		109995	132819	157106	182931	210370
Atención Médica Veterinaria Vacunación	Veterinario		35586	42971	50828	59183	68060

**Fuente:** encuesta aplicada

Con una variabilidad del mercado desconocida acerca de cómo afecta el mix de mercado a la participación de mercado de la empresa en él, esta se tomara creciente, asumiendo que los esfuerzos en ventas y la comprensión del mercado permitan un crecimiento en un punto porcentual por año. Por otra parte la capacidad real instalada influye directamente en cuanto de este mercado podremos atender. Ver **Capítulo 4**

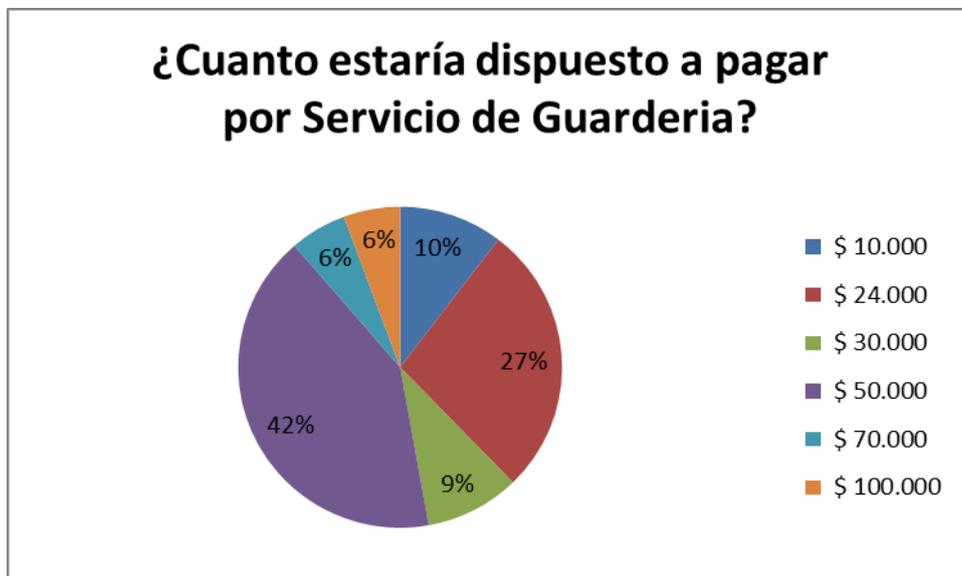
### 2.1.4 Estrategia de precio

Para Philip Kotler y Gary Armstrong, autores del libro "Fundamentos de Marketing", el precio es "(en el sentido más estricto) la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, el precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio"

De acuerdo a los resultados del análisis de la encuesta se definen 7 servicios (se definen por su valoración en pesos y por la cantidad de frecuencia) los cuales serán ofrecidos por la guardería de perros que será ubicada en filo bonito; estos servicios son:

1. Guardería
2. Baño
3. Corte de pelo
4. Arreglo de uñas
5. Atención médica veterinaria
6. Adiestramiento
7. Vacunación

**Grafica 2.4 Rango de valores que los clientes están dispuestos a pagar por servicio de guardería.**

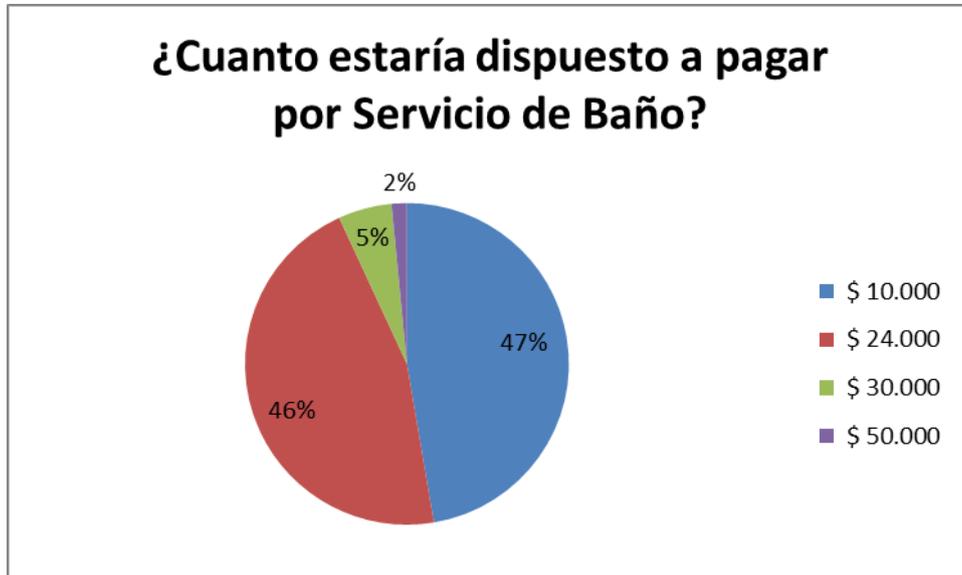


**Fuente:** encuesta aplicada

El 27% de la muestra plantea el pago del servicio de guardería por \$24.000 y el 42% de esta dispuesta a pagar \$50.000. un valor medio entre estos valores y el \$30.000 y en la encuesta realizada tiene un participación del 9%, es importante establecer el valor de \$40.000 como el costo de la guardería, además agregar un diferencial aprovechando los tiempos de estadía de la mascota en las

instalaciones; este servicio diferencial es el nombrado anteriormente en el punto 6, el cual es el adiestramiento.

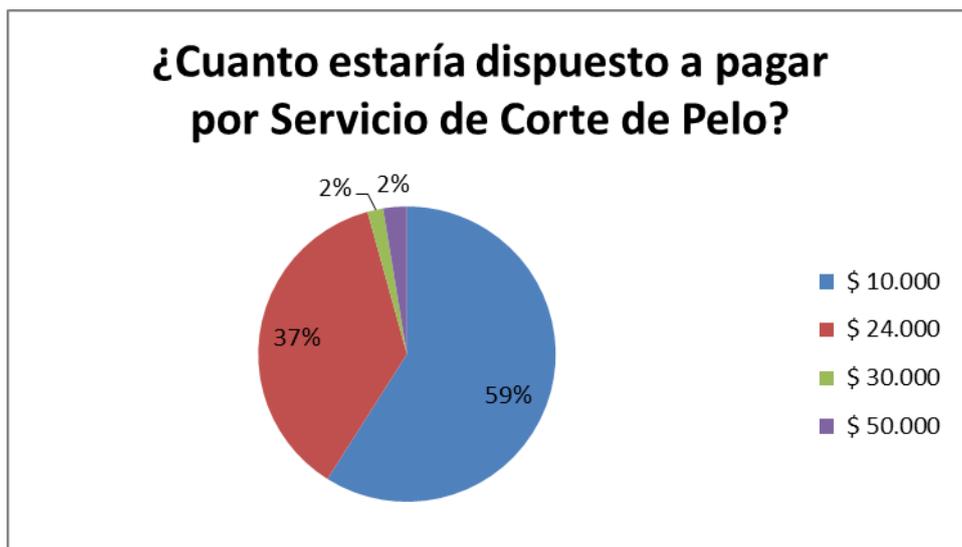
**Grafica 2.5** Rango de valores que los clientes están dispuestos a pagar por servicio de baño.



**Fuente:** encuesta aplicada

El 47% de los encuestados están dispuestos a pagar \$10.000 por el servicio de baño, una cantidad similar de personas encuestadas, el 46% están dispuestas a pagar \$24.000. En este caso es importante considerar cuales son los servicios que se incluyen en el baño de las mascotas.

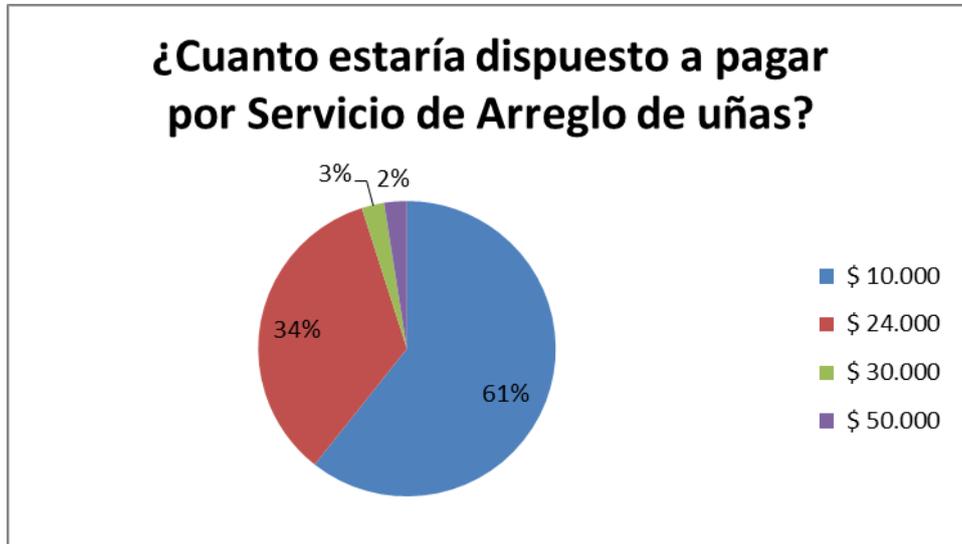
**Grafica 2.6** Rango de valores que los clientes están dispuestos a pagar por servicio de corte de pelo



**Fuente:** encuesta aplicada

En este caso es notoria la preferencia a pagar \$10.000 por el servicio de corte de pelo con una participación del 59%, la siguiente participación es del 37% y corresponde a \$24.000.

**Grafica 2.7** Rango de valores que los clientes están dispuestos a pagar por servicio de arreglo de uñas.



**Fuente:** encuesta aplicada

En este servicio es más notoria la concentración al valor de \$10.000 con un 61% de participación, la siguiente con una participación del 34% es la suma de \$24.000.

En los tres últimos servicios se identificó que los consumidores prefieren el valor de \$10.000 pero están dispuestos a pagar un valor cercano a \$30.000, debido a que tienen una frecuencia de consumo similar se pueden unir estos servicios y cobrar una suma cercana a los \$30.000, es decir tres servicios a \$10.000 cada uno, se asegura un mayor ingreso y está en las posibilidades de pago de los consumidores.

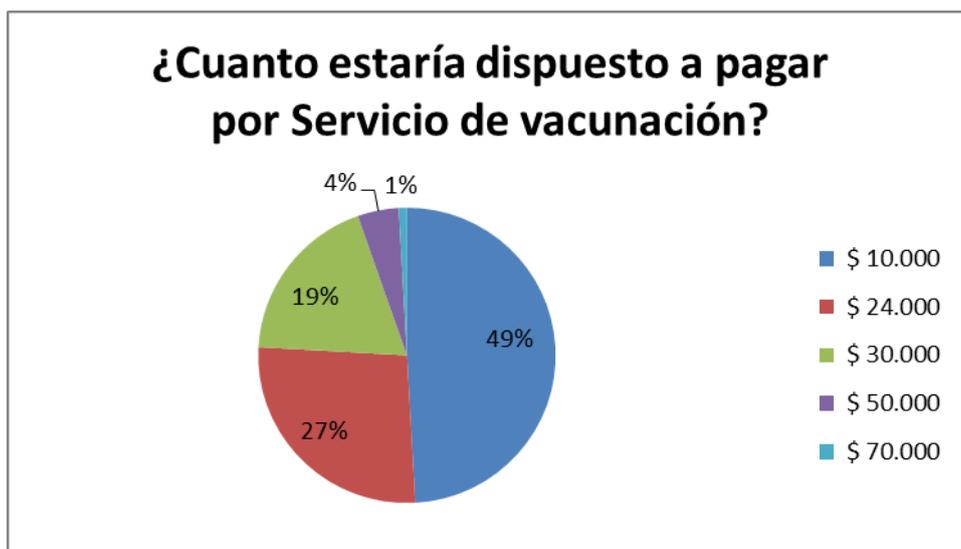
**Grafica 2.8** Rango de valores que los clientes están dispuestos a pagar por servicio de atención medica veterinaria.



**Fuente:** encuesta aplicada

Tres valores \$10.000, \$24.000, \$30.000 tienen una participación del 28% por lo que se debe considerar establecer un valor medio es decir \$25.000 para este tipo de servicio.

**Grafica 2.9** Rango de valores que los clientes están dispuestos a pagar por servicio de vacunación.



**Fuente:** encuesta aplicada

Para el servicio de vacunación los encuestados se inclinan por el valor de \$10.000 con una participación del 49%, como este servicio tiene una naturaleza

de servicio veterinario se puede incluir en la consulta veterinaria de esta manera se agrega valor al servicio

De acuerdo a la revisión estos siete servicios tendrían una agrupación en la cual se considera la naturaleza del servicio y la periodicidad o frecuencia de utilización, los grupos quedarán de la siguiente manera y tendrán los siguientes valores:

**Tabla 2.3 Tabla resumen x agrupador de servicios**

Servicio	Servicio Agrupado	Valor
Guardería	Guardería	\$40.000
Adiestramiento		
Baño	Peluquería	\$30.000
Corte de Pelo		
Arreglo de Uñas		
Atención Medica Veterinaria	Veterinario	\$25.000
Vacunación		

**Fuente:** encuesta aplicada

## **2.1.5 Política y Estrategia de Comunicación**

### **2.1.6 Plan Estratégico de Comunicación (PEC) y Plan de Medios**

Son todas las actividades de la mercadotecnia que tienden, a estimular la demanda, según Phillip Kotler, y como definición secundaria, es la parte de la mercadotecnia que se encarga de informar asistir y persuadir a los consumidores sobre la existencia de un producto, servicio u organización, mediante un proceso de comunicación que establece entre el proveedor y el consumidor.

#### *2.1.6.1 Plan estratégico de comunicaciones*

El objetivo del plan estratégico de comunicación es garantizar unos lineamientos y valores con los cuales se envían los mensajes desde la organización hacia los usuarios, con el objetivo principal de generar consistencia e identidad a los clientes internos y externos.

##### **2.1.6.1.1 Posicionamiento**

Los servicios ofrecidos se pretenden posicionar como servicios integrales donde se garantiza la importancia y el valor de cada una de las mascotas, siendo estas participes de una familia desde el momento que se realiza el primer acercamiento con nuestra organización.

##### **2.1.6.1.2 Objetivos de Comunicación**

Lograr un top of mind del 10% en seis meses y una participación del mercado del 15% en la categoría de guarderías para animales domésticos espacialmente en las especies caninas.

##### **2.1.6.1.3 Promesa Básica**

Bienestar y seguridad, tal como nuestros clientes pueden ofrecerles a sus mascotas en su propio hogar.

##### **2.1.6.1.4 ¿Por qué razón? “Reason why?”**

Porque reconocemos la importancia de sus mascotas y el valor de la tranquilidad de nuestros clientes.

#### **2.1.6.1.5 Público Objetivo**

Dueños de mascotas entre los 18 y 65 años de los estratos 3 al 6.

#### *2.1.6.2 Plan de medios*

El objetivo del plan de medios es garantizar la comercialización de los servicios ofrecidos por la guardería que será ubicada en filo bonito, es vital que la comunicación que se realice a través de medios conserve los objetivos del PEC y de esta manera conservar la identidad que se pretende implantar.

#### **2.1.6.2.1 Objetivos comerciales**

La comercialización de los servicios ofrecidos por la guardería que será ubicada en filo bonito se realizará a través de medios On line, cada día es más constante la utilización de estos medios de comunicación por su capacidad viral y por los costos reducidos con relación a la cantidad de usuarios a los que puede llegar el mensaje enviado.

#### **2.1.6.2.2 Comercialización de servicio**

Se utilizaron redes sociales para garantizar la captación de clientes, a través de la transmisión de información, actividades y descuentos en servicios que desarrolla la organización.

A través de un servidor de Blog gratuitos "Blogger" desarrollaremos el nuestro con esta herramienta de comunicación, entablaremos relación con nuestros clientes, informando temas de interés como cuidado de las diferentes razas de caninos y sus características especiales, resultados de los eventos y actividades entre otros.

Por medio de twitter se desarrollaran campañas de fidelización y viralización donde el cliente nos ayudara a complementar nuestros servicios realizando rastreo de la competencia, además de la fidelización con campañas de acumulación de puntos y redención de los mismos.

Por medio de Facebook se generará el fans page en donde reposará toda la información del momento para que cada uno de nuestros visitantes y fans mantengan actualizados. También generar el tráfico que se vincule inmediatamente con la página web a desarrollar; adicional segmentar el público de manera que los mensajes que se envíen a través de este medio llegue a clientes que tienen potencial de consumo.

El costo de administración de estas redes sociales es de \$500.000 mensuales y se tercerizará con una agencia reconocida de la región estableciendo índices

de medición adecuados que nos permitirá saber la efectividad de estas herramientas tecnológicas.

Se desarrollara una página web que tendrá una inversión de \$5.000.000, esta página se desarrollara con lenguaje html5 acto para acceder desde dispositivos móviles, definición de palabras claves para mejorar la búsqueda en buscadores web. Se permitirá la exhibición de publicidad externa para reducir la inversión del desarrollo.

El costo anual de la inversión será:

\$8.000.000

### **2.1.6.2.3 Desarrollo de Marca**

El desarrollo de marca se garantiza un reconocimiento en la población objetivo, además de su recordación, podremos a través de este desarrollar la fidelización de los clientes garantizando estándares de servicios óptimos que contemplen las variables y necesidades de nuestros consumidores.

## 2.1.7 Análisis de la competencia

Debido a la ubicación de la guardería se evalúa la competencia de las zonas aledañas o ubicadas en la zona metropolitana de la ciudad de Pereira. Aunque existe una oferta de servicios interesante no existen empresas que integren todo el portafolio que la guardería ubicada en filo bonito desea ofrecer. Se evalúan 5 empresas que ofrece más de un servicio y estas son:

### 2.1.7.1 Dogs Resort



Esta empresa es una de las más completas en los servicios que ofrece, puede llegar a ser un referente de comparación directo de los servicios que pretende ofrecer por la guardería ubicada en filo bonito.

Se especializan en la atención de caninos, a los cuales describen como “Nuestros peludos” dando una característica emocional al animal y cada una de las características de atención a los visitantes del lugar.

Ubicación: Kilómetro 4, vía Vereda Combia, Pereira.

Contacto: 3206783086

Precios promedio: estos pueden variar de acuerdo a las características de los animales:

**Tabla 2.4 resumen servicios Dogs Resort**

Servicio	Valor
Guarderia	\$30.000
Peluqueria	\$30.000
Veterinario	\$25.000

**Fuente:** cotización Dogs Resort

### 2.1.7.2 EjeVet



Esta empresa tiene varios servicios propuestos en el estudio realizado, además tienen tienda de productos especializados y mayor profundidad en los servicios de medicina veterinaria.

EjeVet es un equipo de profesionales que trabajan por el cuidado de las mascotas (perros y gatos), capacitados para ofrecer servicios de alta calidad.

Su equipo de trabajo, está conformado por cinco veterinarios, dos peluqueros, una ayudante veterinaria, una persona de servicios generales y una contadora.

Ubicación: Avenida Circunvalar No. 3-27 Pereira, Risaralda.

Contacto: 036-3161611

**Tabla 2.5 resumen servicios ejevet**

Servicio	Valor
Guarderia	\$30.000
Peluqueria	\$30.000
Veterinario	\$25.000

**Fuente:** Cotización ejevet

### 2.1.7.3 Clínica Veterinaria Zooricatos



Esta empresa tiene servicios similares a los establecidos en el estudio pero a diferencia de las otras dos empresas no cuenta con servicio de guardería.

Son una clínica que está conformada por personal capacitado y profesional que presta servicio a toda clase de animales.

Ubicación: Manz 44 Casa 23 Corales Pereira, Risaralda.

Contacto: 036-3271412

**Tabla 2.6 resumen servicios clínica veterinaria zooricatos**

Servicio	Valor
Peluqueria	\$30.000
Veterinario	\$25.000

**Fuente:** Cotización clínica veterinaria zooricatos

Se realiza un resumen en donde se puede observar que la competencia maneja unos precios establecidos y en donde no existen brechas o diferencias en dichos precios.

**Tabla 2.7 resumen servicios competencia**

Servicio	Dogs Resort	Ejevet	Zooricatos
Guarderia	\$30.000	\$30.000	
Peluqueria	\$30.000	\$30.000	\$30.000
Veterinario	\$25.000	\$25.000	\$25.000

**Fuente:** Cotizaciones de los tres establecimientos o competencia.

### 3 MODULO FINANCIERO

#### 3.1 INVERSION

Para desarrollar este proyecto se hace necesario tener una infraestructura adecuada para cada tipo de servicio que se desea prestar, esta inversión puede ser en maquinaria y equipo, disposición física de la locación, personal y otros elementos que permiten el funcionamiento y caracterizan el costo de la operación.

Se tienen en cuenta los macroeconómicos proyectados para Colombia en los años de evaluación de este proyecto. De esta forma se acercará a la realidad en base a los valores esperados para estos indicadores según el banco Helm.

**Tabla 3.1 Tabla de macroeconómicos proyectados Helm bank.**

Colombia: Proyecciones Macroeconómicas Largo Plazo							
Observado	Proyecciones Helm Económico						
Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Actividad							
Crecimiento PIB real, var.% anual	4,70%	5,00%	5,20%	5,20%	5,20%	5,20%	5,20%
<b>Precios</b>							
Inflación cierre año, var.% anual IPC	3,30%	3,20%	3,20%	3,20%	3,25%	3,25%	3,25%
Tasa de cambio peso/dólar cierre año	2000	2050	2050	2100	2100	2100	2100
<b>Tasas de interés</b>							
Tasa Repo, Banco de la República	4,50%	5,00%	5,00%	5,00%	5,25%	5,25%	5,25%
Tasa Repo real	1,16%	1,74%	1,74%	1,74%	1,94%	1,94%	1,94%
DTF 90 días E.A.	4,80%	5,50%	5,50%	5,50%	5,75%	5,75%	5,75%
DTF real 90 días E.A.	1,45%	2,23%	2,23%	2,23%	2,42%	2,42%	2,42%
IBR	4,54%	5,04%	5,04%	5,04%	5,29%	5,29%	5,29%
IBR real	1,20%	1,78%	1,78%	1,78%	1,98%	1,98%	1,98%
Libor 6 meses	0,34%	0,57%	1,41%	2,49%	3,32%	3,79%	4,32%
Tasa FED	0,25%	0,25%	0,75%	1,50%	2,50%	3,00%	3,00%
<b>Fiscales</b>							
Deuda Pública GNC % PIB	33,60%	33,30%	33,30%	32,50%	31,80%	31,00%	30,00%
Balance Fiscal GNC % PIB	-2,30%	-2,20%	-2,10%	-2,00%	-1,80%	-1,60%	-1,40%
Balance Fiscal SPC % PIB	-1,00%	-0,70%	0,20%	-0,20%	-0,40%	-0,10%	1,10%
<b>Cartera de Créditos del Sistema (incluyendo Leasing), con base en saldos de la Superfinanciera</b>							
Total Sistema	17,25%						
Cartera Comercial	15,38%						
Cartera de Consumo	15,75%						
Cartera Hipotecaria	26,39%						

**Fuente:** Helm bank

### 3.1.1 Inversiones Año cero

La maquinaria y equipo, muebles y enseres, equipo de oficina, locaciones construcciones y demás cosas necesarias se encuentran discriminadas por zonas en el **Anexo B**, la siguiente es la tabla resumen por tipo de inversión

**Tabla 3.2 Inversión en terrenos**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Lote Vereda filo bonito "villa milena"	1	\$ 100.000.000	\$ 100.000.000
<b>Total terrenos</b>			<b>\$ 100.000.000</b>

**Fuente:** Anexo B

**Tabla 3.3 Inversión en construcciones y edificios**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Centro de atención	1	\$ 50.000.000	\$ 50.000.000
Centro de baño	1	\$ 30.000.000	\$ 30.000.000
Implementos zona libre 1, (450m3)	1	\$ 2.275.000	\$ 2.275.000
Implementos zona libre 2 (600m3)	1	\$ 2.775.000	\$ 2.775.000
Implementos zona libre 3 (500m3)	1	\$ 3.100.000	\$ 3.100.000
<b>Total construcciones y edificios</b>			<b>\$ 88.150.000</b>

**Fuente:** Anexo B

**Tabla 3.4 Inversión en maquinaria y equipo**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
mesas de acero inoxidable	4	N/A	\$ 1.950.000
Estantería acero inoxidable	1	\$ 450.000	\$ 450.000
Guacales	41	N/A	\$ 6.450.000
Tijeras de corte	1	\$ 15.000	\$ 15.000
Secador 3 tiempos profesional	1	\$ 350.000	\$ 350.000
motor Tool	1	\$ 200.000	\$ 200.000
mesa cajonera acero inoxidable	1	\$ 150.000	\$ 150.000
estereoscopio	1	\$ 50.000	\$ 50.000
equipo limpieza dental veterinaria	1	\$ 750.000	\$ 750.000
bascula veterinaria	1	\$ 370.000	\$ 370.000
Guadaña	1	\$ 1.700.000	\$ 1.700.000
lámpara alógena 1,2m	4	\$ 70.000	\$ 280.000
Equipo de jardinería	1	\$ 350.000	\$ 350.000
otros equipos veterinarios ( termómetro, flujometro, tensiómetro etc)	1	\$ 500.000	\$ 500.000
<b>Total maquinaria y equipo</b>			<b>\$ 13.565.000</b>

**Fuente:** Anexo B

**Tabla 3.5 Inversión en muebles y enseres**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
silla plástica rimax	1	\$ 50.000	\$ 50.000
caneca de basura	6	\$ 30.000	\$ 180.000
estantería toallas madera	1	\$ 250.000	\$ 250.000
Implementos de cafetería	NA	NA	\$ 1.470.000
sillas 4 puestos sala espera	3	\$ 480.000	\$ 1.440.000
mesa de centro	1	\$ 150.000	\$ 150.000
filtro de agua bio 16 lts	1	\$ 160.000	\$ 160.000
Deposito de basura	1	\$ 150.000	\$ 150.000
Kit aseo Interiores	1	\$ 150.000	\$ 150.000
<b>Total maquinaria y equipo</b>			<b>\$ 4.000.000</b>

**Fuente:** Anexo B**Tabla 3.6 Inversión Equipos de transporte**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Mini band (Hafei Ruiyi)	1	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000
Adecuación carrocería 6 compart.	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
<b>Total</b>			<b>\$ 25.000.000</b>

**Fuente:** Anexo B**Tabla 3.7 inversión equipos de computo**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
silla con rodachines	3	\$ 70.000	\$ 210.000
centro de trabajo en L	2	\$ 195.000	\$ 390.000
Equipo de computo	2	\$ 1.500.000	\$ 3.000.000
Teléfono inalámbrico duo	1	\$ 85.000	\$ 85.000
<b>Total</b>			<b>\$ 3.685.000</b>

**Fuente:** Anexo B**Tabla 3.8 Tabla resumen inversión inicial**

inversión Inicial	
Inversión en terrenos	\$ 100.000.000
Inversión en construcciones y edificios	\$ 88.150.000
Inversión en maquinaria y equipo	\$ 13.565.000
Inversión en muebles y enseres	\$ 4.000.000
Inversión Equipos de transporte	\$ 25.000.000
inversión equipos de computo	\$ 3.685.000
<b>Total</b>	<b>\$ 234.400.000</b>

**Fuente:** Anexo B

### 3.1.2 Costo estándar variable por servicio prestado

En cuanto a los costos estándar por unidad de servicio son derivados del servicio y su naturaleza (**Anexo B** y **Capítulo 4**) y de las materias primas.

**Tabla 3.9 Materiales Directos peluquería**

Materiales Directos peluquería	Unidad	Cantidad	Vr. Unit	Vr. Parcial
cuchilla	Und	1	\$ 100	\$ 100
lija	und	1	\$ 300	\$ 300
esmalte	ml	0,1	\$ 5.000	\$ 500
Shampoo	ml	100	\$ 19	\$ 1.923
Algodón	Und	1	\$ 200	\$ 200
Talco de olor	gr	30	\$ 10	\$ 300
Total materiales Directos				<b>\$ 3.323</b>

**Fuente:** Anexo B, capítulo 4

**Tabla 3.10 Materiales Directos Veterinario**

Materiales Directos veterinario	Unidad	Cantidad	Vr. Unit	Vr. Parcial
paleta	Und	1	\$ 150	\$ 150
Algodón	Und	3	\$ 200	\$ 600
Gasa	Und	3	\$ 300	\$ 900
Jeringa	Und	1	\$ 600	\$ 600
Papelería otros	Und	1	\$ 600	\$ 600
Total materiales Directos				<b>\$ 2.850</b>

**Fuente:** Anexo B, Capítulo 4

**Tabla 3.1 Mano de Obra peluquería**

servicio peluquería	Hr hombre	Salario	Total
Operaria de Peluquería	1,03	\$ 700.000	<b>\$ 3.004,17</b>
Prestaciones sociales			<b>44,769%</b>
Total Costos Estándar Variable			<b>\$ 4.349</b>

**Fuente:** Capítulo 4

**Tabla 3.2 Mano de Obra Veterinario**

servicio veterinario	Hr hombre	Salario	Total
Veterinario	0,4	\$ 2.500.000	\$ 4.166,67
			44,769%
Total Costos Estándar Variable			\$ 6.032

Fuente: Capitulo 4

**Tabla 3.13 Costo estándar por unidad de servicio**

Costo estandar	Valor
Materiales Directos peluqueria	\$ 3.323
servicio peluqueria	\$ 4.349
<b>Total Costos Estándar Variable peluqueria</b>	<b>\$ 7.672</b>
Materiales Directos veterinario	\$ 2.850
servicio veterinario	\$ 6.032
<b>Total Costos Estándar Variable Veterinario</b>	<b>\$ 8.882</b>

Fuente: Tabla 3.9 Tabla 3.10 Tabla 3.11 Tabla 3.12

Para calcular los porcentajes de costo de las prestaciones se usa la siguiente discriminación de porcentajes.

**Tabla 3.14 porcentajes prestaciones sociales**

Prestaciones Sociales:	%	Total %	Forma de Pago	Base Liquidación
Cesantías	8,333 %	<b>21,833%</b>	Se liquida y paga en Diciembre	Sueldos, Subsidio Transporte.
Prima Legal	8,333%		Se liquida en junio y diciembre	Sueldos, Subsidio Transporte.
Vacaciones	4,167%		Se liquida y paga en Diciembre	Sueldos, Subsidio Transporte.
Intereses	1,000%		Se liquida y paga en Diciembre	Sueldos, Subsidio Transporte.
<b>Salud y Pensión:</b>			Se pagan al mes siguiente al de la causación	
Pensiones	12,000%	<b>22,936%</b>		Sueldos
Salud	8,500%			Sueldos
Atep	2,436%			Sueldos
<b>Total Carga Prestacional</b>		<b>44,769%</b>		

Fuente: Diseño de investigadores

### 3.1.3 Gastos en administración y otras áreas de apoyo

Los gastos de administración y otras áreas de apoyo se relacionan únicamente con los empleados dependientes de estas áreas, no existe área de ventas definida como tal ya que para este tipo de negocio la publicidad y el plan de medios son la forma de conseguir los clientes.

**Tabla 3.15 Gastos en administración**

ADMINISTRACIÓN			Aporta al Fondo de Sol. Pens
	Sueldos	Total	
Administrador	\$2.500.000	\$ 2.500.000	no
Secretaria	\$ 700.000	\$ 700.000	no
Prestaciones sociales	44,77%	\$ 1.432.619	
Total mensual		\$ 4.632.619	
TOTAL ANUAL		<b>\$55.591.424</b>	

**Fuente:** Diseño de investigadores

**Tabla 3.16 Gastos en áreas de apoyo**

Areas de apoyo (mano de obra indirecta)			Aporta al Fondo de Sol. Pens
	Sueldos	Total	
Aseo	\$ 616.000	\$ 616.000	no
Ayudante Zonas verdes y jardinería	\$ 616.000	\$ 616.000	
Adiestrador y guardería	\$1.800.000	\$ 1.800.000	
Conductor Transporte	\$ 900.000	\$ 900.000	
Prestaciones sociales	44,77%	\$ 1.760.330	
Total mensual		\$ 5.692.330	
TOTAL ANUAL		<b>\$68.307.962</b>	

**Fuente:** Diseño de investigadores

### 3.1.4 Otros Gastos

Se refieren a otros gastos discriminados por áreas funcionales de la empresa, estos costos son aproximaciones sobrestimadas a lo que pueden llegar a generarse en la operación de la guardería,

**Tabla 3.17 Otros gastos**

Gasto	AREAS DE			TOTAL
	ADMON.	APOYO	SERVICIOS	
Agua y Luz	\$ 40.000	\$ 600.000	\$ 350.000	\$ 990.000
Asesoría Contable	\$ 1.400.000	\$ -	\$ -	\$ 1.400.000
Papelería	\$ 130.000	\$ 80.000	\$ 340.000	\$ 550.000
Otros Gastos	\$ 60.000	\$ 450.000	\$ 120.000	\$ 630.000
Seguros	\$ 50.000	\$ -	\$ 200.000	\$ 250.000
Disposicion de residuos Médicos	\$ -	\$ -	\$ 450.000	\$ 450.000
Plan de medios (estrategia comunicación)	\$ 666.667	\$ -	\$ -	\$ 666.667
<b>Total mensual</b>	<b>\$ 2.346.667</b>	<b>\$ 1.130.000</b>	<b>\$ 1.460.000</b>	<b>\$ 4.936.667</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>\$28.160.000</b>	<b>\$ 13.560.000</b>	<b>\$17.520.000</b>	<b>\$59.240.000</b>

**Fuente:** Diseño de investigadores

## 3.2 EVALUACIÓN FINANCIERA

### 3.2.1 Proyecciones

Dados los costos y las proyecciones en ventas anteriores se hacen las siguientes proyecciones para este plan de negocios.

**Tabla 3.18 Proyecciones en Ventas, Costos y Gastos**

		Ventas, Costos y Gastos				
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Precio Por Servicio</b>						
Precio Guardería	\$ / unid.	\$40.000	\$41.280	\$42.601	\$43.985	\$45.415
Precio Peluquería	\$ / unid.	\$30.000	\$30.000	\$30.732	\$30.732	\$30.732
Precio Veterinario	\$ / unid.	\$25.000	\$25.800	\$26.626	\$27.491	\$28.384
<b>Unidades Vendidas por Producto</b>						
Unidades Guardería	unid.	4.620	4.620	4.620	4.620	4.620
Unidades Peluquería	unid.	2.142	2.142	2.142	2.142	2.142
Unidades Veterinario	unid.	1.360	1.360	1.360	1.360	1.360
<b>Costos Unitarios Materia Prima</b>						
Costo Materia Prima Guardería	\$ / unid.	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Costo Materia Prima Peluquería	\$ / unid.	\$3.323	\$3.423	\$3.525	\$3.631	\$3.740
Costo Materia Prima Veterinario	\$ / unid.	\$2.850	\$2.936	\$3.024	\$3.114	\$3.208
<b>Costos Unitarios Mano de Obra</b>						
Costo Mano de Obra Guardería	\$ / unid.	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Costo Mano de Obra Peluquería	0	\$4.349	\$4.479	\$4.614	\$4.752	\$4.895
Costo Mano de Obra Veterinario	\$ / unid.	\$6.032	\$6.213	\$6.399	\$6.591	\$6.789
<b>Otros Costos</b>						
Otros Costos	\$	\$59.240.000	\$60.845.404	\$62.981.078	\$65.323.974	\$67.806.285
Materia Prima y M.O.	\$	\$28.512.944	\$29.368.332	\$30.249.382	\$31.156.864	\$32.091.570
Gastos de areas de apoyo	\$	\$68.307.962	\$70.493.817	\$72.749.619	\$75.113.982	\$77.555.186
Gastos Administración	\$	\$55.591.424	\$55.591.424	\$56.947.312	\$56.947.312	\$56.947.312
<b>Total Gastos</b>	<b>\$</b>	<b>\$123.899.386</b>	<b>\$126.085.241</b>	<b>\$129.696.931</b>	<b>\$132.061.294</b>	<b>\$134.502.498</b>

**Fuente:** Capítulo 2 ,Capítulo 3.1, CAPITULO 4

En la **Tabla 3.18** los precios y los costos varían según el IPC, las proyecciones de unidades en base al Capítulo 4.

**Tabla 3.19 Información para la evaluación financiera**

Información del Proyecto		
Tasa de Descuento	0,12	Tasa Efectiva Anual
Duración de la etapa improductiva del negocio ( fase de implementación).en meses	4	
Gracia	0	Gracia a Capital (Años)
Plazo	5	Plazo de la Deuda (Años)
Tasa en pesos	7%	Puntos por encima del DTF
Depreciación Activos Fijos		
		0: Tener en cuenta; 1: No
Ajustes por Inflación	1	Tener en cuenta
Construcciones y Edificaciones	20	Vida útil (años)
Maquinaria y Equipo de Operación	3	Vida útil (años)
Muebles y Enseres	3	Vida útil (años)
Equipo de Transporte	5	Vida útil (años)
Equipo de Oficina	3	Vida útil (años)

**Fuente:** Diseño de investigadores

### 3.2.2 PyG.

**Tabla 3.20 Estado de resultados PyG**

ESTADO DE RESULTADOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	\$283.060.000	\$290.061.600	\$298.854.568	\$306.427.954	\$314.247.475
Materia Prima, Mano de Obra	\$28.512.944	\$29.368.332	\$30.249.382	\$31.156.864	\$32.091.570
Depreciación	\$16.490.833	\$16.490.833	\$16.490.833	\$9.407.500	\$9.407.500
Otros Costos	\$59.240.000	\$60.845.404	\$62.981.078	\$65.323.974	\$67.806.285
Utilidad Bruta	\$178.816.223	\$183.357.030	\$189.133.275	\$200.539.616	\$204.942.120
Gasto areas de apoyo	\$68.307.962	\$70.493.817	\$72.749.619	\$75.113.982	\$77.555.186
Gastos de Administracion	\$55.591.424	\$55.591.424	\$56.947.312	\$56.947.312	\$56.947.312
Provisiones	\$1.179.417	\$29.173	\$36.637	\$31.556	\$32.581
Amortización Gastos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Utilidad Operativa	\$53.737.420	\$57.242.616	\$59.399.706	\$68.446.767	\$70.407.041
Otros ingresos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Intereses	\$0	\$31.144.554	\$31.144.554	\$31.819.564	\$21.213.043
Otros ingresos y egresos	\$0	(\$31.144.554)	(\$31.144.554)	(\$31.819.564)	(\$21.213.043)
Total Corrección Monetaria	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Utilidad antes de impuestos	\$53.737.420	\$26.098.062	\$28.255.152	\$36.627.203	\$49.193.998
Impuestos (35%)	\$17.733.349	\$8.612.360	\$9.324.200	\$12.086.977	\$16.234.019
Impuesto CREE (9% primer año 8% Resto)	\$4.836.368	\$2.087.845	\$2.260.412	\$2.930.176	\$3.935.520
Utilidad Neta Final	\$31.167.704	\$15.397.856	\$16.670.540	\$21.610.049	\$29.024.459

**Fuente:** Tabla 3.18

Es un negocio muy líquido con un muy buen margen operativo, lo que deja entrever que aunque las ventas no sean las esperadas sigue teniendo grandes probabilidades de seguir siendo rentable. Su margen bruto como era de esperarse es muy alto, al ser una empresa de servicios gran parte de los costos y otros esfuerzos monetarios se encuentran en áreas de apoyo y de administración. Ahora el pago de las obligaciones financieras están castigando fuertemente la utilidad neta final.

### 3.2.3 Balance general

Tabla 3.21 Balance General

BALANCE GENERAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Activo</b>					
Efectivo	\$86.401.543	\$103.077.032	\$135.290.001	\$91.160.180	\$55.662.567
Cuentas X Cobrar	\$11.794.167	\$12.085.900	\$12.452.274	\$12.767.831	\$13.093.645
Provisión Cuentas por Cobrar	(\$1.179.417)	(\$1.208.590)	(\$1.245.227)	(\$1.276.783)	(\$1.309.364)
Gastos Anticipados	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Activo Corriente:	\$97.016.293	\$113.954.342	\$146.497.047	\$102.651.228	\$67.446.847
<b>Terrenos</b>					
Terrenos	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000
<b>Construcciones y Edificios</b>	\$88.150.000	\$88.150.000	\$88.150.000	\$88.150.000	\$88.150.000
<b>Depreciación Acumulada Planta</b>	(\$4.407.500)	(\$8.815.000)	(\$13.222.500)	(\$17.630.000)	(\$22.037.500)
Construcciones y Edificios	\$83.742.500	\$79.335.000	\$74.927.500	\$70.520.000	\$66.112.500
<b>Maquinaria y Equipo de Operación</b>	\$13.565.000	\$13.565.000	\$13.565.000	\$13.565.000	\$13.565.000
<b>Depreciación Acumulada</b>	(\$4.521.667)	(\$9.043.333)	(\$13.565.000)	(\$13.565.000)	(\$13.565.000)
Maquinaria y Equipo de Operación	\$9.043.333	\$4.521.667	\$0	\$0	\$0
<b>Muebles y Enseres</b>	\$4.000.000	\$4.000.000	\$4.000.000	\$4.000.000	\$4.000.000
<b>Depreciación Acumulada</b>	(\$1.333.333)	(\$2.666.667)	(\$4.000.000)	(\$4.000.000)	(\$4.000.000)
Muebles y Enseres	\$2.666.667	\$1.333.333	\$0	\$0	\$0
<b>Equipo de Transporte</b>	\$25.000.000	\$25.000.000	\$25.000.000	\$25.000.000	\$25.000.000
<b>Depreciación Acumulada</b>	(\$5.000.000)	(\$10.000.000)	(\$15.000.000)	(\$20.000.000)	(\$25.000.000)
Equipo de Transporte	\$20.000.000	\$15.000.000	\$10.000.000	\$5.000.000	\$0
<b>Equipo de Oficina</b>	\$3.685.000	\$3.685.000	\$3.685.000	\$3.685.000	\$3.685.000
<b>Depreciación Acumulada</b>	(\$1.228.333)	(\$2.456.667)	(\$3.685.000)	(\$3.685.000)	(\$3.685.000)
Equipo de Oficina	\$2.456.667	\$1.228.333	\$0	\$0	\$0
Total Activos Fijos:	\$217.909.167	\$201.418.333	\$184.927.500	\$175.520.000	\$166.112.500
Total Otros Activos Fijos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>ACTIVO</b>	<b>\$314.925.459</b>	<b>\$315.372.676</b>	<b>\$331.424.547</b>	<b>\$278.171.228</b>	<b>\$233.559.347</b>
<b>Pasivo</b>					
Cuentas X Pagar Proveedores	\$1.188.039	\$1.223.681	\$1.260.391	\$1.298.203	\$1.337.149
Impuestos X Pagar	\$22.569.716	\$10.700.205	\$11.584.612	\$15.017.153	\$20.169.539
Acreedores Varios	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Obligaciones Financieras	\$230.000.000	\$230.000.000	\$230.000.000	\$153.333.333	\$76.666.667
Otros pasivos a LP	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Obligacion Fondo Emprender (Contingente)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>PASIVO</b>	<b>\$253.757.756</b>	<b>\$241.923.886</b>	<b>\$242.845.003</b>	<b>\$169.648.689</b>	<b>\$98.173.354</b>
<b>Patrimonio</b>					
Capital Social	\$30.000.000	\$30.000.000	\$30.000.000	\$30.000.000	\$30.000.000
Reserva Legal Acumulada	\$0	\$3.116.770	\$4.656.556	\$6.323.610	\$8.484.615
Utilidades Retenidas	\$0	\$24.934.163	\$37.252.448	\$50.588.880	\$67.876.919
Utilidades del Ejercicio	\$31.167.704	\$15.397.856	\$16.670.540	\$21.610.049	\$29.024.459
Revalorizacion patrimonio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>PATRIMONIO</b>	<b>\$61.167.704</b>	<b>\$73.448.790</b>	<b>\$88.579.544</b>	<b>\$108.522.539</b>	<b>\$135.385.993</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$314.925.459</b>	<b>\$315.372.676</b>	<b>\$331.424.547</b>	<b>\$278.171.228</b>	<b>\$233.559.347</b>

Fuente: Tabla 3.20, Tabla 3.19 Tabla 3.18

Se parte de una estructura de capital 67% Deuda, 33% Patrimonio, de esta forma las obligaciones financieras y los impuestos por pagar son montos importantes a observar en el balance anterior, Mas importante aún, es la cuenta “Efectivo”, que para este análisis sugiere que es un negocio muy líquido y que permitiría unas estrategias de inversión paralelas a este plan de negocio a fines de aprovechar esos sobrantes de efectivo susceptibles de generar rentas. Este comportamiento es debido en gran parte a la naturaleza de las rotaciones de los clientes ( cartera 15 días).

Otra observación es que ante los montos anteriores las cuentas por depreciaciones acumuladas son un poco menos aportantes a la hora de tomar decisiones en base a los equipos, edificios entre otros, ya que para este tipo de negocios su valor de uso no se comporta tal cual la contabilidad de este ejercicio lo sugiere, este es el caso de los terrenos a las afueras de una ciudad en expansión como Pereira los cuales tienden a ganar valor, el equipo necesario para la operación está conformado en su mayoría por aceros y metales inoxidables los cuales son más duraderos

**Tabla 3.22 Indicadores Financieros**

Indicadores Financieros Proyectados	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Liquidez - Razón Corriente</b>	4,08	9,56	11,40	6,29	3,14
<b>Prueba Acida</b>	4,08	9,56	11,40	6,29	3,14
<b>Rotacion cartera (días),</b>	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
<b>Rotación Inventarios (días)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Rotacion Proveedores (días)</b>	9,50	9,61	9,71	11,52	11,60
<b>Nivel de Endeudamiento Total</b>	81%	77%	73%	61%	42%
<b>Ebitda / Gastos Financieros</b>	N.A.	237%	244%	245%	376%
<b>Ebitda / Servicio de Deuda</b>	N.A.	237%	244%	72%	82%
<b>Rentabilidad Operacional</b>	19%	20%	20%	22%	22%
<b>Rentabilidad Neta</b>	11%	5%	6%	7%	9%
<b>Rentabilidad Patrimonio</b>	51%	21%	19%	20%	21%
<b>Rentabilidad del Activo</b>	10%	5%	5%	8%	12%
<b>Flujo de Caja y Rentabilidad</b>					
<b>Flujo de Operación</b>	\$71.407.670	\$51.192.906	\$65.226.972	\$66.301.210	\$64.829.969
<b>Flujo de Inversión</b>	(\$245.006.127)	(\$256.092)	(\$329.663)	(\$277.746)	(\$286.867)
<b>Flujo de Financiación</b>	\$260.000.000	(\$34.261.325)	(\$32.684.340)	(\$110.153.285)	(\$100.040.714)
Flujo de caja para evaluación	(\$173.598.457)	\$50.936.814	\$64.897.308	\$66.023.464	\$64.543.102
Flujo de caja descontado (valor actual)	(\$154.998.623)	\$40.606.517	\$46.192.622	\$41.959.105	\$36.623.489

**Fuente:** Tabla 9.27, Tabla 9.26

Es apenas de esperarse que a medida que el proyecto avanza en el pago de su deuda su rentabilidad del patrimonio disminuya, esta también es la razón

para que al contrario la rentabilidad neta valla en aumento al disminuir los costos de la deuda.

**Tabla 3.23 Criterios de decisión**

<b>Criterios de Decisión</b>	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	12%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	15%
VAN (Valor actual neto)	\$10.383.110
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	0%
Duración de la etapa improductiva del negocio ( fase de implementación).en meses	4,00

**Fuente:** Tabla 3.21

Este es un proyecto que genera valor para el inversionista tal cual está diseñado, la 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 4 meses.

### **3.3 ASPECTOS LEGALES APLICABLES A LAS MASCOTAS**

Al buscar la legislación existente en Colombia para el cuidado y trato de los perros se encuentra la sorpresa de que solo está explícitamente la ley 746 de 2002 y ninguna otra más, la cual agrega unos comandos a ejecutar al código de policía referentes a eventualidades con perros de razas peligrosas y las consecuencias para los dueños sobre sus actos o faltas de implementos de seguridad.

Es decir que no se ha legislado nada a nivel nacional en pro de la protección de estos animales, no hay derechos adjudicarles a ellos ni responsabilidades mínimas de tenencia para estos animales como mascotas por parte de los colombianos, además no hay claridad ni ninguna insinuación sobre la responsabilidad del estado sobre los perros callejeros.

Por ende no hay más que la ética y la moral que sirvan como guía para establecer los aspectos mínimos que una guardería para perros pueda tener, desde este punto de vista será el mercado el que moldee el hacer y el actuar de estas instituciones en busca de la aceptación del público.

#### **3.3.1 LEY 746, “por la cual se regula la tenencia y registro de perros potencialmente peligrosos”**

Objeto y ámbito de aplicación. Esta ley tiene por objeto regular la tenencia de ejemplares caninos en las zonas urbanas y rurales del territorio nacional, con el fin de proteger la integridad de las personas, la salubridad pública y el bienestar del propio ejemplar canino.

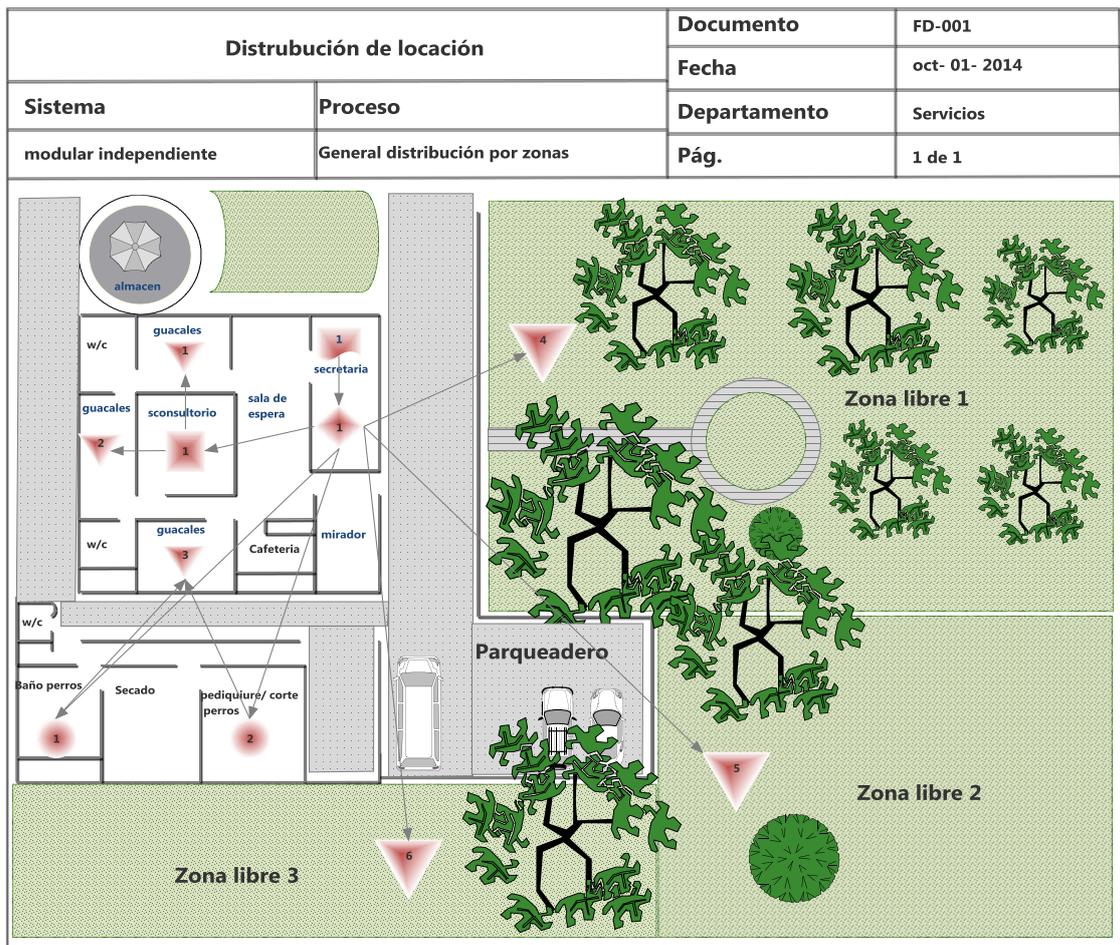
## 4 MODULO OPERATIVO

### 4.1 Flujo gramas de proceso

Dentro de las diferentes posibilidades existentes para prestar los diferentes servicios, existen unas condiciones mínimas para que estos cumplan con las expectativas del cliente, estas se describen de manera sistémica en los siguientes diagramas de proceso.

Dado que el sistema está diseñado modular el siguiente diagrama de proceso refleja las operaciones realizadas antes de iniciar los servicios como tal, luego los servicios se describen cada uno a detalle en los siguientes diagramas.

Grafica 4.1 General



Fuente: Diseño de investigadores

**Documento 1;** la secretaria recibe y registra el perro que llega a la guardería según su solicitud de servicio

**Decisión 1;** Si el perro se dirige a guardería este puede ser enviado a las zonas libres 1, 2, 3, en el diagrama identificados como almacenamiento 4, 5,6. Si el perro viene a Atención médica veterinaria o vacunación se envía a la inspección 1 con el Veterinario. Si el perro requiere baño se remite a la operación 1, si requiere corte de pelo o corte de uñas se remite a la operación 2.

**Inspección 1,** si el perro viene para vacunación se procede a vacunar, en caso de espera se remite a zona guacales 1 (almacenamiento 1)  
Si el perro viene para atención medica veterinaria se procede a la atención, en caso de espera se remite a la zona de guacales 2 (almacenamiento 2). Se Amplia la información en la **sección 4.1.2** de este capítulo

**Almacenamiento 1;** perros vacunados a espera de ser entregados o a espera de ser vacunados.

**Almacenamiento 2;** perros con intervención médica veterinaria a espera de ser atendidos o entregados.

**Operación 1;** Baño de perros.

**Operación 2;** corte de uñas o corte de pelo.

**Almacenamiento 3;**perros a la espera de ser llevados a las operaciones 1 o 2 o aquellos que ya fueron atendidos por dichas operaciones y están a la espera de ser entregados.

**Almacenamiento 4;** perros en guardería de tamaño mediano razas no peligrosas.

**Almacenamiento 5;** perros en guardería de tamaño grande razas no peligrosas.

**Almacenamiento 6;** perros en guardería de tamaño pequeño razas no peligrosas.

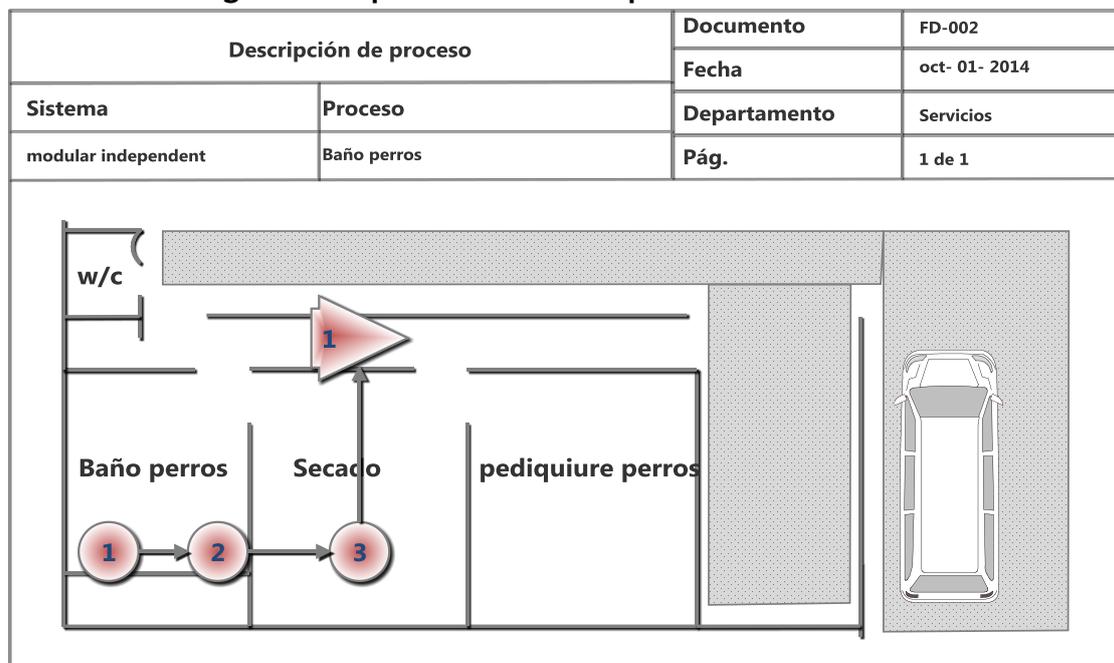
## 4.1.1 Servicios de peluquería

### 4.1.1.1 Baño

Los cachorros deben ser bañados tan poco como sea posible, y generalmente solo cuando esté excesivamente sucio o contaminado, mal olor o mala apariencia.

Los baños frecuentes remueven la grasa natural que mantiene el pelo suave y Brillante, secando y resquebrajando la piel, hasta el punto que interfiere con la lubricación natural del pelaje, predisponiendo a problemas dermatológicos. Cuando sea necesario dar un baño, hay varias consideraciones para tener en cuenta:

Grafica 4.2 Diagrama de proceso baño de perros



Fuente: Diseño de investigadores

### Operación 1 Preparar el baño

- El día del baño debe estar seco y soleado
- Los productos como shampoo y jabones deben ser de uso veterinario y no humano.
- El agua debe estar fría o tibia pero nunca caliente
- Colocarle un par de torundas de algodón en los oídos, para evitar la entrada de agua.
- Procurar no regañarlo mientras es bañado

- Si no permanece quieto, colocarle un collar de ahogo y amarrarlo de un lugar firme.

**operación 2 Enjabonado y enjuague;** Todos los perros tienen unas glándulas alrededor del ano cuya secreción es de un olor fuerte y desagradable, cuando el perro crece esta glándula se desarrolla y debe eliminarse el exceso de secreción acumulado en sus sacos.

Debe ser refregarlo muy bien especialmente en el cuello cara y orejas, ya que Allí suelen refugiarse los parásitos para huir del agua. Cuando se enjuague se debe asegurar de quitar todo residuo de jabón, ya que si le quedan pueden originar problemas en la piel.

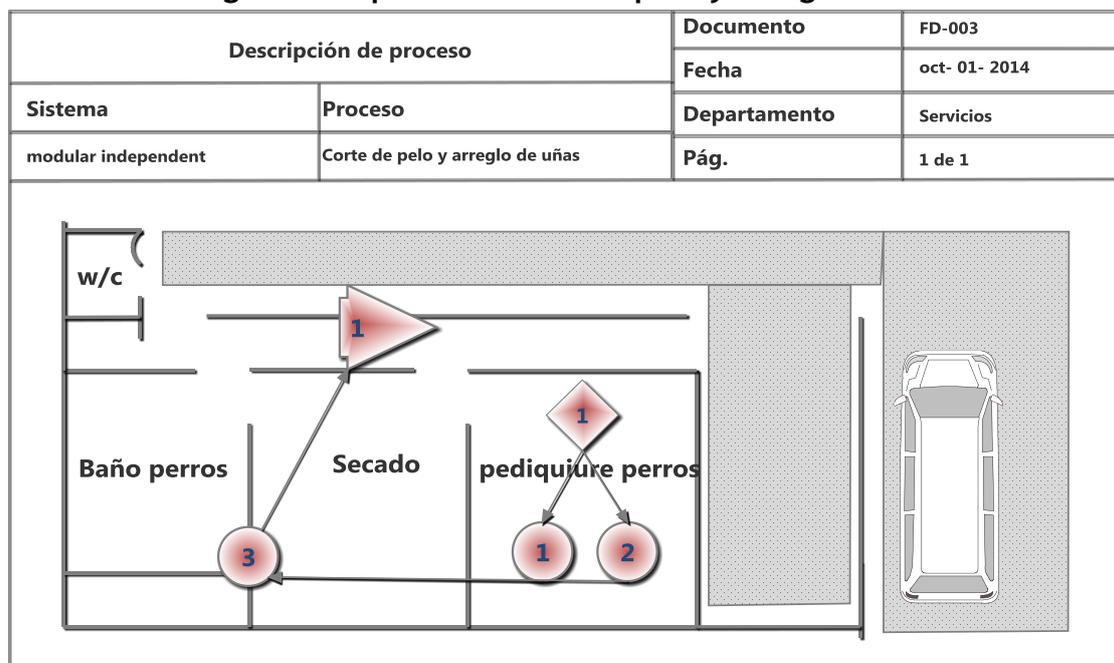
**Operación 1 Secado;** Dejar que él primero se sacuda varias veces, así eliminara una buena cantidad de agua. Luego utilizar una toalla bien absorbente ya que debe estar bien seco, pues el no hacerlo, puede facilitar que se ensucie nuevamente, generar problemas de hongos e incluso resfriarse.

Se puede utilizar secadores de pelo pero con aire frío.

**Transporte 1 Entrega;** La entrega puede ser al dueño que lo esté esperando o a la band transportadora

#### 4.1.1.2 Corte de pelo y arreglo de uñas

Grafica 4.2 Diagrama de proceso corte de pelo y arreglo de uñas



Fuente: Diseño de investigadores

**Decisión 1:** se debe analizar si el perro requiere corete de pelo, corte de uñas o ambos, si requiere corte de pelo se envía a la operación 1 si requiere corte de uñas se remite a la operación 2.

**Operación 1:** A los perros se les recorta o entresaca el pelo en pos de conseguir una mejor nitidez, la acentuación del tipo, el descubrimiento y la definición de sus cualidades y de la tradición o de un estilo determinado según la raza.

En este punto la variabilidad de cortes es tan grande como la cantidad de razas existentes y sus atributos, pero se puede distinguir entre cortes estéticos y cortes con fines higiénicos que aunque no son mutuamente excluyentes si varían notablemente en su dificultad exigiendo mayor destreza del peluquero.

### **1. Cortes higienicos**

Aquellos realizados en las zona de las patas, la cola, la parte inferior del tórax y la boca ya que son los lugares más propensos a acumular fluidos y paracitos nocivos para los animales, estos cortes no tienen mayor complicaciones y consisten solo en reducir el largo del pelaje en estas zonas a fin de prevenir nudos, malos olores o enfermedades.

### **2. Cortes por raza**

Aquellos realizados con fines de realce de las cualidades físicas del perro además de las razones higiénicas, tienen tantas variaciones como razas existentes.

**Operación 2:** en el pasado las uñas se desgastaban forma natural al correr, cavar y arañar. Sin embargo, en la actualidad sus garras tienen menos desgaste, y es más probable que se les partan, rompan e incluso se les entierren en la carne como uñeros. Si se agrega a esto situaciones tales como infecciones y mal cuidado de las uñas, los perros puede sufrir un terrible dolor de dedos, con la consiguiente cojera y dificultades para caminar. Por lo tanto es muy importante para el bienestar de él, el realizar el mantenimiento de sus uñas.

Es necesario recortarlas con regularidad, lo cual debería ser realizado con extrema sutileza, ya que este corte debe ser hecho con cuidado y con el equipo adecuado, ya que si se corta demasiado dentro, se estará en carne viva, y esta parte contiene nervios y vasos sanguíneos. No se debe pensar en cortar la garra, sino en desafilarse la punta. Muchas lesiones de la uña, se presentan cuando el dueño corta accidentalmente demasiado cerca de la carne viva, produciéndose sangrado, y por supuesto dolor en la uña.

Hay que tener muy presente, los espolones que tienen los perros en la parte inferior ya sea de las patas delanteras o traseras, o en ambas, ya que como no sufren desgaste alguno, pueden llegar a crecer demasiado, e inclusive atorarse

en algo, pudiendo presentarse una lesión seria. Hay que recordar recortar las uñas de los espolones conjuntamente con las otras.

**Operación 3:** se envía el perro a baño, se inicia el proceso de baño.

**Transporte 1 Entrega;** La entrega puede ser al dueño que lo esté esperando o a la band transportadora

#### **4.1.2 Atención médica veterinaria y vacunación**

Atención según el tipo que se requiere, no se hace referencia al tratamiento de emergencias clínicas caninas ya que estas requieren de equipos más especializados. Las principales enfermedades que pueden afectar a un cachorro son infecciosas, estas pueden ser parasitarias, bacterianas y virales. El médico veterinario debe identificarlas y tratarlas según sea el caso, para efectos prácticos de este trabajo solo se mencionaran

##### **1. enfermedades parasitarias**

Estas también se dividen en dos, los parásitos externos y los internos.

##### **Parásitos externos**

- Pulgas
- Piojos
- Garrapatas
- Sarnas

##### **Parásitos internos**

Dentro de los parásitos internos tenemos los gusanos planos y los redondos.

- Scaris
- Ancylostomas y uncinarias
- Tenias o solitarias
- Giardiasis y amebiasis

Para nuestro trópico se recomienda que el cachorro sea desparasitado cada 2 a 3 meses hasta que cumpla el año de edad, luego cuando adulto debe ser desparasitado 2 a 3 veces por año.

#### **ENFERMEDADES VIRALES**

Los virus son microorganismos muy pequeños que no pueden ser vistos con un microscopio corriente, se reproducen dentro de las células del organismo. Las principales enfermedades causadas por virus en los perros son:

- Moquillo
- Hepatitis viral canina
- Rabia
- Parvovirus y coronavirus
- Enfermedades bacterianas
- Leptospirosis
- Salmonelosis

### **Otras enfermedades infecciosas**

**Dermatofitosis u Hongos de la piel:** Estos hongos afectan la piel del perro con bastante frecuencia, ya que se encuentran en el ambiente y pueden afectarlo en cualquier momento, sobre todo a aquellos perros que gustan de cavar la tierra, y mojarse en los charcos, otros factores es la falta de cuidado después del baño, y falta de aseo como de acicalamiento del pelaje.

**Toxoplasmosis:** Esta enfermedad causada por un protozoario y puede afectar al hombre, la sintomatología no es típica, pero es muy grave así que en los casos que se diagnostica debe realizarse eutanasia.

### **Vacunación**

Estas son las principales vacunas que se deben aplicar a un perro.

- A los dos meses: vacuna Parvovirus.
- A los tres meses: vacuna séxtuple (más Coronavirus).  
Protege contra Distemper (Moquillo), Adenovirus, Hepatitis , Parvovirus , Parainfluenza, Leptospira y Coronavirus.
- A los cuatro meses: vacuna séxtuple.  
Protege contra Distemper (Moquillo), Adenovirus, Hepatitis , Parvovirus , Parainfluenza, Leptospira.
- A los seis meses: vacuna antirrábica.

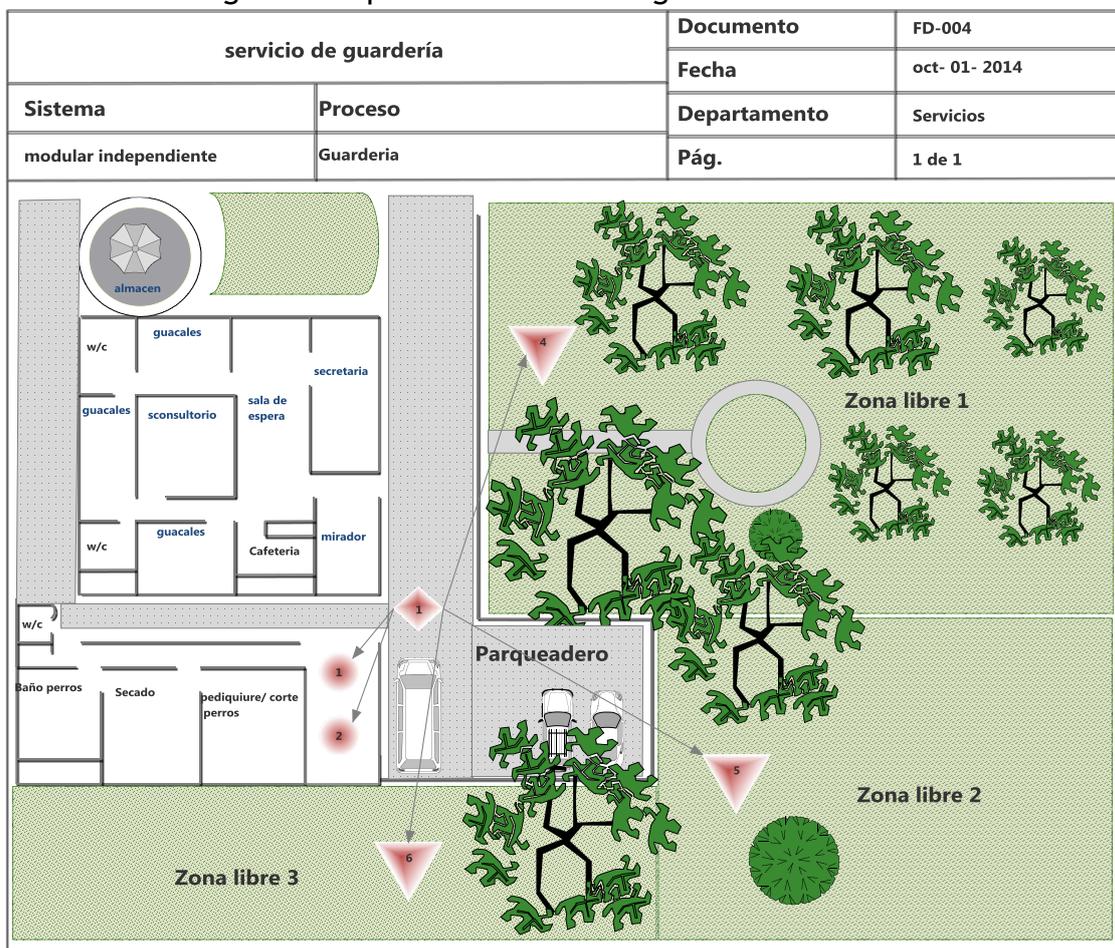
Es fundamental el carné de vacunación, pues solo así se tiene un control que podrán verificar tú y las autoridades, en caso de viaje o algún incidente en el que esté involucrada la mascota.

### 4.1.3 Guardería

Es necesario distinguir entre educación y adiestramiento. La educación, deseada por todos los propietarios, significa que el perro, a más tardar al cumplir un año, debe obedecer cuando se le llama y no debe ladrar cuando se le deja solo, entre otras cosas básicas.

El adiestramiento es el que se imparte en escuelas especializadas con el fin de obtener, de acuerdo a las características de la raza, y las necesidades de su dueño, un perro guardián, cazador, rastreador, etc y cumplir con lealtad y disciplina órdenes básicas.

Grafica 4.2 Diagrama de proceso servicio de guardería



**Fuente:** Diseño de investigadores

**Decisión 1;** Si el perro se dirige a guardería este puede ser enviado a las zonas libres 1, 2, 3, en el diagrama identificados como almacenamiento 4, 5,6. Si en cambio el perro necesita adiestramiento se remitirá a la operación 1, si solo necesita ser educado se remitirá a la operación 2.

**Almacenamiento 4;** perros en guardería de tamaño mediano razas no peligrosas.

**Almacenamiento 5;** perros en guardería de tamaño grande razas no peligrosas.

**Almacenamiento 6;** perros en guardería de tamaño pequeño razas no peligrosas.

**Operación 1:** Adiestramiento canino es el proceso mediante el cual una persona logra que un perro aprenda y adquiera destreza en algo, y mantenga esa destreza. Se hace bajo pedido específico del cliente.

**Operación 2:** educación en actividades básicas, el perro destructor, ir al baño, no ladrar.

## 4.2 Capacidad instalada y requerimiento de personal

Es de vital importancia conocer las limitantes que aparecen por parte de la capacidad instalada en el anexo anterior, las limitantes serán analizadas por tipo de servicio y se harán unas recomendaciones según cada una, partiendo de la **tabla 2.2** y del posible tamaño del mercado.

La primera interrogante tiene que ver con si la capacidad instalada es capaz de cubrir la porción de mercado que propone esta tabla en su volumen de servicios prestados por año.

### 4.2.1 Capacidad en zonas libres para albergue en guardería

Esta se refiere a cuantos perros es posible tener en las tres zonas libres disponibles en lapsos no mayores a ocho horas, se espera que pueda tener un perro por cada 14 metros cuadrados y un máximo de 41 perros alojados en la noche, discriminados en 20 pequeños, 15 medianos y 6 grandes. La **Tabla 4.1** muestra la totalidad de perros que podrían tenerse al tiempo.

**Tabla 4.1 Capacidad en guardería por M<sup>2</sup> en zonas libres**

Capacidad en guardería por M <sup>2</sup> en zonas libres			
Zona	M2	capacidad/M2	Capacidad max
Implementos zona libre 1, (450m <sup>2</sup> )	450	0,05	22,50
Implementos zona libre 2 (600m <sup>2</sup> )	600	0,05	30,00
Implementos zona libre 3 (500m <sup>2</sup> )	500	0,05	25,00
<b>Total</b>			<b>77,50</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

Se espera que de la capacidad el promedio de utilización diario sea del 20%, de esta forma se proyecta los servicios por año que se prestarán, los que se muestran en la **tabla 4.2**

**Tabla 4.2 Capacidad y ocupación del espacio para guardería proyectada**

Descripción	Horas por unidad	horas de trabajo día	capacidad Uds.	capacidad día	Unidades necesarias	% de utilización	Días de trabajo necesarios				
							Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Guardería	8	8	78	77	1	20%	4620	4620	4620	4620	4620

**Fuente:** Diseño Investigadores

La persona que estará a cargo de estos perros deberá estar disponible halla un perro o esté la capacidad copada, por tanto no se analiza la disponibilidad de este recurso para la atención de las mascotas.

#### 4.2.2 Capacidad servicio Atención médica veterinaria

La inclusión de los servicios médicos veterinarios exige la vinculación de una persona profesional en este tema que atienda este tipo de requerimientos, se puede asignar un periodo máximo de atención por paciente permitiendo la interacción con los dueños, el tiempo para análisis de las patologías y registro en el sistema de información. Tal cual se discrimina en la **tabla 4.3**. Este tiempo es de 0.4 horas por paciente.

**Tabla 4.3 Tiempo Servicio médico Veterinario Estándar**

Tiempo Servicio médico Veterinario Estándar	
Actividad	Tiempo Horas
Revisión general	0,1
Toma de Peso	0,04
Toma de Temperatura	0,04
Análisis de patología y diagnóstico	0,12
Registro datos e interacción con Dueños	0,1
Total	0,4

**Fuente:** Diseño Investigadores

### 4.2.3 Capacidad servicio de peluquería

El servicio de peluquería se refiere a los servicios de corte de uñas, baño, corte de pelo y registro de la información de cada servicio, este servicio aunque la **tabla 2.2** muestra una demanda para estos servicios el este se verá limitado al número de personas disponibles para ejecutarlos, para el ejercicio de este proyecto se dispondrán de tres personas para ello. Los tiempos esperados para esta actividad los describe la **tabla 4.4**

**Tabla 4.4 Tiempo Servicio Peluquería Estándar**

Actividad	Tiempo Horas
Corte de uñas	0,1
Baño	0,3
Corte de pelo	0,5
Secado	0,08
Registro de Información	0,05
Total	1,03

**Fuente:** Diseño Investigadores

Dado los valores de tiempo estándar para los servicios médicos y de peluquería la capacidad máxima de atención en estos servicios es la que muestra la **tabla 4.5** esperando un uso aproximado de los recursos a un 30% Y 20%. Estas serán las ventas esperadas

**Tabla 4.5 proyección de ocupación proyectada peluquería y veterinaria**

Descripción	Horas por unidad	horas de trabajo día	capacidad uds	capacidad día	Unidades necesarias	% de utilización esperado	Capacidad Esperada				
							Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
peluqueria	1,030	8	1	7	3	30%	2142	2142	2142	2142	2142
Veterinaria	0,400	8	1	20	1	20%	1360	1360	1360	1360	1360

**Fuente:** Diseño Investigadores

#### 4.2.4 Capacidad Carro de transporte

Este es un carro con capacidad de 6 perros por viaje, tomando un promedio de 2 horas por trayecto y que tanto de ida como de regreso va con su cupo completo la **tabla 4.6** muestra que porcentaje de los servicios será atendido de aquellos servicios anuales propuestos por la **tabla 4.5** y **tabla 4.2**

**Tabla 4.6 proyección de cubrimiento por servicio de transporte**

Descripción	Horas por unidad	horas de trabajo día	capacidad uds	capacidad día	Unidades disponibles	% de utilización esperado	Capacidad Esperada				
							Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Transporte recolección	2,00	8	6	24	1	100%	8400	8400	8400	8400	8400
porcentaje atendido							103%	103%	103%	103%	103%
Transporte entrega	2,00	8	6	24	1	100%	8400	8400	8400	8400	8400
porcentaje atendido							103%	103%	103%	103%	103%

**Fuente:** Diseño Investigadores

Por tanto se estima que el servicio de transporte no será un problema, el 103% de los servicios está cubierto por este servicio, en caso de sobrepasar las expectativas si habrá necesidad de cubrir la deficiencia en el transporte.

## 5 MODULO ORGANIZACIONAL

### 5.1 Nombre de la empresa

Villa Milena Guardería Canina

### 5.2 Logo

Grafica 5.1 logo tipo



Fuente: diseño de investigadores

### 5.3 Misión

Mejorar la calidad de vida de los canes por medio de los servicios de guardería, peluquería y atención medica veterinaria bajo condiciones seguras y agradables para los usuarios y sus dueños.

### 5.4 Visión

Villa milena guardería canina será la guardería con mayor recordación de marca en el 2020, esto gracias a sus servicios, ambiente físico y calidad humana de su equipo de trabajo.

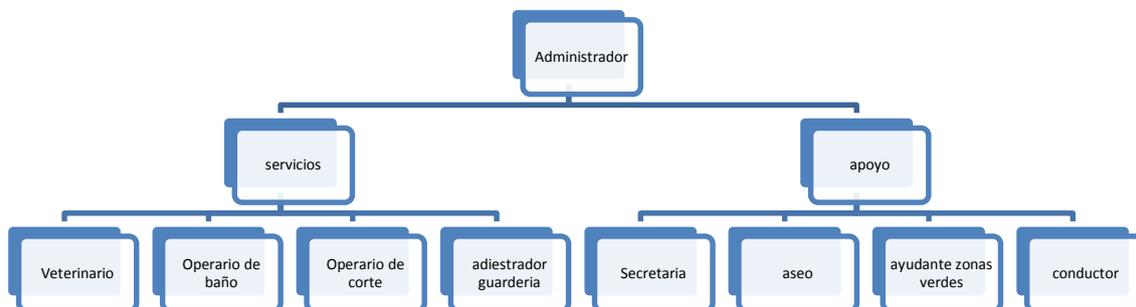
## 5.5 Valores

Tres valores rigen la operación de esta guardería canina

- **Transparencia:** Asumiendo las consecuencias de nuestros actos.
- **Trato igualitario:** nuestros clientes, nuestros perros, ellos perciben nuestra disposición, amor y cuidado que dediquemos al desarrollar el trabajo.
- **Responsabilidad:** Capacidad para interiorizar el nivel de compromiso e impacto.

## 5.6 Estructura organizacional

**Grafica 5.2** Organigrama



**Fuente:** Diseño de investigadores

## 5.7 Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIO</b> Administrador
Código:	0001
Dependencia:	Administración
Número de Cargos	01
Tipo de contrato:	Tiempo completo
Salario	\$2'500.000
Reporta a (Nombre del cargo):	Inversionistas

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	<b>Terminación y aprobación de las materias que conforman el pensum académico en derecho, administración de empresas, administración pública, ingeniería industrial, salud ocupacional, sicología, trabajo social o comunicación social.</b>
Requisitos de Experiencia	<b>Un (2) año de experiencia profesional relacionada.</b>

### Objetivo principal

Coordinar las actividades del grupo de trabajo en las diferentes áreas administrativas de la Dirección Ejecutiva Seccional con el fin de contribuir con el logro de los objetivos establecidos por la entidad consultando los principios eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

### Funciones Esenciales

- Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.

- Coordinar el diseño, 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 vigentes.
- Coordinar y realizar las investigaciones y preparar los informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado.
- Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia.
- Coordinar y controlar con las entidades correspondientes la prestación de los servicios del sistema de seguridad social integral para los funcionarios y empleados de empresa.
- Coordinar y efectuar la supervisión de la prestación de servicios de la Caja de Compensación Familiar y A.R.L. a la que se encuentre afiliada la entidad.
- Dar cumplimiento a las políticas y directrices del COPASO, efectuando el seguimiento de los casos de enfermedad común, profesional y accidentes de trabajo presentados por los empleados.
- Vigilar que las entidades subcontratadas cumplan con los requisitos de formalidad para su actividad económica.
- Brindar asesoría en el área de desempeño de acuerdo con las políticas y disposiciones vigentes sobre la materia.
- Promover y tramitar asuntos de diferente índole por delegación de la autoridad competente.
- Estudiar, evaluar y conceptuar acerca de los asuntos competencia de la empresa, de acuerdo con las normas preestablecidas.
- Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su efectividad.
- Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.

- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias
--------------

- **Experticia técnica:** capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.
- **Trabajo en equipo:** capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- **Orientación a logros y resultados:** capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- **Creatividad e innovación:** capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- **Eficiencia operacional:** capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- **Compromiso institucional:** capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares
-----------------------

Derecho Administrativo, Derecho Laboral y Seguridad Social, Régimen Salarial, administración de operaciones.

- **Herramientas ofimáticas e Internet.**

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	<b>Veterinario</b>
Código:	0002
Dependencia:	Administración
Número de Cargos	Uno (1)
Tipo de contrato:	Termino Fijo
Salario:	\$2.500.000
Reporta a	Administrador

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	<b>Médico veterinario</b>
Requisitos de Experiencia	<b>Un (1) año de experiencia profesional relacionada.</b>

Objetivo principal
--------------------

Atender todo paciente canino que se acerque al centro de guardería en busca de algún servicio médico veterinario, dar primeros auxilios y procurar la buena salud de sus pacientes.

Funciones Esenciales
----------------------

- Realizar procedimientos de vacunación.
- Realizar procedimientos médicos veterinarios según sea el caso.
- Registrar y generar una historia clínica a cada paciente atendido, esta debe realizarse bajo un formato estándar aprobado para la institución.
- Generar pedidos de implementos para el laboratorio o alguna otra área de influencia del mismo.
- Reportar mensualmente el número de servicios atendidos y su naturaleza.

- Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la empresa.
- Brindar asesoría en el área de desempeño de acuerdo con las políticas y disposiciones vigentes sobre la materia.
- Promover y tramitar asuntos de diferente índole por delegación de la autoridad competente.
- Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su efectividad.
- Propiciar los actividades necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso a cargo, conforme con lo señalado en el sistema de gestión de calidad.
- Aplicar a su labor, los principios de autocontrol, autogestión y autoevaluación.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias
--------------

- **Liderazgo**: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Planeación**: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- **Toma de decisiones**: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- **Dirección y desarrollo de personal**: capacidad para favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales presentes y futuras.

- **Orientación a logros y resultados:** capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos.
- **Pensamiento analítico:** capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- **Compromiso institucional:** capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la empresa.
- **Comunicación:** capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

Dominios particulares
-----------------------

- **Herramientas ofimáticas e Internet.**
- **Exelentes relaciones interpersonales y dominio de las cualidades técnicas del producto.**

Identificación del cargo	
<u>Nombre del cargo:</u>	<b>Adiestrador Guardería</b>
<u>Código:</u>	0003
<u>Dependencia:</u>	Administración
<u>Número de Cargos:</u>	Uno (1)
<u>Tipo de contrato</u>	A termino Fijo
<u>Salario</u>	\$ 1.800.000
<u>Reporta a</u>	Administrador

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	<b>Bachiller, estudios en crianza y adiestramiento canino.</b>
Requisitos de Experiencia	<b>Un (3) años de experiencia profesional relacionada.</b>

Objetivo principal
--------------------

Coordinar el área de guardería, procurando el bien estar de los canes, entrenar y educar según sea el caso a cachorros que lo requieran para su convivencia en manada.

Funciones Esenciales
----------------------

- Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.
- Coordinar el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas, proyectos o actividades técnicas y/o administrativas de la dependencia o grupo de trabajo y velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos vigentes.
- Coordinar estrategias y metodologías para integrar el área de guardería con el área de atención médica y de cuidados por corte y baño.

- Coordinar y realizar las investigaciones y preparar los informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del paciente buscando el camino más rápido.
- Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia.
- Brindar asesoría en el área de desempeño a clientes que lo requieran.
- Definición de políticas sobre agrupación y control de perros en campo abierto.
- Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.
- Aplicar a su labor, los principios de autocontrol, autogestión y autoevaluación.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la empresa, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.
- Gestionar el pedido de materias primas o implementos necesarios en su área.

Competencias
--------------

- **Liderazgo**: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Planeación**: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- **Toma de decisiones**: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- **Dirección y desarrollo de personal**: capacidad para favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización

para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales presentes y futuras.

- **Orientación a logros y resultados:** capacidad para orientar su actuación hacía la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos.
- **Pensamiento analítico:** capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- **Compromiso institucional:** capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la empresa.
- **Comunicación:** capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

Dominios particulares
-----------------------

- Herramientas ofimáticas e Internet.
- Exelentes relaciones interpersonales y dominio de las cualidades técnicas del producto.

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	<b>Secretaria</b>
Código:	0004
Dependencia:	Administración
Número de Cargos:	Uno (1)
Tipo de contrato	A Término indefinido
Salario	\$700.000
Reporta a	Administrador, Médico veterinario, adiestrador. Contabilidad

#### Objetivo principal

Coordinar las diferentes actividades delegadas en general con el fin de contribuir en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

#### Funciones Esenciales

- **Coordinar la prestación de apoyo, en los asuntos de índole administrativo y operacional.**
- **Coordinar y atender, en forma eficiente y oportuna, las peticiones de los clientes y proveedores, generando registro bajo los formatos predeterminados para cada una de las solicitudes.**
- **Dirigir y coordinar el procedimiento de las notificaciones personales y por aviso, conforme lo requiera las peticiones que llegaran a su puesto de trabajo.**
- **Coordinar la realización de las presentaciones personales de las citas propuestas, condiciones especiales y requerimientos.**
- **Dirigir y coordinar diariamente el reparto, automatizado o manual, de los procesos y asuntos que ingresen a las diferentes áreas de la empresa.**

- Enviar, durante los diez primeros días de cada mes el calendario propuesto para las actividades de las diferentes áreas acordadas por el comité directivo o superior, requerimientos y necesidades.
- Dirigir y coordinar las funciones de custodia y manejo de los archivos de gerencia, cuando los hubiere, y la administración de los depósitos documentales de otras áreas, manteniendo la confidencialidad de los documentos.
- Velar por la aplicación de las tasas tributarias a los documentos de compra y venta procesados por los departamentos y entregarlos ordenadamente al organismo encargado de la contabilidad.
- Coordinar la recepción y distribución de los documentos, memorandos, manuales, y demás correspondencia dirigida a cualquiera de las áreas.
- Administrar las reuniones periódicas, conforme a la reglamentación expedida.
- Velar mancomunadamente por la organización, custodia, conservación y buena presentación de las instalaciones, libros, archivos, elementos y equipos de trabajo en general.
- Coordinar la atención de las solicitudes de desarchivo de los documentos o tramitarlas cuando se le solicite guardando una copia digital.
- Dentro del ámbito de su competencia, suministrar, oportuna y eficazmente, la información y copias que requieran los interesados y las autoridades debidamente facultadas..
- Coordinar o prestar el servicio de fax para los asuntos de carácter general.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo

Competencias
--------------

- **Planeación**: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- **Toma de decisiones**: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.

- **Orientación a logros y resultados:** capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos.
- **Pensamiento analítico:** capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- **Compromiso institucional:** capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la empresa.
- **Comunicación:** capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

Dominios particulares
-----------------------

- **Conocimiento técnico y general sobre la actividad económica de la empresa.**
- **Herramientas ofimáticas e Internet.**

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	<b>Operaria de corte de pelo uñas o baño</b>
Código:	005
Dependencia:	NA
Número de Cargos:	NA
Tipo de contrato	A término indefinido.
Salario	\$700.000
Reporta a:	Administrador

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	<b>Estudios técnicos o formales en cortes para perros, baño arreglo de uñas y/o masajes.</b>
Requisitos de Experiencia	<b>Un (1) año de experiencia profesional relacionada.</b>

Objetivo principal
Garantizar la oportuna y adecuada ejecución de las tareas de corte de pelo, uñas y baño a los canes bajo los tres valores de la organización.

Funciones Esenciales
----------------------

- **Analizar y controlar la programación diaria de servicios previstos.**
- **Registrar cada uno de los servicios prestado según sea su naturaleza.**
- **Actualizarse en cuanto a procedimientos, cortes y estilos según la raza a tratar con el fin de prestar el mayor acercamiento posible.**
- **Elaborar pedidos de sus materias primas según lo requiera la operación.**
- **Diseñar presentar y ceñirse a un método de atención por tipo de servicio a cada paciente.**
- **Identificar razas no tratables por tipo de servicio y reportar.**
- **Responder por la seguridad y el buen uso los implementos de trabajo.**

- **Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.**

Competencias
--------------

- **Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.**
- **Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.**
- **Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.**
- **Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.**
- **Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.**
- **Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.**

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	<b>Conductor Transporte</b>
Código:	006
Dependencia:	NA
Número de Cargos:	NA
Tipo de contrato	A término indefinido
Costo mensual	\$900.000
Reporta a:	Administrador, secretaria

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	<b>Bachiller graduado.</b>
Requisitos de Experiencia	<b>Cero (0) años de experiencia profesional relacionada.</b>

Objetivo principal

Recoger y entregar los canes que se requiera.

Funciones Esenciales

- **Conducir cuidadosamente respetando límites de velocidad y normas de tránsito.**
- **Recoger y llevar a la guardería todos los perros que soliciten este servicio.**
- **Entregar cada perro según horario y/o terminación del servicio prestado.**
- **Velar por la integridad de los perros y del vehículo durante el transporte.**
- **Llevar registros de horas de recolección y horas de entrega firmadas por el cliente.**
- **Informar requerimientos de mantenimiento al vehículo.**
- **Diligenciar los formatos para casos especiales o eventualidades.**

- Elaborar los informes adicionales relacionados con su actividad, que así solicite el Jefe Inmediato.
- Usar el equipamiento de protección suministrado y contar con sus documentos personales en todo momento.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias
--------------

- **Experticia técnica:** capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.
- **Trabajo en equipo:** capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- **Orientación a logros y resultados:** capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- **Creatividad e innovación:** capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- **Eficiencia operacional:** capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- **Compromiso institucional:** capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares.
------------------------

- **Herramientas ofimáticas e Internet.**

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	<b>Ayudante zonas verdes</b>
Código:	007
Dependencia:	NA
Número de Cargos:	NA
Tipo de contrato	A término indefinido
Costo mensual	\$616.000
Reporta a:	Administrador, Adiestrador

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	<b>Bachiller graduado.</b>
Requisitos de Experiencia	<b>cero (0) años de experiencia profesional relacionada.</b>

Objetivo principal
Mantener y ordenar las zonas verdes según requerimientos de higiene y estética en cuanto a corte de plantas, diseño de jardines, recolección de excrementos y su disposición.

Funciones Esenciales
----------------------

- **Recoger todos los desechos orgánicos vegetales o animales y disponerlos en la composta.**
- **Diseñar jardines y procurar su mantenimiento.**
- **Rociar agua en las mañanas y tardes.**
- **Control de plagas y paracitos en las zonas de contacto directo de los canes.**
- **Reportar daños en las instalaciones físicas y reparación de estos.**
- **Solicitar implementos necesarios en cuanto a suministros y herramientas necesarios.**
- **Elaborar los informes adicionales relacionados con su actividad, que así solicite el Jefe Inmediato.**

- Remitir los documentos y órdenes de pago que puedan venir con los pedidos de materia prima.
- Mantener el orden de la bodega.
- usar el equipamiento de protección suministrado y contar con sus documentos personales en todo momento.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias
--------------

- **Experticia técnica:** capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.
- **Trabajo en equipo:** capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- **Orientación a logros y resultados:** capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- **Creatividad e innovación:** capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- **Eficiencia operacional:** capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- **Compromiso institucional:** capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	<b>Operaria de aseo y cocineta</b>
Código:	008
Dependencia:	NA
Número de Cargos:	NA
Tipo de contrato	A término indefinido
Costo mensual	\$616.000
Reporta a:	Compras

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	<b>Bachiller graduado.</b>
Requisitos de Experiencia	<b>Cero (0) años de experiencia profesional relacionada.</b>

**Objetivo principal**

Mantener el estado de limpieza en las zonas interiores de los edificios y cafetería.

**Funciones Esenciales**

- **Barrer y trapear las zonas interiores.**
- **Desinfectar laboratorio veterinario.**
- **Desinfectar y mantener libre de paracitos las zonas de guacales y los guacales.**
- **Aseo de baños y cocineta.**
- **Disposición de residuos peligrosos en su respectivo container.**
- **limpiar muebles y enseres.**
- **Elaborar los informes adicionales relacionados con su actividad, que así solicite el Jefe Inmediato.**
- **Usar el equipamiento de protección suministrado y contar con sus documentos personales en todo momento.**

- **Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.**

Competencias
--------------

- **Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.**
- **Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.**
- **Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.**
- **Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.**
- **Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.**
- **Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.**

Dominios particulares
-----------------------

**Manual operativo de las prensas y procedimientos de operación.**

- **Herramientas ofimáticas e Internet.**

## 6 RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto contiene información para la creación de una guardería para perros en la vereda filo bonito en las afueras de la ciudad de Pereira, se inicia con un marco general explicando quienes son los participantes en su desarrollo, los objetivos propuestos, los alcances y la población objetivo a quienes benefician, contiene un módulo de mercados, modulo financiero, modulo operativo y un módulo organizacional con el fin de dar respuesta sus objetivos propuestos y los siguientes son sus resultados.

En el módulo de mercados hace una descripción global del mercado, basado en una encuesta aplicada por los investigadores se identifican las preferencias de consumo para los servicios de guardería, corte de pelo, corte de uñas, vacunación atención medica veterinaria, entre otros servicios obteniendo como resultado la **tabla 2.2** la cual condensa esta información y además muestra la porción de mercado a la cual los investigadores pretenden atender.

**Tabla 2.2 Tamaño del mercado, Participación y ventas por año proyectadas.**

		Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Tamaño del mercado</b>							
Guarderia Adiestramiento	Guarderia	91.448	91448	94649	97961	101390	104939
Baño Corte de Pelo Arreglo de Uñas	Peluqueria	1.833.256	1833256	1897419	1963829	2032563	2103703
Atención Medica Veterinaria Vacunación	Veterinario	593.106	593106	613865	635350	657587	680603
Aumento de la demanda			0,00%	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%
Participación en el mercado			6%	7%	8%	9%	10%
<b>Cantidad de servicios por año</b>							
Guarderia Adiestramiento	Guarderia		5487	6625	7837	9125	10494
Baño Corte de Pelo Arreglo de Uñas	Peluqueria		109995	132819	157106	182931	210370
Atención Medica Veterinaria Vacunación	Veterinario		35586	42971	50828	59183	68060

**Fuente:** encuesta aplicada

Por medio de la encuesta también se obtiene del mercado el precio promedio que los consumidores están dispuestos a pagar por el tipo de servicio, los precios pactados para estos son:

**Tabla 2.3 Tabla resumen x agrupador de servicios**

Servicio	Servicio Agrupado	Valor
Guardería	Guardería	\$40.000
Adiestramiento		
Baño	Peluquería	\$30.000
Corte de Pelo		
Arreglo de Uñas		
Atención Médica Veterinaria	Veterinario	\$25.000
Vacunación		

**Fuente:** encuesta aplicada

El módulo operativo muestra cuánto de esa porción de mercado en realidad es capaz de atender la guardería tal como está diseñada en sus planos físicos y su requerimiento de personal o su capacidad de transporte, por tanto se procede a calcular en base a las capacidades unitarias y los costos unitarios los costos totales de operación anual para los cinco periodos de operación del proyecto, esta información se ve más claramente en la **tabla 3.18**

**Tabla 3.18 Proyecciones en Ventas, Costos y Gastos**

		Ventas, Costos y Gastos				
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Precio Por Servicio</b>						
Precio Guardería	\$ / unid.	\$40.000	\$41.280	\$42.601	\$43.985	\$45.415
Precio Peluquería	\$ / unid.	\$30.000	\$30.000	\$30.732	\$30.732	\$30.732
Precio Veterinario	\$ / unid.	\$25.000	\$25.800	\$26.626	\$27.491	\$28.384
<b>Unidades Vendidas por Producto</b>						
Unidades Guardería	unid.	4.620	4.620	4.620	4.620	4.620
Unidades Peluquería	unid.	2.142	2.142	2.142	2.142	2.142
Unidades Veterinario	unid.	1.360	1.360	1.360	1.360	1.360
<b>Costos Unitarios Materia Prima</b>						
Costo Materia Prima Guardería	\$ / unid.	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Costo Materia Prima Peluquería	\$ / unid.	\$3.323	\$3.423	\$3.525	\$3.631	\$3.740
Costo Materia Prima Veterinario	\$ / unid.	\$2.850	\$2.936	\$3.024	\$3.114	\$3.208
<b>Costos Unitarios Mano de Obra</b>						
Costo Mano de Obra Guardería	\$ / unid.	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Costo Mano de Obra Peluquería	0	\$4.349	\$4.479	\$4.614	\$4.752	\$4.895
Costo Mano de Obra Veterinario	\$ / unid.	\$6.032	\$6.213	\$6.399	\$6.591	\$6.789
<b>Otros Costos</b>						
Otros Costos	\$	\$59.240.000	\$60.845.404	\$62.981.078	\$65.323.974	\$67.806.285
Materia Prima y M.O.	\$	\$28.512.944	\$29.368.332	\$30.249.382	\$31.156.864	\$32.091.570
Gastos de áreas de apoyo	\$	\$68.307.962	\$70.493.817	\$72.749.619	\$75.113.982	\$77.555.186
Gastos Administración	\$	\$55.591.424	\$55.591.424	\$56.947.312	\$56.947.312	\$56.947.312
<b>Total Gastos</b>	<b>\$</b>	<b>\$123.899.386</b>	<b>\$126.085.241</b>	<b>\$129.696.931</b>	<b>\$132.061.294</b>	<b>\$134.502.498</b>

**Fuente:** Capítulo 2 ,Capítulo 3.1, CAPITULO 4

Ahora una vez calculados los costos y las proyecciones de ventas se proyecta la operación desde el punto de vista financiero para así analizar los valores que se obtienen en los criterios de evaluación del proyecto, el resultado es el siguiente.

**Tabla 3.23 Criterios de decisión**

<b>Criterios de Decisión</b>	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	12%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	15%
VAN (Valor actual neto)	\$10.383.110
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	0%
Duración de la etapa improductiva del negocio ( fase de implementación).en meses	4,00

**Fuente:** Tabla 3.21

Se concluye que este es un proyecto que genera valor para el inversionista tal cual está diseñado, la 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 4 meses.

El capítulo 5 contiene toda la información relevante a la organización, su misión, visión, valores institucionales estructura organizacional y manual de funciones indispensable para la operación.

Finaliza con el alcance de sus objetivos y unas recomendaciones para el mejoramiento de estudios similares o del mismo en cuestión.

## 7 CONCLUSIONES

- Dentro de los aspectos de mercado importantes a tener en cuenta es que según la encuesta aplicada 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 paracitos y/o vacunación, los precios para estos servicios se encuentran entre los \$25.000 y los \$40.000 pesos.

La competencia para estos servicios es general a nivel de barrios y zonas residenciales, pero a nivel campestre son pocos los lugares que ofrecen este tipo de servicios, a pesar de que los lugares campestres son preferidos por el mercado para el servicio de guardería estos no difieren mucho en costo de las guarderías de barrio para perros.

- 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 es además de económico fácil de conseguir, lo que supone pocos impedimentos para la estructuración y montaje de una locación apta para prestar los servicios que en este plan de negocios se describen.

Al hablar de sus costos variables se puede decir que se relacionan únicamente con los servicios de peluquería y atención veterinaria ya que para el servicio de guardería los costos asignables no son muy fáciles de identificar y dado que su valor adjudicable es tan bajo ni siquiera vale la pena hacer un análisis para ellos

- Desde el punto de vista financiero se observan numéricamente las ventajas descritas anteriormente, estas se reflejan en su alta liquidez, en su rentabilidad operativa y el comportamiento de sus indicadores financieros. Como observación especial se hace énfasis a que debido a su naturaleza de empresa de servicios tiene una gran capacidad para generar efectivo disponible 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.
- Legalmente las únicas limitaciones o restricciones presentes para la creación de esta empresa son las referentes a las mínimas requeridas

por el gobierno para la creación y operación de una empresa de servicios, ya que desde el punto de vista de su operación con perros mascota no hay una legislación que regule y delimite aspectos de la operación. Por tanto se concluye que es el mercado en base a la libre oferta y demanda el que definirá las mejoras prácticas y condiciones mínimas que aseguren la supervivencia económica de este tipo de negocio.

- el proyecto es viable desde el punto de vista de vista de mercado, operativo, financiero y organizacional.

## 8 RECOMENDACIONES

- Un estudio de mercado más preciso se podría diferenciar entre razas de perros relacionadas y sus estratos sociales y una mejor estructuración de servicios especializados por razas ofreciendo mejor oferta de valor.
- la especialización en un tipo único de servicio podría ser una alternativa de penetración de mercado, de esta manera se puede llegar a tener más consumidores de servicios básicos de manera recurrente.
- La incorporación de equipos especializados a la operación podría ser una ventaja competitiva no analizada en este trabajo, por tanto una mejor gama de equipo tecnológico podría ampliar las posibilidades operacionales para la prestación de más y mejores servicios.
- Más personal especializado en temas más específicos mejoraría la imagen de la instrucción como tal, entrenadores, adiestradores y programas por raza serian un ejemplo de esto.
- El manejo del efectivo sobrante en cada año de operación podría significar un aumento en los resultados financieros, por tanto se recomienda generar un plan alternativo de inversión para el sobrante de dinero evidenciado en este tipo de empresas.
- La incorporación del servicio social con animales de la calle puede ser positivo desde el punto de vista de publicidad además de ser parte de la forma como la organización aporta a la comunidad a la que pertenece, destinar un porcentaje del presupuesto para este tipo de acciones no solo en la locación sino en sus áreas de influencia de forma estructurada y focalizada ayudara a disminuir el impacto de la sociedad humana sobre los perros callejeros, y aporta a la creación de una cultura colectiva por parte de la comunidad.

## 9 BIBLIOGRAFÍA

CHISNALL, Peter M. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS. TOMO I, PEARSON, 1991. 209 p. ISBN 0-13-284829-5

DESS G, Gregory, LUMPKIN G, Tom, EISNER B, Alan. Administración estratégica. Mc Graw Hill, Quinta, edición, 2011. 489 p. ISBN: 978-0353041-3

DOUGLAS, Lind A., MARCHAL, William G., WATHEN, Samuel A. Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía, 2008 Decimotercera Edición. 859 p.

ICONTEC, Tesis y otros trabajos de grado. Santafé de Bogotá, 1996

KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary. Marketing. Pearson, Prentice hall. Educación, Décima Edición, 2004. 792 p. ISBN: 84-205—4198-2

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo, Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales, 4ª. Ed, México: Limusa 2011.

## 10 ANEXOS

### 10.1 Anexo A – Encuesta aplicada

#### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Objetivo: Encuesta para determinar el estado de la población de personas que tienen un perro como mascota**

FECHA \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

2. Tiene un perro como mascota
  1. si
  2. no
  
3. cuanto dinero invierte en él mensualmente? (incluye gastos de alimentación y mantenimiento)  
  
\_\_\_\_\_
  
4. Cuales de estos servicios son los mas requeridos por su perro y cada cuanto los requiere, mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual?
  1. Guardería
  2. Baño
  3. Corte de pelo
  4. Arreglo de uñas
  5. Atención médica veterinaria
  6. Adiestramiento
  7. Vacunación
  8. Reabilitacion de traumas
  9. Otros, cuales \_\_\_\_\_
  
5. Cuanto pagaría por estos servicios?
  1. Guardería \_\_\_\_\_
  2. Baño \_\_\_\_\_
  3. Corte de pelo \_\_\_\_\_
  4. Arreglo de uñas \_\_\_\_\_
  5. Atención médica veterinaria \_\_\_\_\_
  6. Adiestramiento \_\_\_\_\_
  7. Vacunación \_\_\_\_\_
  8. Reabilitacion de traumas \_\_\_\_\_
  9. Otros, cuales \_\_\_\_\_

6. Si ud fuera a dejar su perro en una guardería preferiría que esta estuviera ubicada:
- En su barrio
  - En las afueras de la ciudad
  - En el centro de la ciudad
7. Si además de estos servicios se obsequia uno mas adicional cual escogería?
- Perfume
  - Tarde recreación
  - Acumulación de puntos canjeables por otros servicios
  - Una fotografía
  - Otro, cual \_\_\_\_\_
8. Si la guardería realiza actividades para ayudar perros callejeros usted haría aportes monetarios para esta causa?
- Si una única vez
  - Si periódicamente
  - No
  - Otros cual\_\_\_\_\_

## 10.2 Anexo B- Operaciones Requerimientos y distribución de planta.

### 10.2.1 Requerimientos físicos y distribución de planta

La siguiente es a grandes rasgos la lista de elementos necesarios para la operación y sus precios aproximados discriminados por zonas, esta lista se deriva de las observaciones y el acompañamiento de un experto en el tema.

**Tabla 10.1 Implementos zona libre 1, (450m<sup>2</sup>)**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
malla metalica eslabonada H 1,5 m	90	\$ 10.000	\$ 900.000
puerta metalica malla	2	\$ 150.000	\$ 300.000
postes para anclaje malla	45	\$ 15.000	\$ 675.000
Instalación malla	1	\$ 400.000	\$ 400.000
<b>Total</b>			<b>\$ 2.275.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.2 Implementos zona libre 2 (600m<sup>2</sup>)**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
malla metalica eslabonada H 1,5 m	110	\$ 10.000	\$ 1.100.000
puerta metalica malla	2	\$ 150.000	\$ 300.000
postes para anclaje malla	55	\$ 15.000	\$ 825.000
Instalación malla	1	\$ 550.000	\$ 550.000
<b>Total</b>			<b>\$ 2.775.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.3 Implementos zona libre 3 (500m<sup>2</sup>)**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
malla metalica eslabonada H 1,5 m	120	\$ 10.000	\$ 1.200.000
puerta metalica malla	3	\$ 150.000	\$ 450.000
postes para anclaje malla	60	\$ 15.000	\$ 900.000
Instalación malla	1	\$ 550.000	\$ 550.000
<b>Total</b>			<b>\$ 3.100.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.4 Implementos zona baño perros**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Mesa Acero Inoxidable 2,5m*0,7m lavadero	1	\$ 850.000	\$ 850.000
Estanteria acero inoxidable	1	\$ 450.000	\$ 450.000
silla plastica rimax	1	\$ 50.000	\$ 50.000
caneca de basura	1	\$ 30.000	\$ 30.000
lampara alogena 1,2m	1	\$ 70.000	\$ 70.000
<b>Total</b>			\$ 1.450.000

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.5 Implementos zona secado**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Mesa Acero Inoxidable 1mx0,5m	1	\$ 350.000	\$ 350.000
Secador 3 tiempos profesional	1	\$ 350.000	\$ 350.000
lampara alogena 1,2m	1	\$ 70.000	\$ 70.000
caneca de basura	1	\$ 30.000	\$ 30.000
estanteria toallas madera	1	\$ 250.000	\$ 250.000
<b>Total</b>			\$ 1.050.000

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.6 Implementos zona pediquiere**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Mesa Acero Inoxidable 0,7mx0,7m	1	\$ 150.000	\$ 150.000
mesa cajonera acero inoxidable	1	\$ 150.000	\$ 150.000
Tijeras de corte	1	\$ 15.000	\$ 15.000
caneca de basura	1	\$ 30.000	\$ 30.000
motor Tool	1	\$ 200.000	\$ 200.000
lámpara alógena 1,2 m	1	\$ 70.000	\$ 70.000
silla con rodachinas	1	\$ 70.000	\$ 70.000
<b>Total</b>			\$ 685.000

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.7 Implementos zona cafetería**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Cafetera	1	\$ 120.000	\$ 120.000
juedo posillos	2	\$ 50.000	\$ 100.000
Juego de platos	2	\$ 50.000	\$ 100.000
Cubiertos	2	\$ 10.000	\$ 20.000
caneca de basura	1	\$ 30.000	\$ 30.000
estufa	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Nevera	1	\$ 800.000	\$ 800.000
Horno microhondas	1	\$ 180.000	\$ 180.000
<b>Total</b>			\$ 1.470.000

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.8 Implementos zona sala de espera y secretaria**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
sillas 4 puestos sala espera	3	\$ 480.000	\$ 1.440.000
mesa de centro	1	\$ 150.000	\$ 150.000
filtro de agua bio 16 lts	1	\$ 160.000	\$ 160.000
centro de trabajo en L	1	\$ 195.000	\$ 195.000
silla con rodachines	1	\$ 70.000	\$ 70.000
Equipo de computo	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Teléfono inalámbrico duo	1	\$ 85.000	\$ 85.000
<b>Total</b>			<b>\$ 3.600.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.9 Implementos zona consultorio**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Mesa Acero Inoxidable 2mx0,7m	1	\$ 600.000	\$ 600.000
centro de trabajo en L	1	\$ 195.000	\$ 195.000
estereoscopio	1	\$ 50.000	\$ 50.000
equipo limpieza dental veterinaria	1	\$ 750.000	\$ 750.000
bascula veterinaria	1	\$ 370.000	\$ 370.000
lámpara alógena 1,2m	1	\$ 70.000	\$ 70.000
silla con rodachines	1	\$ 70.000	\$ 70.000
otros equipos veterinarios ( termómetro, flujometro, tensiómetro etc)	1	\$ 500.000	\$ 500.000
caneca de basura	3	\$ 30.000	\$ 90.000
Equipo de computo	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
<b>Total</b>			<b>\$ 4.195.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.10 Implementos adicionales de aseo y otros**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Guadaña	1	\$ 1.700.000	\$ 1.700.000
Equipo de jardinería	1	\$ 350.000	\$ 350.000
Deposito de basura	1	\$ 150.000	\$ 150.000
kiit aseo Interiores	1	\$ 150.000	\$ 150.000
<b>Total</b>			<b>\$ 2.350.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

**Tabla 10.11 Implementos zonas Guacales**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Guacal para perros Tamaño Xs	20	\$ 60.000	\$ 1.200.000
Guacal para perros Tamaño M	15	\$ 190.000	\$ 2.850.000
Guacal para perros Tamaño XI	6	\$ 400.000	\$ 2.400.000
<b>Total</b>			<b>\$ 6.450.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores**Tabla 10.12 Automotor**

Elemento	Cantidad	valor unitario	Total
Mini band (Hafei Ruiyi)	1	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000
Adecuacion carroceria 6 compart.	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
<b>Total</b>			<b>\$ 25.000.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores**Tabla 10.13 Inversion por zonas**

Inversion por zonas	
Implementos zona libre 1, (450m2)	\$ 2.275.000
Implementos zona libre 2 (600m2)	\$ 2.775.000
Implementos zona libre 3 (500m2)	\$ 3.100.000
Implementos zona baño perros	\$ 1.450.000
Implementos zona secado	\$ 1.050.000
Implementos zona pediquiure	\$ 685.000
Implementos zona cafeteria	\$ 1.470.000
Implementos zona sala de espera y secreteria	\$ 3.600.000
Implementos zona consultorio	\$ 4.195.000
Implementos adicionales de aseo y otros	\$ 2.350.000
Implementos zonas Guacales	\$ 6.450.000
Automotor	\$ 25.000.000
Lote Vereda filo bonito "villa milena"	\$ 100.000.000
Inversion en construcciones y edificios	\$ 80.000.000
<b>Total</b>	<b>\$ 234.400.000</b>

**Fuente:** Diseño Investigadores

