

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER**  
**FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES**

**Tesis de grado: Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de exportación de servicios de salud, recreación y cuidado personalizado para mascotas domesticas de turistas que visitan la ciudad de Medellín – Colombia**

**Por:**

**Héctor Arley Moreno Londoño**  
**Julieth Alexandra Hernández Rendón**

# **TURIMASCOTAS**

## **Contenido- Plan de Negocio**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

#### **1. INFORMACIÓN SOBRE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO**

#### **2. PROPOSITO DEL PLAN DE NEGOCIO**

#### **3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

- 3.1 Nombre de la Empresa
- 3.2. Descripción de la Empresa
- 3.3. Misión de la Empresa
- 3.4. Objetivos a corto, mediano y largo plazo
- 3.5. Ventajas Competitivas
- 3.6. Necesidad o problema que se quiere intervenir
- 3.7. Relación de productos y/o servicios
- 3.8. Justificación del negocio
- 3.9. Análisis del entorno y del sector
- 3.10. Conocimientos para entrar en el negocio

#### **4. ANALISIS DEL MERCADO**

- 4.1. Objetivos del Mercado
- 4.2. Descripción del Portafolio de Bienes y/o Servicios
- 4.3. El Mercado Meta de los Bienes y/o Servicios
  - 4.3.1. El Mercado Meta
  - 4.3.2. Estudio del Mercado Consumidor
- 4.4. El Mercado Proveedor
  - 4.4.1. Proveedores
  - 4.4.2. Estudio del Mercado Proveedor
- 4.5. El Mercado Competidor
  - 4.5.1. Competidores
  - 4.5.2. Estudio del Mercado Competidor
- 4.6. El Mercado Distribuidor
  - 4.6.1. Distribución
  - 4.6.2. Distribución a través de terceros
  - 4.6.3. Distribución Directa
  - 4.6.4. Manejo de Inventarios

4.6.5. Comunicación

4.6.6. Actividad de promoción y divulgación

4.7. Precios de los Productos.

4.7.1. Factores que influyen en la determinación de los precios de los productos

4.7.2. Los precios de los productos propuestos

4.8. Costos asociados a las actividades de comercialización

4.9. Riesgos y Oportunidades del Mercado

4.10. Plan de Ventas

## **5. ASPECTOS TECNICOS- ANALISIS DE LA PRODUCCIÓN**

5.1. Objetivos de producción

5.2. Descripción del proceso de producción

5.3. Capacidad de producción

5.4. Recursos materiales y humanos para la producción

5.4.1. Locaciones

5.4.2. Requerimientos de maquinaria, equipos, muebles y enseres

5.4.3. Requerimientos de materiales e insumos

5.4.4. Requerimientos de servicios

5.4.5. Requerimientos de personal

## **6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

6.1. Procesos Administrativos

6.1.1. Descripción de los procesos administrativos

6.1.2. Procesos administrativos externalizados

6.2. Estructura Organizacional del Negocio

6.2.1. Organigrama

## **7. ASPECTOS LEGALES**

7.1. Tipo de organización empresarial

7.2. Certificaciones y gestiones ante entidades públicas

## **8. ASPECTOS FINANCIEROS**

8.1. Estructura Financiera del proyecto

8.1.1. Recursos Propios

8.1.2. Créditos y Préstamos Bancarios

8.2. Ingresos y Egresos

8.2.1. Ingresos

8.2.1.1. Ingresos propios del Negocio

8.2.1.2. Otros Ingresos

8.2.2. Egresos

8.2.2.1. Inversiones

8.2.2.2. Costos

8.2.2.3. Gastos

8.2.2.4. Gastos Financieros

8.3. Estados financieros proyectados

8.3.1. Flujo de Caja

8.3.2. Estado de Pérdidas y Ganancias (Estado de Resultados)

8.4. Evaluación financiera del proyecto

8.4.1. Valor Presente Neto

8.4.2. Tasa Interna de Retorno

**9. CONSIDERACIONES FINALES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Al ser el mercado meta Los extranjeros específicamente estadounidenses en el sector de New York, se realizó el planteamiento del servicio el cual es exportar un paquete de servicios de salud, recreación, cuidado personalizado y principalmente hospedaje para las mascotas domesticas de los turistas, creando así un plan estratégico a través de convenios con las diferentes agencias de viajes y hoteles con categoría 5 estrellas de la ciudad que califiquen para este plan de negocios y así poder atender la necesidad que existe en el servicio que prestan las agencias turísticas, porque estas en sus planes no incluyen el cuidado de las mascotas o más bien no ofrecen un servicio integral para los turistas que deseen venir al departamento con sus mascotas.

## 1. INFORMACIÓN SOBRE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Julieth Alexandra Hernández Rendón				
<b>Identificación:</b>	1.036.622.273	<b>Teléfono:</b>	285 0159	<b>Celular:</b>	315 674568
<b>Dirección:</b>	Calle 9 b Sur No. 53-20 Intr. 301		<b>Barrio:</b>	Guayabal	
<b>Ciudad</b>	Medellín	<b>Correo electrónico:</b>	Alexaju_24@hotmail.com		
<b>Estudios:</b>	<b>Técnicos</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Universitarios</b>		
<b>Otros Estudios:</b>					

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Héctor Arley Moreno Londoño				
<b>Identificación:</b>	98.762.849	<b>Teléfono:</b>	496 4241	<b>Celular:</b>	312 7685954
<b>Dirección:</b>	Carrera 109 No. 35 f 052		<b>Barrio:</b>	San Javier	
<b>Ciudad</b>	Medellín	<b>Correo electrónico:</b>	Hector0505@hotmail.com		
<b>Estudios:</b>	<b>Técnicos</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Universitarios</b>		
<b>Otros Estudios:</b>					

## **2. PROPÓSITO DEL PLAN DE NEGOCIOS**

Pese a las múltiples razones para la realización del presente proyecto de grado, se desea destacar que una de ellas es aterrizar ideas concretas para materializar este proyecto, sin dejar de lado también que es parte fundamental para obtener el título de Tecnólogos en Comercio Internacional.

### 3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

#### 3.1 Nombre de la Empresa

Turimascotas S.A.S.

#### 3.2 Descripción de la Empresa

La idea es evaluar y determinar la capacidad para exportar un paquete de servicios de salud, recreación, cuidado personalizado y principalmente hospedaje para las mascotas domesticas de los turistas, creando así un plan estratégico a través de convenios con las diferentes agencias de viajes y hoteles con categoría 5 estrellas de la ciudad que califiquen para este plan de negocios.

Las agencias de viajes ofrecerían este servicio dentro del paquete de alojamiento para la persona con su mascota. Esto solo se llevaría a cabo en los hoteles que permitan el acceso de estos animales domésticos, los cuales en caso de alojarse en el hotel contarían con un servicio de supervisión y cuidado por un profesional de nuestras instalaciones durante su estadía en el hotel. Y según lo que se establezca en las condiciones comerciales del hotel y Turimascotas, esta última recibiría legalmente una comisión por tal servicio.

Por otra parte en caso de que el alojamiento de la mascota se dé temporalmente en las instalaciones campestres de Turimascotas, estas estarían completamente dotadas con todo lo que la mascota necesite para pasar unos días a gusto.

Además, aunque esta sea una idea poco inusual según consultas en internet la fundadora de la empresa, Rody Myrna Van Egmond, dice que la tendencia de viajar con las mascotas está muy implantada en otros países como Estados Unidos, donde la cultura del exceso y el lujo ha llegado al mercado de los animales. Según las palabras de la responsable, "en Nueva York es impensable viajar sin sus mascotas". El éxito del negocio para Myrna reside en que el animal ya no se usa para la guardia, sino que es un miembro más de la familia.

En otras palabras, es evidente concluir de que por la globalización de la economía el mercado de turismo con mascotas esta cada vez siendo más implementado. No yendo muy lejos es importante mencionar de que la **cadena W Hoteles**, con presencia en Estados Unidos, Canadá, Islas Maldivas y Corea del Sur, fue una de las primeras en reunir una serie de establecimientos que decidieron crear un programa de servicios específicos para mascotas en hoteles de lujo. El servicio contempla desde paquetes de bienvenida hasta comidas gourmet. El recibimiento incluye juguetes, placa indentificatoria del hotel, bolsa de limpieza y una carta de bienvenida personalizada para la mascota. En la habitación, en tanto, pueden disfrutar de una cama especial, un recipiente de comida y un cartel para la puerta que indica que allí duerme una mascota. Los servicios durante la estadía incluyen paseos y hasta una torta de cumpleaños.

Mandarín Oriental, una cadena con hoteles en Estados Unidos, Asia, América Central y América del Sur, también se cuenta entre las cadenas que desarrollaron un programa especial para las mascotas que incluye tratamientos de belleza, citas para juegos y cepillados, comidas gourmet y servicios de cuidado para esos momentos en que los propietarios eligen salir solos. Claro que estos hoteles tienen sus normas y es necesario que los dueños se comprometan a llevar a sus



animales con correa en las áreas públicas, las mantengan lejos de las zonas de comidas y bebidas y eviten el ruido excesivo que moleste a otros pasajeros

### **3.3 Misión de la Empresa**

Ser la empresa de servicios especializados en mascotas, dedicada a satisfacer las necesidades de sus usuarios con oportunidad, eficiencia, calidad y cobertura en niveles de excelencia, generando como valores agregados permanentes, la promoción del desarrollo socioeconómico sostenible de la región. Además mantener un continuo incentivo de los empleados a través de bonificaciones y programas de capacitación que permitan su progreso interno en la empresa; procurando así generar rentabilidad a la organización.

### **3.4 Objetivos a corto, mediano y largo plazo**

- ❃ Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de exportación de servicios de salud, recreación, hospedaje y cuidado personalizado para mascotas domesticas de turistas de **New York – Estado Unidos** que visitan la ciudad de Medellín– Colombia”. Evaluando así la posibilidad de competir en el mercado nacional e internacional por calidad y novedad en categoría, ya que la idea es que si un segmento particular del sector turista no está siendo atendido, es posible que haya necesidad de una nueva empresa que lo haga, suponiendo que se pueda generar suficiente demanda.

#### **Específicos**

- ❃ Definir las líneas de productos que se van a exportar, a través de un análisis DOFA de este.
- ❃ Identificar los proveedores idóneos de las líneas de producto seleccionadas desde el punto de vista técnico.
- ❃ Determinar el mercado potencial de las líneas de producto definidas en los países importadores seleccionados.
- ❃ Determinar las condiciones necesarias para la operación de la empresa a partir de la exportación, desde la perspectiva de la cadena de abastecimiento.
- ❃ Diseñar una estrategia que facilite la logística del proyecto a través de una web service.
- ❃ Realizar un estudio financiero del proyecto, determinando las posibilidades de crecimiento, rentabilidad y supervivencia de la empresa en el mercado.

### 3.5 Ventajas Competitivas

- 🐾 La empresa TURIMASCOTAS ofrece un servicio integral a sus usuarios, pues en un paquete la mascota tendrá derecho a una gran serie de beneficios, tales como: peluquería, médicos, guardería, niñeras, pet shop, recreación. Etc.
- 🐾 Sera una empresa pionera en el mercado antioqueño ya que no hay otra que compita directamente el portafolio de servicios.
- 🐾 La calidad ya que cada servicio será prestado por un personal altamente calificado con excelencia en atención al usuario.
- 🐾 La ubicación al ser privilegiada por estar ubicados en zona campestre y cerca del aeropuerto de Rionegro.
- 🐾 Servicios de alta gama que pueden acomodarse al gusto y necesidades de cada uno de los clientes.

### 3.6 Necesidad o problema que se quiere intervenir

Se ha detectado que existen falencias en el servicio que prestan las agencias turísticas por que estas en sus planes no incluyen el cuidado de las mascotas o más no ofrecen un servicio integral para los turistas que deseen venir al departamento con sus mascotas.

### 3.7 Relación de productos y/o servicios

Servicio de entrega y recogida a domicilio.

Servicio de Peluquería Canina exclusiva para nuestros clientes.

Servicio de guardería.

Adiestramiento básico Canino.

Pet shop (tienda de mascotas).

Odontólogo veterinario.

Psicología.

Niñeras.

**Limpieza diaria.**

Se realizan dos limpiezas y desinfecciones diarias de cada habitación, una por la mañana y otra antes de que las mascotas se vayan a dormir. No le damos un "manguerazo", sino que se friega y se seca cada habitación mientras su mascota pasea por las zonas de recreo. De esta manera se evitan posibles problemas en las patas de los animales.

### **Etología o psicología para mascotas.**

Los especialistas en comportamiento animal pueden ayudarle a analizar comportamientos extraños de su mascota y a trabajar con ellos para erradicar aquellos no deseados por Ud. de manera positiva, sin castigos.

### **Medicinaveterinariay Odontológica.**

El equipo de trabajo estará dispuesto a orientarlo en medicina preventiva para su mascota. Vacunas desparasitaciones chequeo médico, cirugía, hospitalización terapia de fluidos ecografía laboratorio profilaxis dental certificados médicos para viajes fuera y dentro del país todo lo que tu mascota necesita en cuanto a medicina y cirugía.

### **Rehabilitación.**

Se dispone de instalaciones para llevar a cabo rehabilitaciones especiales a mascotas con problemas de motricidad.

### **Peluquería Canina.**

Baños normales medicados cortes con estilo acorde a cada raza, corte de uñas, drenaje de glándulas perianales, limpieza de orejas.

Ofrece servicio de peluquería a domicilio:

- Corte
- Cepillado
- Baño
- Corte de uñas
- Drenaje de glándulas
- Limpieza de oídos

### **Recogida y Entrega a Domicilio.**

Se dispone de vehículos para recoger la mascota puerta a puerta.

### **Abiertos 365 días al año.**

Las instalaciones están a su disposición en horario comercial de lunes a viernes y sábados hasta el mediodía.

### **Vigilante Portería**

Pensando en..... De esta manera, los dueños aseguran el bienestar de sus mascotas

### **Criadero.**

El criadero ofrece perros de alta genética tipo exportación, todos los perros se entregan:

Vacunados  
Contrato de pureza  
Contrato de garantía  
Respaldo.

### **Adiestramiento.**

Se ofrece un completo curso de adiestramiento canino personalizado, dictado por el adiestrador Jonatán Gaviria Mazo, quien posee curso Guía canino Antiexplosivos y Diplomado en Entrenamiento Canino de alta escuela; Graduado de la Escuela de Formación de Guías y Adiestramiento Canino de la POLICIA NACIONAL.

Este completo curso consta de 22 a 25 clases de una hora cada una y tiene la siguiente temática:

1. Capacitación al propietario y miembros de la familia, con respecto al entrenamiento canino, práctico y teórico. El entrenamiento se aplicara en la casa, en lugares públicos, y recintos cerrados.
2. Se trabajara con el perro la socialización y adaptación a los diferentes ruidos del medio y cosas extrañas para el, para que sea un perro tranquilo y equilibrado.
3. Se enseñan los siguientes ejercicios básicos al can. (Los ejercicios mencionados los aprenderá el perro al lado izquierdo del amo, y a pie firme):

- Acudir al llamado
- Caminar al lado del amo sin arrastrarlo
- Sentarse y quedarse quieto hasta recibir otra orden
- Echarse y durar en esta posición un rato hasta que se le ordene algo diferente
- Dar la mano
- Orden de regaño
- Voz de felicitación
- Hacer las necesidades a la orden
- Acostarse de lado haciéndose el muerto
- Saludar levantando sus patas delanteras

4. Para perros entrenados en obediencia básica y avanzada les brindamos el servicio de reentrenamiento

5. Los cachorros de 2 a 3 meses de edad, serán educados en cuanto a las normas de aseo y convivencia en el hogar, se dará una capacitación a los amos y miembros de la casa, con una duración de dos horas, y se dará una cartilla o manual de educación para un cachorro, despejaremos dudas sobre el comportamiento de un perro en casa.

Los entrenamientos se realizaran a domicilio en horarios de oficina y solo es aplicable para razas pequeñas, medianas y grandes, desde los 3 meses hasta los 3 años de edad.

Luego de terminar satisfactoriamente el curso se otorgará un diploma por parte de la empresa, con firma del entrenador y firma del representante de la empresa.

### **Farmacia veterinaria.**

Todos los medicamentos que necesita tu perro gato pájaro, hámster cuando se enferma.

### **Pet shop.**

Accesorios alimentos novedades ropa platos camas snacks latas huesos juguetes collares traíllas cepillos peinillas.

## **Guardería.**

Amplias instalaciones para hospedar mascotas con todas las comodidades disponibles.

### **3.8 Justificación del Negocio**

Este proyecto está orientado en la investigación y el análisis de la viabilidad de la creación de una empresa veterinaria colombiana, que inicialmente presta sus servicios a nivel local a los sectores de clase alta de la ciudad de Medellín, pero que a su vez quiere implementar en su paquete de servicios un plan de alojamiento para las mascotas de los turistas de **Nueva York** Estado Unidos que visitan la ciudad. Esto dado de que el proyecto es innovador y de hasta el momento no se ha implementado en la ciudad un plan adicional de alojamiento para estos importantes miembros de las familias. La idea es suplir las necesidades que hasta el momento este nicho de mercado no ha cubierto.

### **3.9 Análisis del entorno y del sector**

**Entorno sociocultural:** Las fuerzas socio culturales pueden favorecernos de una manera positiva ya que el país ha mejorado sus relaciones internacionales convirtiéndose en un sector turístico atractivo para los Estado Unidenses. Negativamente puede afectar las ventas por que aun se considera a Colombia como un destino de riesgo por los diferentes grupos al margen de la ley que operan en el país.

**Entorno tecnológico:** este entorno no afecta negativamente a la empresa ya que el sector turista ha ido creciendo con el apoyo del gobiernos lo que implica que se están tomando las medidas para que el turista cuente las comodidades y facilidades que puede tener en su país de origen, además la empresa brinda un servicio especializado adaptado a todas las necesidades habientes que puede presentar.

**Entorno económico y ambiental:** el plan estratégico de la empresa está enfocado al sector de New York en los estados unidos por la capacidad económica de sus habitantes y por ser muy amantes de las mascotas, por eso las empresa debe prestar un servicio sofisticado pues las exigencias de este nicho son muy altas. En la parte ambiental la empresa esta favorecida ya que la región está dotada de alternativas de entretenimiento como parques ecológicos, centros campestres entré estos **TURIMASCOTAS**, con el fin de brindar una estadía tranquila y saludable ya que los turistas vienen de un país muy afectado por la contaminación en todos sus aspectos.

**Entorno político y Legal:** Nos afectaría de manera negativa si la compañía no está legalmente constituida y certificada ante las entidades correspondientes, además es de tener en cuenta que necesita tener al día los permisos necesarios requeridos por el Invima como los registros sanitarios ya que se suministran productos para el consumo animal. En lo político Colombia se ha encargado a través de sus mandatarios de gestionar y mejorar las relaciones internacionales con estados Unidos hasta el punto de la aprobación de un tratado de libre comercio entre los dos países.

**Análisis del sector:** La industria colombiana en su continua evolución demostró que uno de los sectores más importantes de la economía es el de servicios, pues con los diferentes estudios económicos que se han realizado se ha determinado que el fin último de cualquier empresa es la satisfacción de sus clientes por eso se están tomando las medidas para ayudar al crecimiento del sector, en este caso la exportación de servicios turísticos. Además la empresa en su investigación encontró que los turistas que más visitan a Colombia son de Estados Unidos y que pueden desarrollarse estrategias de mercado para hacer del país un sector apetecido para no solo para viajes de negocios sino también para lapsos vacacionales.

### **3.10 Conocimientos para entrar en el Negocio**

Básicamente se requiere de conocimientos vitales en:

- 🐾 Negocios internacionales.
- 🐾 Logística y almacén.
- 🐾 Medicina veterinaria.
- 🐾 Administración de empresas

## **4. ANALISIS DEL MERCADO**

### **4.1 Objetivos de Mercadeo**

- 🐾 Desarrollar estrategias de penetración en el mercado que garanticen el sostenimiento del departamento de comercio internacional
- 🐾 Diseñar planes y promociones que ayuden al reconocimiento del producto y posicionamiento de la empresa como una organización exportadora de servicios turísticos especializados para mascotas.
- 🐾 Definir un precio para el paquete de servicios según la competencia y el comportamiento del entorno.

## 4.2 Descripción del Portafolio de Bienes y/o Servicios

- 🐾 **Peluquería canina:** se brindarecomendación de cambio de look en casos pertinentes, Valoración de imagen y de ser necesario se aplica procedimientos de estética para las mascotas de los clientes que lo soliciten
  
- 🐾 **Veterinaria:** el usuario tendrá la ventaja de tener un médico veterinario que estará al tanto del desarrollo de la mascota y este a su vez podrá recetar y hacer cambios en las dietas de las mascotas así como el pedido de exámenes para valoración de la mascota.
  
- 🐾 **Pet Shop (Tienda de mascotas):** nuestros usuarios tendrán la oportunidad de adquirir productos directos de la empresa (tangibles)
  
- 🐾 **Odontólogo veterinario:** se verán beneficiadas las mascotas al ofrecerles un servicio de Diagnostico de posibles problemas o patologías y realizar la corrección necesaria en cuanto a un tratamiento quirúrgico o de especial cuidado.
  
- 🐾 **Adiestramiento:** al contar nuestra compañía con adiestradores personalizados, las mascotas se beneficiaran de evaluaciones periódicas sobre el nivel de obediencia, al igual que tendrán la oportunidad de desarrollar dinámicas agradables que generen ambientes de tranquilidad y sano esparcimiento entre ellas.
  
- 🐾 **Psicólogo:**se verán privilegiadas las mascotas al poder contar con un Psicólogo las 24 horas del día desarrollando dinámicas agradables que generen la obediencia, al igual que se determinara por medio de un test la inteligencia y el carácter de la mascota.
  
- 🐾 **Niñeras:**al contar con este servicio realizaremos actividades de esparcimiento para las mascotas y de esta forma poder ejercitar toda la parte motriz de las mismas.



### **4.3 El Mercado Meta de los Bienes y/o Servicios**

#### **4.3.1 El Mercado Meta**

Los extranjeros específicamente estadounidenses en el sector de New York que es el grupo de población que tenemos como meta.

#### **4.3.2 Estudio del Mercado Consumidor**

##### **a) Objetivos del estudio del mercado consumidor**

- ❃ Determinar el precio estimado que los clientes están dispuestos a pagar por el servicio brindado.
- ❃ Desarrollar estrategias por medio de la investigación del consumidor que permitan ofrecer un servicio oportuno y adecuado a su necesidad y gustos.
- ❃ Investigar cuales son las preferencias de los clientes a la hora de llevar sus mascotas a los servicios ofrecidos por la compañía.

##### **b) Medios a través de los cuales se realizó el estudio del Consumidor**

A través de Internet e información bajada de la Web, por medio de revistas y diferentes magazines de televisión internacional. Es de anotar que la información aquí registrada es de segunda mano debido a la dificultad para conseguir la misma por lo tanto de opto po la técnica de carácter subjetivo.

##### **c) Aplicación de la Medios**

#### **TÉCNICAS DE PROYECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Tipo de técnica: CARÁCTER SUBJETIVO

TECNICA: método Delhi

Sometimos de manera individual a un grupo de 100 expertos en el área de la salud de las mascotas entre estos están: veterinarios, anestesiólogos, cirujanos, estilistas etc. A una serie de preguntas claves para nuestro proyecto, las respuestas debían ser: si o no. Y fueron conformadas así:

- 1) Daría su visto bueno para tal proyecto?  
80 de los profesionales respondieron sí.

- 2) Ve viabilidad en el proyecto?  
De 100 encuestados 90 coincidieron en la respuesta sí.
- 3) Considera usted que hace falta este servicio en el país?  
El 100% de los participantes de la encuesta califican sí.
- 4) Cree usted que el presente proyecto tendrá acogida en el mercado?  
El 95% respondieron sí.


## **RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Teniendo en cuenta la anterior encuesta nos llena de satisfacción que en general los participantes dieron un parte muy positivo a este proyecto innovador, teniendo en cuenta que un 90% de los profesionales encuestados no de forma grupal sino individual nos dieron una respuesta alentadora en cuanto a la viabilidad del mismo y así en cualquier momento podríamos contar con todo su apoyo y experiencia para el buen desarrollo de la empresa.

Observamos también un alentador indicador del 100% donde nos informan que este servicio está siendo necesitado de manera urgente en materia de salud y servicios para las mascotas, denotamos pues así que entraremos a un mercado lleno de posibilidades y oportunidades por ser explotadas y que depende de nuestro grado de calidad presentado en el mismo tendríamos éxito o no en este.

Para obtener la información necesaria para avanzar en la investigación se opto por fuentes de información primarias en este caso la entrevista y en las fuentes secundarias los datos estadísticos.

**Fuente primaria:** Entrevista

- 🐾 **IVANAGRO S.A.**   
Distribuidor de productos veterinarios e insumos agropecuarios  
Asesor: Sr. Esteban Franco Pérez  
Profesión: Negociador Internacional (Universidad de Medellín)  
Cargo: Jefe de Compras  
Dir.: Carrera 43ª No. 11B – 145 Av. El Poblado  
Pbx: (4) 316 77 00 Ext. 185  
Fax: 311 01 34  
Celular: 310 383 82 70  
E-mail: [esteban.axuliar@ivanagro.com](mailto:esteban.axuliar@ivanagro.com)

**Resumen de la entrevista.**

La entrevista se realizó el día sábado 10 de Septiembre a las 9.30 de la mañana en la sede IVANAGRO S.A en el poblado al señor Esteban Franco Pérez Jefe de compras a quien se le presentaron las ideas del plan de negocio “TURIMASCOTAS” en dichas ideas se le expuso las inquietudes sobre la factibilidad de la exportación de servicios turísticos a extranjeros que viajen a Colombia con sus mascotas con la creación de un centro campestre que prestaría un servicio integral a sus mascotas durante la estadía en el país, es sus aportes dijo “que la idea era extraña para él pues aun no conocía una empresa con las mismas características, pero aun así el negocio de trabajar con los animales en este momento es uno de los más rentables según su experiencia en el gremio, que antes de cualquier cosa se debía tener muy claro el segmento de mercado al cual se va a dirigir, si realmente hay visitantes extranjeros que vienen a Antioquia de vacaciones y si la mayoría de ellos viajaba con sus mascota. El dejó muy claro que aparte de la exportación de servicios se podría trabajar con la exportación de razas y productos para animales.

El señor Esteban pudo darse cuenta de primera mano de la organización del proyecto y decidió dar algunos de sus aportes para organizar lo de la farmacia de la veterinaria y del cuidado que deben tenerse con los animales domésticos como que vitaminas y qué tipo de productos pueden usarse según la raza, pues dice que algunos medicamentos son perjudiciales para algunos.

#### **d) Resultados del estudio de los consumidores**

##### Población Consumidora

La forma de vida llamada “American Life” abarca las mascotas como algo infaltable, no de manera indirecta, pero si como añadidura, así que por esto es nuestro público objetivo además por supuesto teniendo en cuenta que el ingreso per cápita en Estados Unidos, según el Banco Mundial y archivos de datos sobre cuentas nacionales de la OCDE (Organización para la cooperación y desarrollo económico), es de 47.084\$ (datos arrojados en 2010), es decir, es un mercado muy bueno para ofrecer servicios y mucho más un servicio tan innovador como el que pretendemos prestar. Todo dirigido los habitantes de New York estrato alto

##### Determinación de la Demanda

Para hallar la demanda de nuestro servicio en la ciudad de New York estados Unidos, se utilizo el método de información histórica bajo esta perspectiva se encontró que en esta ciudad existen más de 6 millones de hogares los cuales conviven con sus mascotas domesticas y que de ellos más de 2 millones de familias en algún momento determinado se han visto en la necesidad de viajar con sus mascotas. El fenómeno anterior ha estado en crecimiento ya que existen alrededor de 50 millones de latinos en USA los cuales también

cada vez están tomando modelos y costumbres parecidas a los nativos de la ciudad de New York.

La demanda que se quiere atender es el 30% anual de los 2 millones de habitantes que han visto la necesidad de viajar con sus macotas.

#### **4.4 El Mercado Proveedor**

##### **4.4.1 Proveedores**

- 🐾 TIERRAGRO, insumos veterinarios
- 🐾 MARION, papelería
- 🐾 HOMECENTER, insumos pet shop
- 🐾 AGROPECUARIA LA GRANJITA, insumos como alimentos y medicamentos
- 🐾 AGROPUNTO
- 🐾 AGROVETERINARIA
- 🐾 CABAÑAS CENTRO VETERINARIO
- 🐾 CANINOS Y FELINOS S.A.
- 🐾 CANINOS Y FELINOS POBLADO
- 🐾 INTERHOSPITAL, insumos clínicos y farmacéuticos

##### **4.4.2 Estudio del Mercado de Proveedor**

###### **a) Variables estudiadas del mercado proveedor**

- 🐾 Precio
- 🐾 Cantidades disponibles
- 🐾 Tiempos de despacho
- 🐾 Experiencia en el mercado
- 🐾 Calidad de los productos
- 🐾 Formas de pago
- 🐾 Garantías

###### **b) Medios a través de los cuales se realizó el estudio del mercado proveedor**

Por medio de internet y visitas a algunos posibles proveedores: como lo fue Marion, Homecenter.

###### **c) Aplicación de la Medios**

Se investigo precios en persona para obtener un aproximado de los costos operativos necesarios para la realización del proyecto TURIMASCOTAS.

###### **d) Resultados del estudio de los proveedores**

Almacén Homecenter Medellín  
Molinos  
calle 31 A con Cra 82  
Tel. 01 8000 115 150  
  
L-S : 8:00 a.m. 9:00 p.m  
D-F: 8:00 a.m. a 8:00 p.m  
  
Patio Constructor  
L-S: 7:00 a.m. a 9:00 p.m.  
D-F: 8:00 a.m. a 8:00 p.m



Medellín:

Calle 25 Sur No. 48-61 Av. Las Vegas - Envigado

Horario de atención: 7:30 am-6:00 pm

Resultado: se encontró como proveedores aprobados para TURIMASCOTAS, por la confiabilidad. Tiempos de entrega, despachos, disponibilidad y las variables formas de pago como lo son el crédito por medio de tarjetas.

## 4.5 El Mercado Competidor

### 4.5.1 Competidores



**Pets home en Colombia (Chía - Bogotá)**

<http://www.petshome.com.co>

Contacto: Bibiana González



#### 4.5.2 Estudio del Mercado Competidor

##### a) Variables estudiadas del mercado Competidor

- 🐾 Ubicación
- 🐾 Servicios prestados
- 🐾 Agilidad en el servicio
- 🐾 Disponibilidad
- 🐾 Experiencia
- 🐾 Atención al cliente

##### b) Estrategias y medios para el estudio del mercado competidor

Los medios para buscar la mayor información posible fue el internet.

##### c) APLICACIÓN DE LOS MEDIOS

Por haber tan poca información del tema lo único fue la información bajada de internet, que realmente no es mucha.

#### d) Resultados del Estudio de la Competencia

La competencia puede ser directa ya que existen tiendas de mascotas, peluquerías, guarderías, criaderos, veterinarias etc. Con servicios que oscilan entre los 20.000 pesos colombianos a los 40.000 pesos dependiendo del servicio y la duración del mismo, por el tiempo ha sido complicado hacer una investigación más profunda de los precios, pagos y calidad del servicio.

### 4.6 El Mercado Distribuidor

#### 4.6.1 Distribución

Distribución mixta, es decir utilizando medios propios y de terceros



#### 4.6.2 Distribución a través de terceros (En caso de ser aplicable)

##### a) Defina las variables que se estudiaron del mercado Distribuidor

- 🐾 **Experiencia en el mercado**
- 🐾 Atención al cliente
- 🐾 Cobertura del mercado
- 🐾 Nivel de sofisticación
- 🐾 Precios
- 🐾 Valor de intermediación

##### b) Estrategias y medios para el estudio del mercado distribuidor

Para la investigación de los posibles distribuidores se investigó a través de la web.

##### c) Resultados del Estudio del mercado Distribuidor

Se detecto que debe haber intromisión directa de vendedores de la compañía en el extranjero como fin de:

- ✿ Garantizar transparencia en las negociaciones.
- ✿ Acompañamiento al distribuidor en asesoría y promoción en el punto de venta
- ✿ Generar confiabilidad en la marca de la empresa

Posibles distribuidores:

HOTEL DANN CARTON  
SHERATON  
HILTON

VIAJES TURABA BY VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA

Agencias de Viajes - Turismo.  
Cra. 43 A 19 A-87 L 120  
Colombia - Antioquia, Medellín  
Teléfono(s) : (57) (4) 2619440  
Fax : (57) (4) 3127632

AVIATUR

Cr 49 # 55-25  
Colombia - Antioquia, Medellín  
Teléfono(s) : (57) (4) 5765000

SATENA

Cr 65A # 13-157 L- 10  
Colombia - Antioquia, Medellín  
Teléfono(s) : (57) (4) 3612099

VIAJES GENESIS

Cr 49 # 52-02 L- 102  
Colombia - Antioquia, Medellín  
Teléfono(s) : (57) (4) 4563286

#### **4.6.3 Distribución Directa (En caso de ser aplicable)**

##### **a) Describa los medios a través de los cuales se hará la distribución del producto**

La distribución será mixta, se operara en el mercado de New York por medio de intermediarios como las agencias de viajes y empresas de turismo en convenio con agencias



de viajes no obstante se garantizara el acompañamiento de vendedores que ayudaran a la asesoría de los clientes y estarán al pendiente de la promoción en el punto de venta.

**b) Fuerza de ventas**

**Tabla 1. Fuerza de ventas.**

<b>CARGO</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>PERFIL DEL FUNCIONARIO</b>	<b>REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS</b>	<b>SALARIO</b>
VENDEDOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Apoyar al área de ventas de manera que se cumplan las metas</li> <li>🐾 Promover la comercialización de los productos</li> <li>🐾 Mantener altos estándares de ventas</li> </ul>	Mercadeo y ventas con ingles avanzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Celular, portátil, cámara digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Básico de 1.200.000 mas comisiones por venta.</li> </ul>

**4.6.4 Manejo de Inventarios**

Para evitar mantener un capital muerto la empresa debe trabajar sobre pedido para no tener insumos represados es decir en stock.

**4.6.5 Comunicación**

**Nombre del paquete de servicios:** Turimascotas

**Los colores distintivos de la empresa:** Azul, Blanco, amarillo y verde



**Logo de la empresa:**

#### 4.6.6 Actividades de promoción y divulgación

Complementario al plan existente de distribución por parte de las diferentes agencias de viaje, hoteles, etc., se planteo también realizar publicidad por medios audiovisuales y escritos ubicados directamente al interior de las instalaciones de los aeropuertos tanto nacionales como internacionales, al igual que en los hoteles, hemos ideado dos (2) promociones que nos ayudaran sin lugar a duda a la penetración contundente en el mercado estas constan de:

1. Si el turista trae dos (2) mascotas y contrata nuestros servicios la segunda mascota contara con un 50% de descuento en los servicios.

Se usaran las redes sociales como facebook, twitter y bases de datos informando por medio de mails todos los cambios y promociones que está ofreciendo la empresa.

#### 4.7 Precios de los Productos

##### 4.7.1 Factores que influyen en la determinación de los precios de los productos

- 🐾 Competencia
- 🐾 Demanda del servicio
- 🐾 Proveedores
- 🐾 Insumos y disponibilidad en el mercado.

##### 4.7.2 Los Precios de los Productos propuestos

El servicio prestado por la organización se acomodó en un paquete que tiene un valor de 5.000.00

#### 4.8 Costos asociados a las Actividades de Comercialización

**Tabla 2. Costos de Comercialización.**

COSTOS DE COMERCIALIZACIÓN		V. TOTAL
VENEDORES EXTERNOS (3)	1.200.000	3.600.000
PRESUPUESTO EN BIATICOS (MES)	5.000.000	5.000.000
PAPELERIA PROMOCION (MES)	2.500.000	2.500.000
	TOTAL	11.100.000

#### **4.9 Riesgos y Oportunidades del mercado**

Se considera como riesgo el que haya cambios en las regulaciones gubernamentales, Condiciones económicas adversas y que se presenten cambios en los mercados, ya en cuanto a oportunidades se detectó que se puede penetrar el mercado con alta calidad y precio, de igual forma es un mercado prácticamente virgen para los servicios propuestos y actualmente se cuenta con tratados de libre comercio ya en marcha con los cuales se observa gran oportunidad de sacar muy buenas oportunidades de mercados.

#### **4.10 Plan de ventas.**

Teniendo en cuenta el tamaño de la empresa, la mano de obra y la capacidad instalada se estiman vender un total de 15 servicios por mes, apoyados en las diferentes actividades que genere el departamento de Mercadeo y Ventas.

### **5. ASPECTOS TÉCNICOS (ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN)**

#### **5.1 Objetivos de producción**

- 🐾 Determinar los costos necesarios para prestar mínimo 15 servicios en un mes.
- 🐾 Desarrollar estrategias que ayuden a que la organización genere un 3% de rentabilidad al mes.
- 🐾 Buscar la manera de mejorar continuamente los procesos de la empresa con el fin de lograr satisfacción del cliente a más del 90%.

#### **5.2 Descripción del proceso de producción**

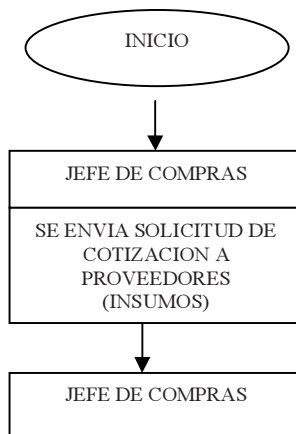
Proceso de la prestación de servicio de TURIMASCOTAS:

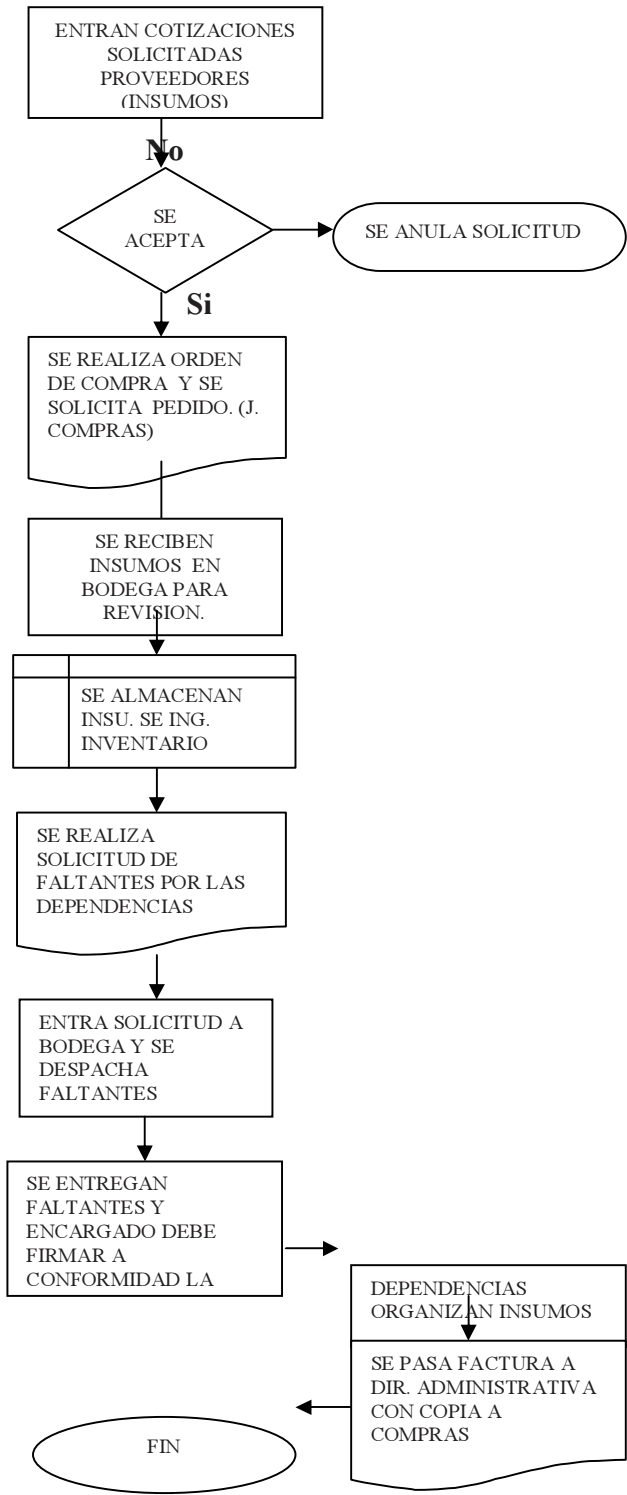
1. Se envía solicitud de cotización a los diferentes proveedores que nos abastecen de los insumos necesarios como lo son: los alimentos para las mascotas, accesorios para la tienda de animales, medicamentos y artículos cosméticos, etc.
2. Se reciben cotizaciones y se aceptan los más rentables y con mejores acuerdos de pago.
3. Se realiza la orden de compra, se envía al proveedor para el despacho de los insumos.
4. Se reciben los insumos en la bodega donde se revisan las cantidades y estado de la mercancía teniendo a la mano la orden de compra y la factura.
5. Se almacenan los insumos y se ingresan al inventario.
6. Cada dependencia como lo es: la peluquería canina, la tienda de mascotas, la veterinaria, el alojamiento, el criadero, etc., realizan solicitud insumos de acuerdo a los faltantes que presente.
7. Se recibe por el almacén la solicitud de cada dependencia y se autoriza el despacho de los faltantes.

8. El encargado de cada dependencia recibe por parte del almacén los insumos solicitados y en aceptación deben firmar el comprobante de salida del almacén.
9. El almacenista pasa a Dirección administrativa factura de insumos recepcionados con copia a Jefe de compras.
10. Cada una de las dependencias organizan los insumos y mercancía correspondiente. El área de ventas (Dirección Administrativa) se encarga de:
  11. Recibir solicitud de cotización por parte de las agencias con las que se tienen convenio en Estados Unidos.
  12. Se envía la cotización del servicio teniendo en cuenta los días que el turista y su mascota permanecerán en el país.
  13. Se recibe aceptación de la cotización por parte de las agencias en Estados Unidos.
  14. Se hace orden de servicio de acuerdo a la solicitud del cliente (especificando el servicio según el portafolio de la empresa).
  15. Se envía copia de la documentación a la agencia de viajes en ESTADOS UNIDOS, pues ellos son los que tienen en primera medida contacto directo con el cliente.
  16. Se reciben documentación firmada por la agencia y el cliente vía mail.
  17. Se procede a organizar la logística para el recibimiento de la mascota y el turista.
  18. Se hace la respectiva prestación del servicio de acuerdo a la solicitud inicialmente suministrada, durante la estadía en la ciudad.
  19. Se realiza logística necesaria para el regreso del turista y su mascota a su país de origen.
  20. Se envía vía mail y fax cuenta de cobro del servicio prestado a la agencia de turismo con la que se realice la negociación.
  21. Se recibe el pago a través un intermediario cambiario ya que es una exportación de servicios

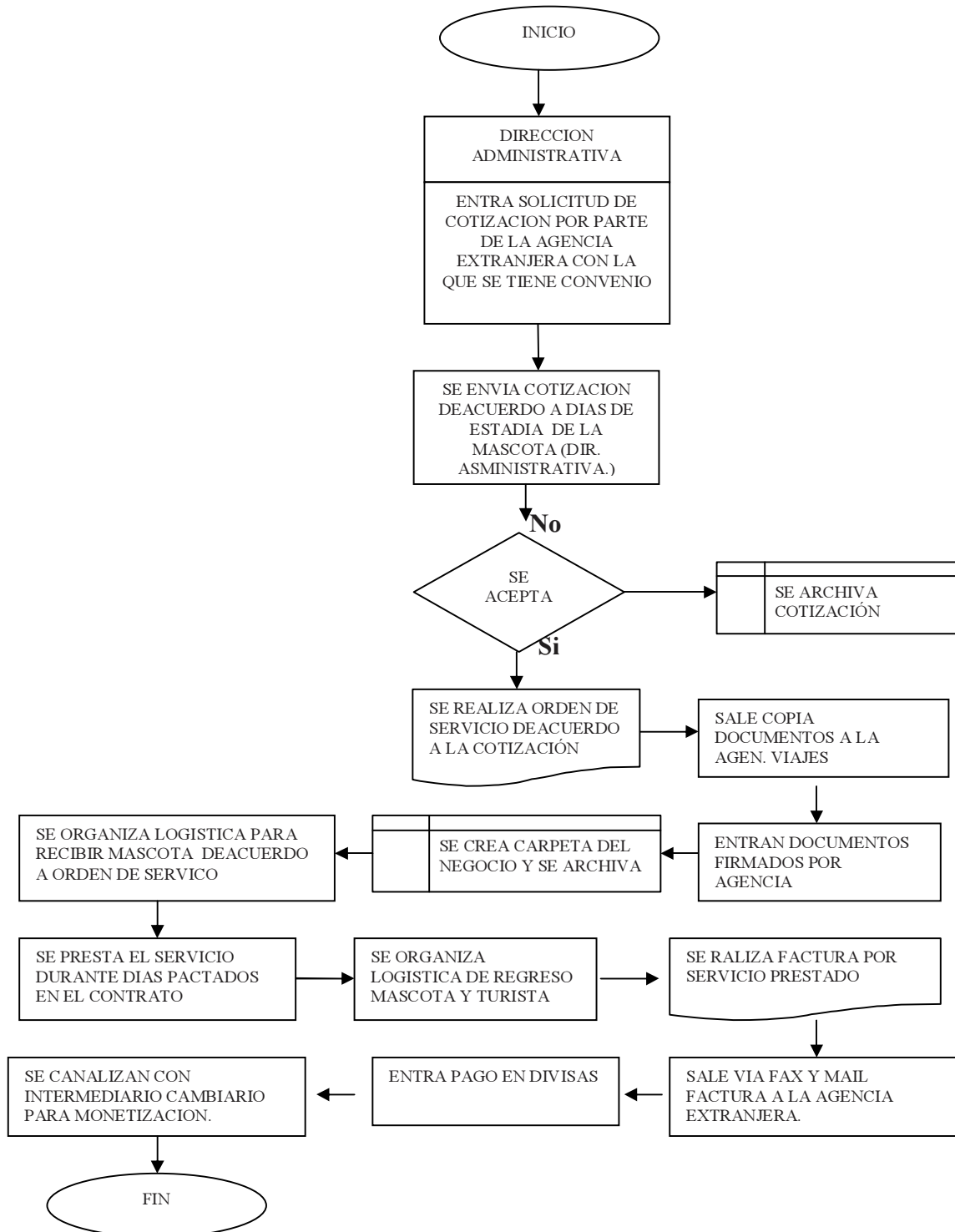
### Flujograma.

- 🐾 Proceso de compras, recepción insumos, almacenamiento y despacho interno de insumos.





🐾 Proceso de ventas y ejecución de la prestación del servicio.



### 5.3 Capacidad de producción

Se buscó la mayor información posible de empresas similares pero los resultados encontrados no dieron un estimado posible para determinar cual podría ser la capacidad de prestación de servicios de la organización, pues en Colombia no hay una empresa que en su actividad comercial preste un servicio tan completo como se describe en este proyecto.

En este caso se decidió poner un estimado teniendo en cuenta el tamaño de la empresa, la mano de obra, la capacidad instalada.

**Tabla 3. Capacidad de producción.**

NUMERO DE SERVICIOS	TIEMPO
15	MENSUAL

### 5.4 Recursos materiales y humanos para la producción

#### 5.4.1 Locaciones

Se necesita un terreno de al menos 2 hectáreas, es pequeño debido a que allí solo se tendrá oficinas y los centros de valoración de las mascotas, también los servicios de cambio de look y demás aspectos estéticos de las mascotas, guardería, adiestramiento, tienda de mascotas, etc. El valor estipulado por arriendo mensual es de \$ 8.000.0000 de pesos; es de tener en cuenta que el agente de arrendamiento entrega las instalaciones en perfectas condiciones y según nuestros requerimientos.

#### 5.4.2 Requerimientos de maquinaria, equipos, muebles y enseres.

Como somos una empresa prestadora de servicios para la producción necesitamos de equipos necesarios para la comunicación.

**Tabla 4. Requerimientos materiales y humanos para la producción.**

PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR
Equipos de Computo	8	4450000
Impresoras Multifuncionales	1	259000
Conmutador	1	230000

Cocas de teléfono	12	216000
Servicio de Internet Banda Ancha	1	158000
Servicio de telefonía con discado Nacional e Internacional	1	236000
Teléfonos celular para los vendedores	6	1350000
Escritorios	9	4095000
Silla móviles con espaldar	9	1791000

### 5.4.3 Requerimientos de materiales e insumos.

**Tabla 5. Requerimientos de materiales e insumos.**

<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Camillas	5	3100000
Bebederos	18	1258200
Jaulas aves	6	192000
Algodón	18	21600
Guantes desechables	5	65000
Jabón líquido desinfectante	4	32000
Toallas desechables	12	74400
Delantales blancos	6	38400
Equipo odontológico	1	40.000.000
Agujas y jeringas de un solo uso	12	15000
Anestesia y respirador artificial	4	800000
Aparato de anestesia y respiración	4	1200000
Armario de las medicinas	2	750000
Bandeja de los instrumentos	6	72000
Botella de oxígeno	4	520000
Cama del paciente	4	2800000
Conexión de pared para el tratamiento con oxígeno	4	1350000
Cubeta de los instrumentos	2	700000
Diccionario médico	1	36480
Gasa esterilizada	18 x 50	414000



Interfono	2	44900
Lámpara con haz de luz dirigible	6	1560000
Libro de citas	2	28000
Maletín del médico	6	420000
Mascarilla	6	209400
Material de laboratorio	1	1670000
Material de vendaje	1	650000
Material quirúrgico de sutura	1	1340000
Mesa de instrumentos	4	1000000
Mesa de operaciones	4	22980000
Mesa de reconocimiento	3	2100000
Mesa de reconocimiento de rayos		1200000
Microscopio binocular de investigación	2	1600000
Oftalmoscopio	4	2652000
Paño, gasa estéril	18	414000
Sello, estampilla del médico	4	40000
Servicio de radiología (unidad de rayos X)	1	8000000
Soporte para el goteo intravenoso	7	280000
Soporte para las placas de rayos X	5	150000
Toma de la presión sanguínea (la tensión)	4	600000
Unidad de cuidados intensivos (UVI)	1	9000000
Unidad móvil de vigilancia del paciente	3	6.000.000
Ropa	30	403500
Pantuflas	15	53400
Accesorios (pasadores, colgantes, correas...)	30	1345000
Lociones	18	540000
Juguetes masticables (platos voladores)	20	190000
Platos comederos	20	1390000
Guacal grande	9	1620000
Guacal mediano	8	1040000
Guacal pequeño	8	720000
Colchón grande	12	1618788
Colchón mediano	10	1252000

Colchón pequeño	10	984200
Mantas	28	230000
Cojines	25	157500
Pijamas	20	360000
Traíllas	15	469500
Arnés ajustable	12	850000
Correas entendibles	22	286000
Biberones	8	240000
Bolsos trasportín	Esto es lo mismo que guacal	30.000
Bozal	30	450000
Cepillos y peines	30 C/U	85000
Bandejas sanitarias	12	936000
Piedritas sanitarias	8 x 20 Kg	278380
Palita sanitaria	18	177804
Rascadores	15	1279650
Carpa	12	274000
Rodillo saca pelo	22	375364

<b>PELUQUERIA CANINA</b>		
<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Sillas	4	1800000
Espejos	4	200000
Delantales	6	42000
Tapabocas	10	3400
Guantes	2	26000
Secadores	3	240000
Atomizadores	5	4000
Talco	8	89600
Lacas	12	171600
Lociones	18	540000

Cepillos dientes	20	22000
Crema dental	20	88000
Cepillos corta nudos	5	86250
Cepillos peinar	5	34000
Peinilla	8	37600
Tijeras	6	32400
Maquinitas para cortar	4	340000
Papel H	30	51000
Corta uñas	4	50440
Limas	4	18000
Esmaltes	40	100000
Removedor	30	36000
Toallas	30	240000
Shampoo	22	176000
Acondicionador	22	172000
Tratamientos	22	204000
Algodón	15	18000
Tinturas	18	234000
Gavetas	4	560000
Rodillo saca pelo	9	223470

#### 5.4.4 Requerimientos de servicios.

**Tabla 6. Requerimientos de servicios.**

SERVICIOS	PROVEEDOR	COSTO POR MES
seguros	seguros bolívar	450.000
mantenimiento	Interaseo	300.000
gas	Epm	250.000
agua	Epm	300.000
luz	Epm	400.000
mensajería	Rapienvio	variable

#### 5.4.5 Requerimientos de personal.

<b>GERENTE GENERAL</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Junta de Socios</li></ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ingeniero o Administrador</li></ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Experiencia mínima de 3 años en cargos de alto nivel Gerencial</li></ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>En Administración</li><li>Requisitos ISO-9001</li></ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Planear las proyecciones de la Empresa, administrar los recursos, hacer seguimiento periódico a los resultados operativos y financieros</li></ul>
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nombrar las personas para desempeñar los diferentes cargos, removerlas libremente y celebrar con ellas los respectivos contratos de trabajo.</li><li>Llevar la representación legal de la Empresa</li><li>Definición de las políticas generales de la Empresa</li><li>Definición de las metas organizacionales</li><li>Celebrar toda clase de actos y contratos necesarios o convenientes para el cumplimiento del objeto social</li><li>Negociación con los principales clientes</li><li>Concienciar permanentemente al personal sobre la importancia de cumplir con los requisitos exigidos por los clientes</li><li>Planificación del Sistema de Gestión de Calidad</li><li>Revisión del Sistema de Gestión de Calidad</li><li>Mantenimiento de la integridad del Sistema</li></ul>

<p><b>HABILIDADES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable</li> <li>❖ Apoyar el proceso de selección de proveedores y distribuidores de la empresa, participar en la estructura de los procesos de compras y en el asesoramiento a terceros para lograr el cumplimiento de los requerimientos regulatorios.</li> <li>❖ Asegurar que todos los insumos se encuentren en las condiciones establecidas y exista el soporte documental y los registros respectivos;</li> <li>❖ Aprobar los procedimientos relacionados con las operaciones de almacenamiento, acondicionamiento, despacho y distribución de los servicios;</li> <li>❖ Asegurar que se realice la capacitación permanente del personal y que esta se adapte a las necesidades;</li> <li>❖ Verificar que los registros de almacenamiento y/o acondicionamiento y distribución sean diligenciados en cada etapa del proceso;</li> <li>❖ Garantizar el mantenimiento de las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento y en general, de las instalaciones;</li> <li>❖ Responsabilizarse de las actividades de inspección y/o alistamiento de los productos farmacéuticos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Liderazgo y control directivo</li> <li>❖ Toma de decisiones</li> <li>❖ Planeación y organización</li> <li>❖ Atención al cliente</li> <li>❖ Adaptabilidad</li> </ul>
<p><b>LIMITACIONES DE AUTORIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tiene total autoridad en todas las áreas de la Empresa</li> </ul>

## JEFE DE COMPRAS

### REPORTA A

- 🐾 Directora Administrativa
- 🐾 Jefe de producción

### EDUCACIÓN

- 🐾 Bachiller Técnico

### EXPERIENCIA

- 🐾 Experiencia mínima de 2 años en áreas comerciales

### FORMACIÓN

- 🐾 Conceptos básicos en compras e inventarios

- 🐾 Word y Excel

### RESPONSABILIDAD PRINCIPAL

- 🐾 Comprar productos que cumplan con las especificaciones solicitadas a proveedores competentes, mantener en inventario los elementos claves y las cantidades propuestas.

### RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- 🐾 Verificar que lo comprado cumpla con las especificaciones descritas en las solicitudes de compra
- 🐾 Evaluar los proveedores y comprarle a los que ofrezcan mayor calidad, garantía y mejor precio
- 🐾 Coordinar el envío de los repuestos a la planta de producción
- 🐾 Mantener comunicación con proveedores y retroalimentarlos permanentemente
- 🐾 Llevar a cabo las actividades descritas en los diferentes procesos del SGC
- 🐾 Llevar control de inventarios.

### HABILIDADES

- 🐾 Análisis y solución de problemas
- 🐾 Compras
- 🐾 Atención al cliente
- 🐾 Trabajo en equipo
- 🐾 Relaciones interpersonales

### ESTA AUTORIZADO PARA

- 🐾 Para devolver productos a proveedores que no cumplan con las especificaciones establecidas en la

	orden de compra
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar compras sin la aprobación previa de Gerencia.</li> </ul>
<b>JEFE DE CALIDAD</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directora Administrativa</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Profesional o Tecnólogo</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Experiencia mínima de 1 año en calidad</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documentación del Sistema de Calidad</li> <li>❖ Word, Excel, Power Point</li> <li>❖ Requisitos de ISO-9001</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Implementar, controlar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y mantener informado a la Dirección sobre el estado de este periódicamente. Liberar los productos que cumplan con las inspecciones planificadas.</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administrar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y garantizar su actualización, difusión y fácil acceso, y responder también por el control de los registros exigidos en los diferentes documentos mandatorios</li> <li>❖ Capacitar al personal en los requisitos ISO y en los aspectos relacionados con la Calidad</li> <li>❖ Planificación de la Inspección y Ensayo, analizar los resultados obtenidos y proponer acciones que conlleven al cumplimiento de los requisitos</li> <li>❖ Verificar el cumplimiento de las especificaciones planificadas y garantizar el buen mantenimiento de las instalaciones y los recursos utilizados para ello</li> <li>❖ Administrar el tratamiento de los productos no</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>HABILIDADES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTA AUTORIZADO PARA</b></p>	<p>conformes. Modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❃ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>❃ Evaluación de resultados de las inspecciones de Calidad</li> <li>❃ Evaluación y seguimiento de los indicadores establecidos</li> <li>❃ Solicitar las ayudas necesarias para implementar, mantener y mejorar el SGC</li> <li>❃ Planeación y organización</li> <li>❃ Análisis y solución de problemas</li> <li>❃ Comunicación verbal y escrita</li> <li>❃ Innovación y creatividad</li> <li>❃ Relaciones interpersonales</li> </ul> <p>❃ Hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades del SGC por parte de los diferentes procesos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❃ Realizar cambios al Sistema sin la aprobación de la Gerencia</li> </ul>



## SECRETARIA GENERAL

### REPORTA A

- 🐾 Directora Administrativa

### EDUCACIÓN

- 🐾 Secretariado General.

### EXPERIENCIA

- 🐾 Experiencia mínima de 2 años en Secretariado

### FORMACIÓN

- 🐾 Manejo de programas básicos de Informática.

- 🐾 Atención al cliente.

### RESPONSABILIDAD PRINCIPAL

- 🐾 Apoyo secretarial en la Administración de los diferentes procesos de la Empresa.

### RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- 🐾 Manejo de cartera y caja menor
- 🐾 Atención al cliente, así como el contacto con el público externo e interno
- 🐾 Diligenciar las facturas, los ingresos y egresos, elaboración de cheques.
- 🐾 Elaborar nómina y autoliquidaciones del personal de la Empresa.
- 🐾 Archivar los documentos administrativos
- 🐾 Controlar el flujo de correspondencia
- 🐾 Apoyo en las actividades varias solicitadas
- 🐾 Apoyar el proceso de compras

### HABILIDADES

- 🐾 Análisis y solución de problemas
- 🐾 Compras
- 🐾 Atención al cliente
- 🐾 Trabajo en equipo
- 🐾 Relaciones interpersonales

### ESTA AUTORIZADO PARA

- 🐾 Controlar, modificar y archivar los diferentes registros del proceso de compras

<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❃ Brindar asesoría técnica a los clientes.</li> <li>❃ Proponer soluciones a las quejas o reclamos de los clientes.</li> <li>❃ Hacer uso de la caja menor sin autorización de la Directora Administrativa.</li> </ul>
--------------------------------	---

**TERCERIZACION DE LA CLINICA VETERINARIA PARA CIRUGIAS ESPECIALIZADAS.**

<b>REPORTA A</b>	❃ Gerencia y Dirección Administrativa.
<b>EDUCACIÓN</b>	❃ Contar con personal capacitado para la realización de procedimientos quirúrgicos.
<b>EXPERIENCIA</b>	❃ Certificación en ISO
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❃ Dar atención oportuna y eficiente a los pacientes “mascotas” en los procedimientos quirúrgicos que sean requeridos.</li> <li>❃ Dar oportuna y constante información al médico de planta de la empresa del estado de las mascotas.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❃ Atención al cliente</li> <li>❃ Trabajo en equipo</li> <li>❃ Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	❃ Para realizar procedimientos quirúrgicos sin informar al médico de cabecera y ser autorizados.



<b>MEDICO VETERINARIO</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🐾 Directora Administrativa.</li></ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🐾 Veterinario</li></ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🐾 2 años en cargos similares o directos</li></ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🐾 Profesional con estudios especiales</li><li>🐾 Excelente interacción con animales y clientes</li><li>🐾 Conocimiento de office y herramientas de computación</li></ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🐾 Recibimiento de las mascotas para evaluaciones y efectuar procedimientos quirúrgicos simples si se requieren.</li></ul>
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🐾 Estar al tanto del desarrollo de la mascota</li><li>🐾 Recomendaciones a los dueños para la optima salud de sus mascotas</li><li>🐾 Dado el caso tratamiento de enfermedades en las mascotas</li></ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🐾 Trabajo en equipo</li><li>🐾 Ingles</li><li>🐾 Alto sentido critico</li><li>🐾 Rápida solución de inconvenientes</li></ul>

<p><b>ESTA AUTORIZADO PARA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relaciones interpersonales</li> <li>❖ Recetar y hacer cambios en las dietas de las mascotas así como el pedido de exámenes para valoración</li> </ul>
<p><b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A realizar procedimientos médicos especiales sin previa autorización de los dueños de la mascota.</li> </ul>

<p><b>ODONTOLOGO VETERINARIO</b></p>	
<p><b>REPORTA A</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directora Administrativa.</li> </ul>
<p><b>EDUCACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Educación profesional con especialización en odontología animal</li> </ul>
<p><b>EXPERIENCIA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 6 meses (esta especialización es muy nueva)</li> </ul>
<p><b>FORMACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Especialización en la boca y sus patologías</li> <li>❖ Fisiología oral</li> <li>❖ Conocimientos básicos de office</li> <li>❖ Rehabilitación oral</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diagnosticar posibles problemas o patologías en las mascotas y realizar la corrección necesaria en cuanto a un tratamiento</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ejecutar los lineamientos estrictos a su cargo</li> <li>❖ Promover la buena salud oral desde el inicio así como con recomendaciones a futuro</li> <li>❖ Mantener calidad impecable en sus procesos (los cuales serán balanceados)</li> </ul>

<b>HABILIDADES</b>	<p>junto a la empresa y sus recomendaciones)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Trabajo bajo presión</li> <li>🐾 Alto rendimiento en situaciones adversas</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Puede ordenar exámenes adicionales a los pedidos por el veterinario. (dentro de la compañía)</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar procedimientos complejos sin autorización de los dueños de la mascota.</li> </ul>
<b>ADIESTRADOR</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Educación técnica en cursos de obediencia</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 2 años como instructor o adiestrador</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Manejo de todo tipo de mascotas</li> <li>🐾 Servicio al cliente</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Aplicar técnicas para el adiestramiento de las mascotas</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Evaluar el nivel de obediencia de los animales</li> <li>🐾 Aplicar correctivos en la forma de actuar de los animales</li> <li>🐾 Desarrollar dinámicas agradables que generen la obediencia</li> </ul>

<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Creatividad</li> <li>🐾 Conocimiento general del comportamiento de animales</li> <li>🐾 Superación personal</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales ]</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No tiene ninguna autoridad específica. (en la empresa)</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización del Jefe de producción.</li> </ul>

<b>PSICOLOGO (SOLO SE PUEDE APLICAR A LOS PERROS)</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Educación profesional especializada en psicología canina</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 2 años ejerciendo la profesión</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Profesional especial</li> <li>🐾 Especialización específica canina</li> <li>🐾 Conocimientos básicos de office y herramientas de computación (pueden ser software desarrollados por la empresa)</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Determinar ciertas conductas de la mascota y dar solución o recomendaciones útiles para después</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Determinar con test la inteligencia y el carácter del perro posterior</li> </ul>

<b>ESPECÍFICAS</b>	recomendaciones o tratamientos
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Mejorar el entorno en base a su diagnostico</li> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Creatividad</li> <li>🐾 Alta capacidad analítica</li> <li>🐾 Alto sentido critico</li> <li>🐾 Aguda comprensión de sus pacientes</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Pedir tratamientos internos (que se presten en la empresa)</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización de la Dirección administrativa.</li> </ul>

<b>ESTILISTA</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Educación técnica en peluquería de animales</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 1 año en cargo directo</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Conocimientos básicos de office</li> <li>🐾 Servicio al cliente</li> <li>🐾 Interacción con todo tipo de animales</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Cambio y recomendación de cambio de look en casos pertinentes</li> </ul>

<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Valoración de imagen</li> <li>🐾 Atención estética para las mascotas de los clientes que lo soliciten</li> <li>🐾 Ejecutar cambios de apariencia</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Creatividad</li> <li>🐾 Espontaneidad de ideas</li> <li>🐾 Superación personal</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No tiene ninguna autoridad específica.</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización de la dirección administrativa.</li> </ul>

<b>ALMACENISTA</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Gerencia y Dirección Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Logística</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Experiencia mínima de 2 años</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Manejo de programas básicos de Informática.</li> <li>🐾 Atención al cliente.</li> <li>🐾 Manejo de inventarios</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Atención al público externo e interno</li> <li>🐾 Elaboración de inventarios</li> <li>🐾 Despacho y recepción de la mercancía.</li> </ul>



<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Apoyar el proceso de compras</li> <li>🐾 Análisis y solución de problemas</li> <li>🐾 Compras</li> <li>🐾 Atención al cliente</li> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Controlar, modificar y archivar los diferentes registros del proceso de Almacén y bodegaje</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Brindar asesoría técnica a los clientes.</li> <li>🐾 Proponer soluciones a las quejas o reclamos de los clientes.</li> </ul>

<b>VENDEDOR</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Educación básica secundaria/ bachiller</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 1 año en atención al cliente o en ventas de tangibles</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Ventas de tangibles</li> <li>🐾 (ISE) Servicio al cliente</li> <li>🐾 Conocimientos básicos de office</li> <li>🐾 Inglés avanzado</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Vender productos directos de la</li> </ul>

<b>PRINCIPAL</b>	empresa (tangibles)
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Apoyar al área de ventas de manera que se cumplan las metas</li> <li>🐾 Promover la comercialización de los productos</li> <li>🐾 Mantener altos estándares de ventas</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Creatividad</li> <li>🐾 Conocimiento del producto</li> <li>🐾 Superación personal</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No tiene ninguna autoridad específica.</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización del gerente.</li> </ul>

<b>CONDUCTORES</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Educación básica secundaria/ bachiller</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 1 año en cargos similares</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Manejo de camiones y autos de gran tamaño</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Transportar a las mascotas</li> </ul>

<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Llevar a las mascotas a los lugares según sea sus requerimientos</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Conocimiento de direcciones</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales.</li> <li>🐾 Saber de Nomenclatura.</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No tiene ninguna autoridad específica.</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización de la dirección administrativo.</li> </ul>

<b>NIÑERAS</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Educación técnica o tecnológica</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 1 año en cargos similares</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Técnica en cuidado de mascotas</li> <li>🐾 Servicio al cliente</li> <li>🐾 Conocimientos básicos de office</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Cuidar a las mascotas</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar actividades de esparcimiento para las mascotas</li> <li>🐾 Ejercitar con juegos a las mascotas</li> <li>🐾 Crear rutinas para las mascotas con especificaciones especiales</li> </ul>

<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Encargarse de toda la parte motriz de las mascotas</li> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Creatividad</li> <li>🐾 Conocimiento de la anatomía de mascotas para ejercicios específicos</li> <li>🐾 Superación personal</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No tiene ninguna autoridad específica.</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización de la Dirección Administrativa.</li> </ul>

<b>ASISTENTE DE OFICINA</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Saber leer y escribir</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Experiencia mínima de 1 año en labores de oficina</li> <li>🐾</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Manejo de correspondencia</li> <li>🐾 Archivo de documentos</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Apoyo en actividades varias en el área administrativa</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Archivar los documentos administrativos</li> <li>🐾 Controlar el flujo de correspondencia</li> </ul>

<p><b>HABILIDADES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Atención al personal de oficina</li> <li>🐾 Mensajería</li> <li>🐾 Apoyo en las actividades varias</li> <li>🐾 Aseo de oficinas</li>   <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Atención al cliente</li> <li>🐾 Orientación en la ciudad</li> <li>🐾 Responsabilidad</li> <li>🐾 Relaciones interpersonales</li> </ul>
<p><b>ESTA AUTORIZADO PARA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No tiene ninguna autoridad específica, depende totalmente de la Directora administrativa</li> </ul>
<p><b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Brindar asesoría o información al cliente relacionado con los productos o servicios.</li> </ul>

<p><b>JARDINERO</b></p>	
<p><b>REPORTA A</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<p><b>EDUCACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Educación básica secundaria/ bachiller</li> </ul>
<p><b>EXPERIENCIA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 6 meses en labores de jardinería</li> </ul>
<p><b>FORMACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Poda de árboles y plantas</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Mantenimiento del área de jardines y</li> </ul>

<b>PRINCIPAL</b>	demás relacionados
<b>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Desyerbe y estética de las plantas</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Trabajo en equipo</li> <li>🐾 Creatividad</li> <li>🐾 Superación personal</li> <li>🐾 Relaciones personales</li> </ul>
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No tiene ninguna autoridad específica.</li> </ul>
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización del Jefe de producción.</li> </ul>

<b>OFICIOS VARIOS</b>	
<b>REPORTA A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Directora Administrativa.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Saber leer y escribir</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 No requiere experiencia</li> <li>🐾</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Aseo y limpieza en planta</li> <li>🐾 Política de calidad</li> <li>🐾 Producto no conforme</li> <li>🐾 Manejo de herramientas</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD PRINCIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Mantener aseadas áreas y equipos de planta</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🐾 Cumplir con el cronograma de aseo y</li> </ul>

<b>ESPECÍFICAS</b>	limpieza en planta 🐾 Mensajería
<b>HABILIDADES</b>	🐾 Trabajo en equipo 🐾 Orientación en la ciudad 🐾 Habilidad manual 🐾 Superación personal 🐾 Relaciones interpersonales
<b>ESTA AUTORIZADO PARA</b>	🐾 No tiene ninguna autoridad específica, depende totalmente de Jefe de Producción
<b>NO ESTA AUTORIZADO PARA</b>	🐾 Realizar trabajos diferentes a los asignados sin la autorización del Jefe de producción.

## 6. Aspectos administrativos

### 6.1 Procesos Administrativos

#### 6.1.1 Descripción de los procesos administrativos

#### Área Administrativa. (Gerencia, Dirección administrativa)

#### Gerencia y Dirección Administrativa.

##### Actividades:

- 🐾 Buscar contactos comerciales en el extranjero (Agencias de viajes)
- 🐾 Planear las proyecciones de la Empresa.
- 🐾 Administrar los recursos.
- 🐾 Hacer seguimiento periódico a los resultados operativos y financieros
- 🐾 Hacer seguimiento de cotizaciones
- 🐾 Coordinar el funcionamiento de todas las áreas de la Empresa
- 🐾 Facturación y recuperación de cartera

#### 6.1.2 Procesos administrativos externalizados

**Tabla 7. Procesos administrativos externos.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>INTERNA</b>	<b>EXTERNA</b>
PELUQUERIA	X	
VETRINARIA	X	
ODONTOLOGIA	X	
PSICOLOGIA	X	
FARMACIA	X	
ÑIÑERA (GUARDERIA)	X	
ADIESTRADOR	X	
OFICIOS VARIOS	X	
JARINERO	X	
TIENDA DE MASCOTAS	X	
CLINICA VETERINARIA		X
SEGURIDAD		X

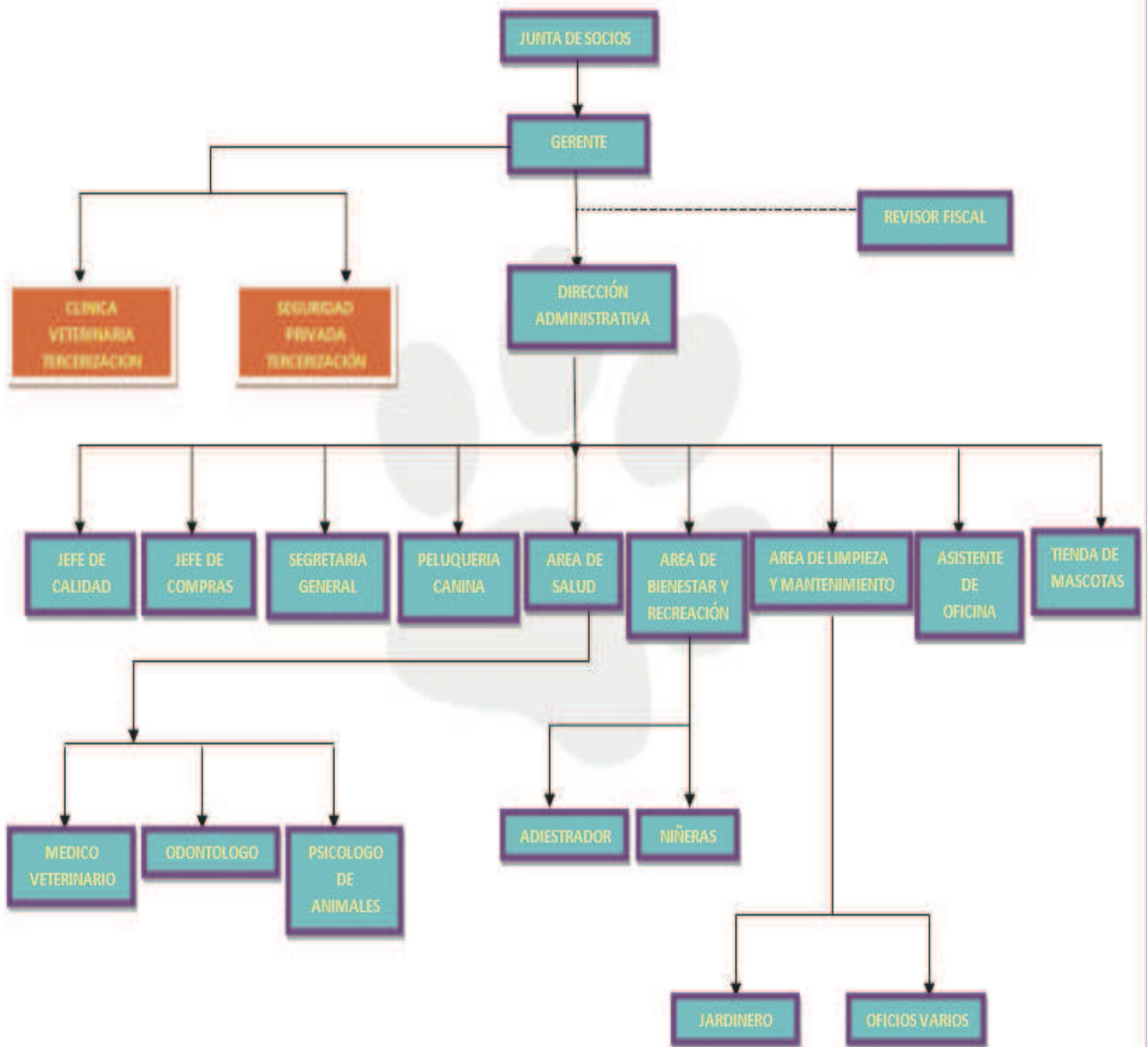
**Tabla 8. Servicios y alcances.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>PRECIO ESTIMADO</b>
Servicio de Seguridad	Vigilancia de las instalaciones las 24 horas del día, controlando el ingreso y salida de las personas.	6.000.000
Servicio clínicaveterinaria	Dar atención oportuna y eficiente a los pacientes “mascotas” en los procedimientos quirúrgicos complejos que sean requeridos.	Nota: Depende de la cirugía requerida pero se estima el siguiente precio: 10.000.000



## 6.2 Estructura Organizacional del Negocio

### 6.2.1 Organigrama



## **7. ASPECTOS LEGALES**

### **7.1 Tipo de Organización empresarial**

La organización trabajara la razón social de TURIMASCOTAS S.A.S, como sociedad anónima simplificada la cual brinda beneficios como:

- ✿ No exige un número de accionistas determinado. Esto hace que la sociedad pueda ampliar o reducir el número de sus accionistas a su conveniencia. Las reformas de la sociedad no se hacen por escritura pública sino por documento privado, lo cual hace el trámite más expedito y menos costoso (se ahorran gastos de escrituración). Solo se requiere escritura pública en algunos casos especiales. Desaparece la responsabilidad laboral y tributaria que recae sobre los socios de las sociedades limitadas. El objeto social de la sociedad puede ser abierto, es decir, que puede hacer todo aquello que no esté prohibido por la ley, si así se determina en los Estatutos. El pago del capital social se puede pactar dentro de los Estatutos Sociales, sin que pase de 2 años (en la actualidad el termino para pagar el capital social de las sociedades anónimas es de 1 año y las limitadas deben pagar todo su capital al momento de su constitución). Se pueden expedir diferentes tipos de acciones: (a) Privilegiadas; (b) Con dividendo preferencial y sin derecho a voto; (c) Con dividendo fijo anual; (d) Acciones de pago. El voto puede ser singular o múltiple. La organización de la sociedad se puede pactar en los Estatutos Sociales, es decir, que no es obligatorio tener algunos órganos corporativos. Esto implica una posible reducción en los costos que demandan algunos cuerpos colegiados de las sociedades. Se tiene un término más amplio para enervar la causal de disolución por pérdidas que disminuyen el patrimonio neto por debajo del 50% del capital suscrito. Ya no es un plazo de 6 meses sino de 18 meses, contados desde la fecha en que la asamblea reconozca el acaecimiento de la causal de disolución. Solo está obligada a tener revisor fiscal si los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior son o exceden el equivalente a 5000 salarios mínimos legales mensuales

### **7.2 Certificaciones y gestiones ante entidades publicas**

#### **Gastos de Constitución.**

Certificado de bomberos: \$22.000

Rut: no tiene costo

Registro mercantil: \$ 26.000

### **Nacionales.**

#### IVA.

Mediante sentencia 15839 del diez (10) de octubre de dos mil siete (2007) el Consejo de Estado sala de lo Contencioso

Administrativo Sección Cuarta, C.P. María Inés Ortiz Barbosa, aclaro y fijo los parámetros de interpretación jurídica para hacer efectiva la exención del impuesto del IVA , cuando se exporten servicios.

Para efectos de IVA se considera servicio "toda actividad, labor o trabajo prestado por una persona natural o jurídica o por una sociedad de hecho, sin relación laboral con quien contrata la ejecución, que se concreta en una obligación de hacer, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, y que genera una contraprestación en dinero o en especie, independientemente de su denominación o forma de remuneración2."

Ahora bien, con el artículo 20 de la Ley 223 de 1995, se adicionó el artículo 481 ib. con el literal e), en el sentido de considerar exentos de IVA aquellos servicios que a pesar de prestarse dentro del territorio nacional en desarrollo de un contrato escrito, se utilizan exclusivamente en el exterior por empresas o personas sin negocios o actividades en Colombia.

### **Regionales.**

Gravamen al trabajo, al Capital y la combinación de los dos. Aquí en Colombia este impuesto es del 35%.

#### IMPUESTOS DE TIMBRE.

Se trata del 1,5% sobre el valor total del contrato, con tarifas especiales y exenciones en determinados casos. Están excluidos de este impuesto, entre otros, los documentos privados mediante los cuales se acuerde la exportación de bienes de producción nacional y de servicios.

#### IMPUESTO PREDIAL.

Se aplica sobre la base gravable y está en el 7,5% ya que nuestra área esta ubicada en una zona rural.

#### RODAMIENTO.

Será del 2 x mil sobre el valor comercial del vehículo.

### **Municipales.**

#### IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Aplica el 8 x mil

## AVISOS Y TABLEROS.

Dentro de la Jurisdicción del Municipio de Medellín este impuesto es del 15% sobre el impuesto mensual de Industria y Comercio.

### 8. ASPECTOS FINANCIEROS

#### 8.1 Estructura Financiera del proyecto

##### 8.1.1 Recursos Propios

El resultado de estudios como el de mercadeo, técnico, legal y organizacional demostraron que para arrancar con el proyecto TURIMASCOTAS se necesita un capital de trabajo de \$70.985.733 que es el único capital disponible por los socios o gestores del proyecto.

##### 8.1.2 Créditos y Préstamos Bancarios

**Entidad Financiera: Comfenalco Antioquia**

**Modalidad de préstamo: Libre Inversión**

**Tasa de interés: 1.30% m.v**

**Monto del préstamo: \$212.695.000**

**Plazo: 36 meses**

**Tabla 9. Créditos y préstamos bancarios.**

Periodo	Cuota Préstamo	Intereses	Capital	Saldo
0				\$ 212.695.000
1	\$ 7.438.951,89	\$ 2.770.388,91	\$ 4.668.563	\$ 208.026.437
2	\$ 7.438.951,89	\$ 2.709.580,08	\$ 4.729.372	\$ 203.297.065
3	\$ 7.438.951,89	\$ 2.647.979,20	\$ 4.790.973	\$ 198.506.093
4	\$ 7.438.951,89	\$ 2.585.575,95	\$ 4.853.376	\$ 193.652.717
5	\$ 7.438.951,89	\$ 2.522.359,90	\$ 4.916.592	\$ 188.736.125
6	\$ 7.438.951,89	\$ 2.458.320,44	\$ 4.980.631	\$ 183.755.493
7	\$ 7.438.951,89	\$ 2.393.446,86	\$ 5.045.505	\$ 178.709.988
8	\$ 7.438.951,89	\$ 2.327.728,29	\$ 5.111.224	\$ 173.598.765
9	\$ 7.438.951,89	\$ 2.261.153,73	\$ 5.177.798	\$ 168.420.966
10	\$ 7.438.951,89	\$ 2.193.712,02	\$ 5.245.240	\$ 163.175.727
11	\$ 7.438.951,89	\$ 2.125.391,87	\$ 5.313.560	\$ 157.862.167
12	\$ 7.438.951,89	\$ 2.056.181,84	\$ 5.382.770	\$ 152.479.396

13	\$ 7.438.951,89	\$ 1.986.070,33	\$ 5.452.882	\$ 147.026.515
14	\$ 7.438.951,89	\$ 1.915.045,61	\$ 5.523.906	\$ 141.502.609
15	\$ 7.438.951,89	\$ 1.843.095,78	\$ 5.595.856	\$ 135.906.753
16	\$ 7.438.951,89	\$ 1.770.208,80	\$ 5.668.743	\$ 130.238.009
17	\$ 7.438.951,89	\$ 1.696.372,44	\$ 5.742.579	\$ 124.495.430
18	\$ 7.438.951,89	\$ 1.621.574,36	\$ 5.817.378	\$ 118.678.052
19	\$ 7.438.951,89	\$ 1.545.802,02	\$ 5.893.150	\$ 112.784.903
20	\$ 7.438.951,89	\$ 1.469.042,73	\$ 5.969.909	\$ 106.814.993
21	\$ 7.438.951,89	\$ 1.391.283,64	\$ 6.047.668	\$ 100.767.325
22	\$ 7.438.951,89	\$ 1.312.511,72	\$ 6.126.440	\$ 94.640.885
23	\$ 7.438.951,89	\$ 1.232.713,78	\$ 6.206.238	\$ 88.434.647
24	\$ 7.438.951,89	\$ 1.151.876,47	\$ 6.287.075	\$ 82.147.572
25	\$ 7.438.951,89	\$ 1.069.986,23	\$ 6.368.966	\$ 75.778.606
26	\$ 7.438.951,89	\$ 987.029,36	\$ 6.451.923	\$ 69.326.683
27	\$ 7.438.951,89	\$ 902.991,96	\$ 6.535.960	\$ 62.790.723
28	\$ 7.438.951,89	\$ 817.859,96	\$ 6.621.092	\$ 56.169.631
29	\$ 7.438.951,89	\$ 731.619,10	\$ 6.707.333	\$ 49.462.299
30	\$ 7.438.951,89	\$ 644.254,94	\$ 6.794.697	\$ 42.667.602
31	\$ 7.438.951,89	\$ 555.752,84	\$ 6.883.199	\$ 35.784.403
32	\$ 7.438.951,89	\$ 466.097,99	\$ 6.972.854	\$ 28.811.549
33	\$ 7.438.951,89	\$ 375.275,37	\$ 7.063.677	\$ 21.747.872
34	\$ 7.438.951,89	\$ 283.269,77	\$ 7.155.682	\$ 14.592.190
35	\$ 7.438.951,89	\$ 190.065,78	\$ 7.248.886	\$ 7.343.304
36	\$ 7.438.951,89	\$ 95.647,80	\$ 7.343.304	\$ 0

## 8.2 Ingresos y Egresos

### 8.2.1 Ingresos

#### 8.2.1.1 Ingresos Propios del Negocio.

Los ingresos del negocio por exportación de servicios se obtiene por la venta del paquete todo en uno de Turimascotas estimando que se venden 15 servicios mensuales.

**Tabla 10. Ventas totales por producto.**

VENTAS TOTALES POR PRODUCTO			
		Ventas	Participacion del total Ventas
PRODUCTOS	Todo en uno	\$ 121.500.008,1	100,00%
	Producto 2	\$ 0,0	0,00%
	Producto 3	\$ 0,0	0,00%
	Producto 4	\$ 0,0	0,00%
	Producto 5	\$ 0,0	0,00%
	Producto 6	\$ 0,0	0,00%
	Producto 7	\$ 0,0	0,00%
	Producto 8	\$ 0,0	0,00%
	Producto 9	\$ 0,0	0,00%
	Producto 10	\$ 0,0	0,00%
	Producto 11	\$ 0,0	0,00%
	Producto 12	\$ 0,0	0,00%
	Producto 13	\$ 0,0	0,00%
	Producto 14	\$ 0,0	0,00%
	Producto 15	\$ 0,0	0,00%
	<b>VENTAS TOTALES (VT)</b>		<b>\$ 121.500.008,1</b>

#### 8.2.1.2 Otros Ingresos

El componente de comercio exterior de la empresa Turimascotas ofrece un solo paquete de servicios integrales, por lo tanto no se generan ventas por desperdicios por ser intangible y no se generan ingresos por subproductos ya que se ofrece un paquete.

## 8.2.2 Egresos

### 8.2.2.1 Inversiones

**Tabla 11. Calendario de inversiones.**

CALENDARIO DE INVERSIONES			
INVERSIONES	DETALLE	VALOR	DEPRECIACION MES
ACTIVOS FIJOS	Maquinaria (5 años)	\$ 110.000.000,00	\$ 1.833.333,33
	Muebles y Enseres (10 años)	\$ 31.220.000,00	\$ 260.166,67
	Vehículos (5 años)	\$ 70.000.000,00	\$ 1.166.666,67
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 211.220.000,00</b>	
GASTOS PREOPERATIVOS	Constitución y registro	\$ 525.000,00	
	Otros Gastos	\$ 2.100.000,00	
	Adecuaciones locativas	\$ 8.750.000,00	
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 11.375.000,00</b>	

**Tabla 11. Costos y Coberturas**

CUENTA	DIAS DE COBERTURA	VALOR
Costos Variables	8	\$ 17.822.221
Costos Fijos de Producción	8	\$ 6.008.228
Costos Fijos de Administración	8	\$ 1.498.347
Costos Fijos de Comercialización y Ventas	8	\$ 4.004.267
		\$ 29.333.063

Ingreso el Número de días que necesita cubrir sus VENTAS (Ventasa a credito) e INVENTARIOS de PRODUCTO Y MATERIA PRIMA

CUENTA	DIAS DE COBERTURA	VALOR
Cuentas por Cobrar	8	\$ 29.333.063
Inventarios productos	8	\$ 23.830.449
Inventario de Materia Prima	8	\$ 17.822.221
		\$ 70.985.733

Ingreso el Número de días que sus proveedores le dan para pagar

CUENTA	DIAS DE COBERTURA	VALOR
Materia Prima	8	\$ 17.822.221
Fijos de Produccion	8	\$ 6.008.228
Administrativos	8	\$ 1.498.347
Comercialización y Ventas	8	\$ 4.004.267
		\$ 29.333.063

<b>Total Capital de trabajo Exigible</b>	<b>\$ 70.985.733</b>	<b>Total Capital de trabajo Disponible</b>	<b>\$ 70.985.733</b>
--	----------------------	--	----------------------

<b>INVERSION TOTAL EXIGIBLE</b>	<b>\$ 293.580.733</b>	<b>INVERSIÓN TOTAL DISPONIBLE</b>	<b>\$ 70.985.733</b>
---------------------------------	-----------------------	-----------------------------------	----------------------

### 8.2.2.2 Costos

### 8.2.2.3 Tabla 12. Total costos variables por producto.

COSTOS TOTALES								
PRODUCTOS	Total Costos Variables por Producto	Ventas Unidades	Costo Variable total	Participación Ventas	Costos Unitario Total Ponderado por Producto	COSTOS FIJOS		
	Todo en uno	\$ 4.455.555,0	15	\$ 66.833.329,5	100,00%	\$ 7.333.265,21	TOTAL COSTOS FIJOS PRODUCCIÓN	
Producto 2	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	TOTAL COSTOS FIJOS DE ADMINISTRACIÓN		\$ 5.618.800,0
Producto 3	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	TOTAL COSTOS FIJOS DE COMERCIALIZACION Y VENTAS		\$ 15.016.000,0
Producto 4	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	<b>COSTOS FIJOS TOTAL (CFT)</b>		\$ 43.165.656,0
Producto 5	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	<a href="#">Volver al Menu Principal</a>		
Producto 6	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -			
Producto 7	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -			
Producto 8	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -			
Producto 9	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -			
Producto 10	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	<b>RESUMEN COSTOS</b>		
Producto 11	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	Cuenta	Valor	Participación
Producto 12	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	Total Costos Variables	\$ 66.833.329,5	60,76%
Producto 13	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	Total Costos fijos de producción	\$ 22.530.856,0	20,48%
Producto 14	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	Total Costos fijos de administración	\$ 5.618.800,0	5,11%
Producto 15	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0,00%	\$ -	Total Costos fijos de Comercializacion y Ventas	\$ 15.016.000,0	13,65%
<b>COSTO VARIABLE TOTAL (CVT)</b>			\$ 66.833.329,5			Costos Totales	\$ 109.998.985,5	100,00%

### 8.2.2.3. Gastos

### 8.2.2.4. Gastos financieros

GASTOS DE ADMINISTRACION	DETALLE	VALOR
	Salarios Personal	\$ 1.800.000,00
	Prestaciones Sociales	\$ 1.008.000,00
	Papeleria	\$ 250.000,00
	Mantenimiento (Equipos de Oficina)	\$ 400.000,00
	Seguros	\$ 450.000,00
	Arriendo	\$ 8.000.000,00
	Varios.	\$ 1.200.000,00
	Servicios publicos	\$ 1.750.000,00
	Imprevistos	\$ 510.800,00
GASTOS COMERCIALIZACION	Salarios vendedores externos	\$ 3.600.000,00
	Prestaciones Sociales	\$ 2.016.000,00
	Publicidad y Mercadeo	\$ 2.500.000,00
	Currier	\$ 1.600.000,00
	Gastos de representacion	\$ 5.000.000,00
	Apstillaje contratos	\$ 300.000,00
GASTOS LEGALES	ICA	\$ 300.000,00
	Impuestos	\$ 400.000,00
	vigilancia	\$ 1.500.000,00
	total	\$ 32.584.800,00



**Tabla 13. Gastos pre operativos.**

			AMORTIZACION
GASTOS PREOPERATIVOS	Constitucion y registro	\$ 525.000,00	\$ 8.750,00
	Otros Gastos	\$ 2.100.000,00	\$ 35.000,00
	Adecuaciones locativas	\$ 8.750.000,00	\$ 145.333,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 11.375.000,00</b>	<b>\$ 189.083,00</b>

### 8.3. Estados Financieros Proyectados

#### 8.3.1. Flujo de Caja

**Tabla 14. Ventas proyectadas en unidades.**

VENTAS PROYECTADAS (Unidades)	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Altas	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Medias	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Bajas	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Consolidado	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

FLUJO DE CAJA	Inversión	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
<b>+ Ingresos por venta</b>		\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	\$ 121.500.008	1.458.000,00
<b>- Costos variables</b>		\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	\$ 66.833.329	801.999,99
<b>- Costos fijos</b>	\$ 0	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	\$ 43.165.656	517.987,80
Costos fijos de Producción		\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	\$ 22.530.856	270.370,20
Costos fijos de Administración		\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	\$ 5.618.800	67.425,61
Costos fijos de comercialización y ventas		\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	\$ 15.016.000	180.192,01
<b>- No Desembolsables</b>	\$ 0	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	41.397,01
<b>- Intereses Credito</b>	\$ 0	\$ 2.770.389	\$ 2.709.580	\$ 2.647.979	\$ 2.585.576	\$ 2.522.360	\$ 2.458.320	\$ 2.393.447	\$ 2.327.728	\$ 2.261.154	\$ 2.193.712	\$ 2.125.392	\$ 2.056.182	29.051,80
<b>= Utilidad Antes de Impuestos</b>	\$ 0	\$ 5.280.884	\$ 5.341.693	\$ 5.403.293	\$ 5.465.697	\$ 5.528.913	\$ 5.592.952	\$ 5.657.826	\$ 5.723.544	\$ 5.790.119	\$ 5.857.561	\$ 5.925.881	\$ 5.995.091	67.563,40
<b>- Impuestos</b>	\$ 0	\$ 1.742.692	\$ 1.762.759	\$ 1.783.087	\$ 1.803.680	\$ 1.824.541	\$ 1.845.674	\$ 1.867.083	\$ 1.888.770	\$ 1.910.739	\$ 1.932.995	\$ 1.955.541	\$ 1.978.380	22.295,99
<b>= Utilidad despues de Impuestos</b>	\$ 0	\$ 3.538.192	\$ 3.578.934	\$ 3.620.207	\$ 3.662.017	\$ 3.704.372	\$ 3.747.278	\$ 3.790.743	\$ 3.834.775	\$ 3.879.380	\$ 3.924.566	\$ 3.970.340	\$ 4.016.711	45.267,50
<b>+ Ajuste por No Desembolsables</b>	\$ 0	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	\$ 3.449.750	41.397,01
<b>+ Otros Ingresos (No sujetos a impuesto)</b>	\$ 222.595.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 252.183.733	252.183,73
Prestamos	\$ 222.595.000													-
Recuperación Capital de trabajo													\$ 70.985.733	70.985,73
Valor de Salvamento													\$ 181.198.000	181.198,00
<b>- Otros Egresos no deducibles de impuesto</b>	\$ 293.580.733	\$ 4.668.563	\$ 4.729.372	\$ 4.790.973	\$ 4.853.376	\$ 4.916.592	\$ 4.980.631	\$ 5.045.505	\$ 5.111.224	\$ 5.177.798	\$ 5.245.240	\$ 5.313.560	\$ 5.382.770	60.215,61
Activos Fijos	\$ 211.220.000													-
Pago Credito / Capital		\$ 4.668.563	\$ 4.729.372	\$ 4.790.973	\$ 4.853.376	\$ 4.916.592	\$ 4.980.631	\$ 5.045.505	\$ 5.111.224	\$ 5.177.798	\$ 5.245.240	\$ 5.313.560	\$ 5.382.770	60.215,61
Gastos PREOPERATIVOS	\$ 11.375.000													-
Capital de Trabajo	\$ 70.985.733													-
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>-\$ 70.985.733</b>	<b>\$ 2.319.379</b>	<b>\$ 2.299.312</b>	<b>\$ 2.278.984</b>	<b>\$ 2.258.391</b>	<b>\$ 2.237.530</b>	<b>\$ 2.216.397</b>	<b>\$ 2.194.988</b>	<b>\$ 2.173.301</b>	<b>\$ 2.151.332</b>	<b>\$ 2.129.076</b>	<b>\$ 2.106.530</b>	<b>\$ 254.267.424</b>	278.632,60

Tasa Interna de Retorno	3,00%
Valor Presente Neto	127.905.124
Tasa Interna de Retorno	13,06%

[Volver al Menu Principal](#)

### 8.3.2. Estado de Pérdidas y Ganancias (Estado de Resultados)

Tabla 15. Estado de resultados.

#### ESTADO DE RESULTADOS -CIFRAS MENSUALES

CUENTAS	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
+ Ingresos por concepto de Ventas	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008	121.500.008
- Costo Variables	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329	66.833.329
- Costos Fijos Producción	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856	22.530.856
- Gastos Depreciación	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167	3.260.167
= Utilidad Bruta en Ventas	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656	28.875.656
- Costos fijos de Administración	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800	5.618.800
- Costos Fijos de Ventas y Distribución	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000	15.016.000
- Amortización de diferidos	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583	189.583
= Utilidad Operativa	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273
+ Otros Ingresos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Otros egresos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Costos de Financiación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
= Utilidad Antes de Impuestos	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273	8.051.273
- Impuestos	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920	2.656.920
= UTILIDAD NETA	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353
- Utilidades Repartidas (Dividendos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
= Utilidades no Repartidas	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353	5.394.353
Utilidades no Repartidas Acumuladas	5.394.353	10.788.705	16.183.058	21.577.411	26.971.763	32.366.116	37.760.469	43.154.821	48.549.174	53.943.527	59.337.879	64.732.232

### 8.4. Evaluación financiera del proyecto

#### 8.4.1. Valor Presente Neto

Valor Presente Neto	127.905.124
---------------------	-------------

#### 8.4.2. Tasa Interna de Retorno

Tasa Interna de Retorno	3,00%
-------------------------	-------

## 9. CONSIDERACIONES FINALES

El proyecto TURIMASCOTAS en su investigación arroja resultados que permiten determinar su viabilidad, el estudio técnico, organizacional y legal muestran de la magnitud de la organización, una organización que puede ser funcional en todos sus campos si se tiene estructurado un excelente plan estratégico que permitan alcanzar las metas que se tienen planteadas, con respecto a la parte comercial y financiera cabe destacar que para accionar esta empresa se necesita de una gran campaña de mercadeo que implica de grandes inversiones de capital, pues debe darse a conocer el servicio y las ventajas competitivas que posee, además de mostrar la diferenciación del mismo.

El proyecto debe ejecutarse porque es una idea innovadora y que posee componentes muy rentables.

Para sacar adelante este negocio deben aplicarse las siguientes estrategias:

- ❁ Lanzamiento del servicio por medio de campañas publicitarias en radio, redes sociales y web site de la empresa.
- ❁ Formular plan estratégico de ventas por medio de vendedores externos que visiten los posibles distribuidores en el mercado meta.
- ❁ Promocionar el servicio para tratar de generar recordación en los clientes.
- ❁ Estructurar el plan financiero de la empresa con el fin de tener costos claros para poder optimizar y hacer las inversiones adecuadas para el buen funcionamiento y desarrollo del proyecto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIO	<a href="http://www.mincomercio.gov.co">www.mincomercio.gov.co</a>
PROEXPORT	<a href="http://www.proexport.com.co">www.proexport.com.co</a>
BANCOLDEX	<a href="http://www.bancoldex.gov.co">www.bancoldex.gov.co</a>
FIDUCIARIA COLOMBIANA	<a href="http://www.fiducoldex.gov.co">www.fiducoldex.gov.co</a>
FONDO NAL DE GARANTIAS	<a href="http://www.fng.gov.co">www.fng.gov.co</a>
SEGUROS A EXPORTACIONES	<a href="http://www.segurexpo.com">www.segurexpo.com</a>
MINISTERIO DE TRANSPORTE	<a href="http://www.mintransporte.gov.co">www.mintransporte.gov.co</a>
INVIAS	<a href="http://www.invias.gov.co">www.invias.gov.co</a>
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE	<a href="http://www.supertransporte.gov.co">www.supertransporte.gov.co</a>
ICA	<a href="http://www.ica.gov.co">www.ica.gov.co</a>
INVIMA	<a href="http://www.invima.gov.co">www.invima.gov.co</a>
BANCO DE LA REPUBLICA	<a href="http://www.banrep.gov.co">www.banrep.gov.co</a>
DIAN	<a href="http://www.dian.gov.co">www.dian.gov.co</a>
SISTEMA DE INFORMACION DE COMERCIO EXTERIOR	<a href="http://www.sicex.com">www.sicex.com</a>
ICONTEC	<a href="http://www.icontec.org.co">www.icontec.org.co</a>
<a href="http://www.supply-chain.org">www.supply-chain.org</a>	<a href="http://www.logisticsonline.com">www.logisticsonline.com</a>
<a href="http://www.iac.colombia.org">www.iac.colombia.org</a>	<a href="http://www.arlog.org">www.arlog.org</a>
<a href="http://www.apics.org">www.apics.org</a>	<a href="http://www.manufacturingsystems.com">www.manufacturingsystems.com</a>

## **LISTADO DE ENLACES VISITADOS**

### **1. CARLOS MARIO MORALES C**

Ingeniero-Administrador-Profesor Universitario

<http://carlosmoralesscastano.wordpress.com>

### **2.PETS HOME EN COLOMBIA**

<http://www.petshome.com.co>



### **3. REVISTA EL VIAJERO**

Los mejores hoteles para mascotas

[http://www.revistaelviajero.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=107:los-mejores-hoteles-para-mascotas&catid=17:lo--relevante&itemid=27](http://www.revistaelviajero.com/index.php?option=com_content&view=article&id=107:los-mejores-hoteles-para-mascotas&catid=17:lo--relevante&itemid=27)



### **4. VIAJES Y DESTINOS**

crece el mercado de turismo con mascotas

<http://viajesdestinos.com/crece-el-mercado-de-turismo-con-mascotas/>



## **5. FACILISIMO.COM**

15 temas para la búsqueda turismo con mascotas

<http://mascotas.facilísimo.com/turismo-con-mascotas>



## **6. NAVARRA TURISMO CON PERROS**

Viajar con animales. Iberia y RENFE

Transporte de animales domésticos

<http://www.navarraturismoconperros.com/>



## **7. PROYECTO CACHAMA**

Universidad del Tolima

Facultad de medicina veterinaria y zootecnia

Ibagué

2000

[http://html.rincondelvago.com/piscicultura\\_proyecto-de-construccion.html](http://html.rincondelvago.com/piscicultura_proyecto-de-construccion.html)

## 8. ANTIOQUIA TURISTICA

<http://www.antioquiaturistica.com/>



## 9. COLOMBIA TRAVEL

Portal turístico de Colombia

<http://www.colombiatravel.com.co/>

## 10. VETECHIP

Exportación e importación de mascotas a Colombia

[http://www.microchipcolombia.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=50&Itemid=83](http://www.microchipcolombia.com/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=83)



## 11. ICA

<http://www.ica.gov.co/getdoc/67809a6d-d08e-4d91-bd0e-f17611927a7e/requisitos-para-importar-mascotas.aspx>



## **12. CACHORROS DE SAN LUIS**

[http://www.cachorrosdesanluis.com/sitio/principal\\_es.php](http://www.cachorrosdesanluis.com/sitio/principal_es.php)



## **13. PUPPY EXPORT**

<http://www.puppyexport.com/content/clientes.asp?cl=-1>



## **14. EMPRESAS COLOMBIA VETERINARIAS EN MEDELLÍN**

<http://empresacolombia.com.co/veterinarias-en-medellin.htm>

## **15. DROGUERÍAS VETERINARIAS MEDELLÍN - ANTIOQUIA COLOMBIA**

[http://www.encolombia.com/veterinaria/droguerias\\_veterinarias\\_medellin.htm](http://www.encolombia.com/veterinaria/droguerias_veterinarias_medellin.htm)



## 16. PET GARDEN

[http://petsgarden.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=49&itemid=54](http://petsgarden.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=49&itemid=54)



## 17. PLAN DE MARKETING PARA UNA EMPRESA DE MASCOTAS

<http://html.rincondelvago.com/plan-de-marketing-para-una-empresa-de-mascotas.html>

## 18. ASOCIACION DEFENSORA DE ANIMALES Y DEL MEDIO AMBIENTE

Con jurisdicción en el territorio colombiano

<http://www.adacolombia.org/>



19. [http://es.wikipedia.org/wiki/Rionegro\\_\(Antioquia\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Rionegro_(Antioquia))



20. <http://www.rionegro.gov.co>

Última actualización:  
17 de septiembre de 2011



Libertad y Orden



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia

