



Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN

TRABAJO DE GRADO

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2019

MARTHA VIVIANA RUIZ MARTINEZ
LAURA SIERRA MARTIN

PROYECTO: MIS MASCOTAS S.A.S

Tabla de Contenido

Introducción	5
Justificación	6
Descripción de la Idea de Negocio	7
Estudio de Mercado	8
Objetivos del Estudio de Mercados	8
Definición del mercado objetivo.....	9
Metodología de la investigación	10
Encuesta	10
Gráficas encuesta	12
Análisis de la investigación	15
Estrategia de comunicación	15
Estrategia de Marca.....	16
Logo - MIS MASCOTAS S.A.S.....	17
Estrategia de publicidad.....	17
Descripción de la estrategia publicitaria.....	17
Volante Publicitario	19
Afiche Publicitario	20
Estrategia de precio.....	21
Plan de medios	23
Boceto para publicidad	24
Estrategias de Promoción.....	25
Costo estimado de promoción.....	26
Variables Segmentación.....	26
Estimar Demanda.....	31
Estudio Administrativo	32
Identidad Estratégica.....	32
Futuro Preferido	32
Objetivo General.....	32
Objetivos específicos	33
Estructura Organizacional.....	34
Organización Funcional o de Taylor.....	35
Ventajas:	35
Estructura organizacional.....	36
Organigrama Mis Mascotas S.A.S.....	37
Tamaño De La Empresa.....	37
Perfiles de cargo.....	38
Uso de Elementos de Protección Personal.....	40
Manual De Funciones	41
Objetivo.....	41
Organigrama	41
Horario de trabajo	41
Gastos administrativos	42

Tipos de contratación	42
Estudio Legal	44
Normatividad Empresarial	44
Normatividad Tributaria	45
Normatividad Técnica.....	47
Normatividad Laboral.....	48
Registro De Marca	51
Estudio técnico.....	52
Localización de la planta	52
Macro localización.....	52
Micro localización	53
Estudio de suelo	53
Estudio social – estratificación	54
Tamaño	56
PYME:	56
MYPYME.....	56
Alcance	57
Proyecciones e ingresos	58
Ficha Técnica de la empresa	59
Fichas Técnicas por servicio	60
Procesos y procedimientos.....	63
Infraestructura	67
Definición De Infraestructura Técnica, Física Y Tecnológica.	67
Infraestructura tecnológica.....	67
Las principales ventajas son:	67
Infraestructura física	68
Plano Infraestructura.....	69
Muebles y enceres.....	70
Maquinaria y Equipo.....	70
Materia Prima e Insumos	70
Capacidad Instalada	71
Costos: Plan De Producción.....	73
Costos variables por servicio	73
Costos Fijos.....	74
Costo Total.....	74
Precio de Venta	75
Punto de Equilibrio	77
Análisis	78
Plan de compras	78
Capital de trabajo	82
Estudio Financiero	82
Balance General	83
Estado de resultados.....	84
Flujo de Caja.....	85
VPN Valor Presente Neto	86
TIR	87

Conclusiones	89
Referencias.....	91

Tabla 1 Relación 15 conjuntos residenciales El Recodo	9
Tabla 2 Tabla Servicios	22
Tabla 3 Tabla servicio guarderia.....	23
Tabla 4 Perfil Gerente general	38
Tabla 5 Perfil Director Comercial.....	38
Tabla 6 Perfil Contador Externo	39
Tabla 7 Perfil auxiliares	40
Tabla 8 Costos administrativos.....	42
Tabla 9 Gastos de Personal	43
Tabla 10 Gastos de puesta en marcha	43
Tabla 11 Proyecciones e ingresos	58
Tabla 12 Ficha Tecnica MIS MASCOTAS S.A.S.....	59
Tablas 13 Proceso de SPA	63

Ilustración 1 Grafica Encuesta a.	12
Ilustración 2 Folleto	16
Ilustración 3 Logo MIS MASCOTAS S.A.S.....	17
Ilustración 4 Volante publicitario	19
Ilustración 5 Afiche Publicitario.....	20
Ilustración 6 Boceto publicidad	24
Ilustración 7 Estructura Organizacional.....	36
Ilustración 8 Organigrama Mis Mascotas S.A.S.....	37
Ilustración 9 Macro localización.....	52
Ilustración 10 Micro localización	53
Ilustración 11 Estudio de Suelos-categoría.....	54
Ilustración 12 Estratificación	56
Ilustración 13 Plano	69

Introducción

Las mascotas se han convertido en parte fundamental de la vida cotidiana de la familia, por tanto las personas quieren brindar mejores condiciones en cuanto al cuidado y hábitat de las mismas, es por esto que se crea la necesidad de invertir en el cuidado físico y estético de ellas para establecer una mejor convivencia entre los humanos y las mascotas, por esto nuestro proyecto se enfoca a la satisfacción de estas necesidades manifestadas por todas aquellos posibles clientes que tienen mascotas y quieren adquirir fácilmente productos que brinden el confort y satisfacción que requieren .

Fontibón es una localidad de Bogotá que cuenta con 90 barrios dividida en 8 UPZ (Unidades de Planeamiento Zonal), el proyecto está enfocado en el barrio El Recodo ubicado en la UPZ 76 Fontibón-San Pablo, este barrio está conformado por 24 conjuntos de casa y apartamentos con una población aproximada de 44,000 personas, de las cuales alrededor de 25.000 poseen mascotas, siendo este un buen mercado potencial para nuestro proyecto.

Debido a que estos tipos de vivienda presentan algunos inconvenientes para el mantenimiento y cuidado de mascotas por el espacio, pretendemos facilitar con nuestros servicios la adquisición del confort de sus mascotas como parte integral de sus familias.

Justificación

Con el paso del tiempo se evidencia que las personas tienen un mayor apego a los animales domésticos y quieren los mejores cuidados para ellos, haciéndolos parte de su núcleo familiar por lo tanto demandan una serie de cuidados, atenciones y prevenciones necesarias para la convivencia satisfactoria con ellos. Debido a que en la actualidad algunas personas que habitan en conjuntos residenciales tienen en sus familias mascotas que consideran parte de su grupo familiar y desean tenerlas en buenas condiciones, quieren obtener servicios que les brinden comodidad, aseo, y bienestar a sus mascotas, sin embargo en los sectores de propiedad horizontal como el recodo no se encuentran este tipo de servicios, por lo tanto las personas se ven forzadas a trasladarse a barrios centrales para encontrar estos servicios, teniendo en cuenta la necesidad de todas estas personas que quieren brindar bienestar a sus mascotas, MIS MASCOTAS S.A.S busca ofrecer este servicio en el sector residencial del recodo, para la satisfacción, cercanía y facilidad de sus clientes y mascotas.

Descripción de la Idea de Negocio

A través de este proyecto se quiere establecer un negocio dirigido a la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón, donde se pueden brindar servicios de SPA, y cuidado para mascotas como, servicio de aseo dentro del cual se encuentra programación de días de baño y revisión de dientes, también cuidado estético como el servicio de peluquería y servicio de guardería, satisfaciendo el gusto y necesidad de los posibles clientes. Esta idea de negocio surge al evidenciar la necesidad de cuidado y atención que tienen las mascotas de esta zona, teniendo en cuenta que es un sector de viviendas de propiedad horizontal que no cuentan con los espacios adecuados para brindar los cuidados necesarios a sus mascotas. Por lo tanto, se ven obligadas a desplazarse a otros sectores de la localidad para cubrir esas necesidades,

MIS MASCOTAS SAS, brindara el servicio que requieren las mascotas de este sector, evitando los incómodos desplazamientos, reduciendo tiempo y costos, brindando un buen servicio y atención con calidad.

Estudio de Mercado

Objetivos del Estudio de Mercados

- Definir el mercado objetivo de la empresa "MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas de la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón en el año 2019.
- Establecer la metodología de investigación de la empresa "MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas de la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón en el año 2019.
- Realizar el análisis de investigación de la empresa "MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas de la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón en el año 2019.

La población del estudio de factibilidad de "MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas de la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón es finita y se realizara en los 15 conjuntos residenciales que componen el barrio el recodo, los cuales se encuentran relacionados a continuación:

CONJUNTO	CARACTERISTICAS	CANTIDAD DE FAMILIAS (Aprox.)	CANTIDAD FAMILIAS CON MASCOTAS
La Estancia Fontibón Caminos Salazar Etapa 1	Apartamentos	950	95
La Estancia Fontibón Caminos Salazar Etapa 2	Casas	380	38
La Estancia Fontibón Caminos Salazar Etapa 3	Casas	830	83
Solsticio Etapa I	Apartamentos	700	70
Solsticio Etapa II	Apartamentos	700	70
Solsticio Etapa III	Apartamentos	1300	130
Solsticio Etapa IV	Apartamentos	1000	100
Conjunto Residencial Recodo	Casas	250	25
Praderas de Fontibón I	Apartamentos	950	95
Praderas de Fontibón II	Casas	320	32
Praderas de Fontibón III	Casas	250	25
Praderas de Fontibón IV	Casas	300	30
Conjunto Residencial Canapro I	Casas	250	25
Conjunto Residencial Canapro II	Casas	250	25
Conjunto Residencial Canapro III	Casas	320	32
TOTAL		8750	875

Tabla 1 Relación 15 conjuntos residenciales El Recodo

Definición del mercado objetivo

La idea de negocio "MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas, se quiere establecer en Fontibón localidad de Bogotá que cuenta con 90 barrios dividida en 8 UPZ (Unidades de Planeamiento Zonal), enfocada específicamente en el barrio El Recodo ubicado en la UPZ 76 Fontibón-San Pablo, este barrio está conformado por 15 conjuntos de casas y apartamentos con una población aproximada de 8750 personas, de las cuales alrededor del 10% poseen mascotas, siendo este un buen mercado

potencial para nuestro proyecto, teniendo en cuenta que los posibles clientes se enfocan cada día más en el cuidado de su mascota por ser considerado como un miembro más de su familia, teniendo en cuenta la necesidad de la población en tener un sitio asequible y cercano para los cuidados que requieren sus mascotas trayendo economía y facilidad e sus actividades diarias.

Metodología de la investigación

De acuerdo con los posibles clientes del MIS MASCOTAS S.A.S se determinó una muestra de 30 personas para establecer la preferencia de los servicios que requiere la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón.

Encuesta

- a. ¿Qué tipo de mascota tiene en su hogar?
 - a. Perros
 - b. Gatos
 - c. Peces
 - d. Aves
 - e. Otro _____ Cual _____

- b. ¿Qué servicios considera que requiere su mascota?
 - a. Servicio de aseo
 - b. Corte
 - c. Pedicura
 - d. Guardería
 - e. Otro _____ Cual _____

- c. ¿Usted confiaría el cuidado de su mascota a un servicio de guardería?
 - a. SI
 - b. NO
- d. ¿Cuánto ha pagado usted por un servicio de spa para su mascota?
 - a. No pago
 - b. De 15.000 a 20.000
 - c. De 21.000 a 30.000
 - d. De 31.000 a 50.000
 - e. Más de 50.000
- e. ¿Considera usted necesario un sitio para el cuidado de sus mascotas en el sector?
 - a. SI
 - b. NO
- f. ¿Con que frecuencia le realiza baño a su mascota?
 - a. Semanal
 - f. Quincenal
 - g. Bimestral
 - h. Más de dos (2) meses

Gráficas encuesta

¿Qué tipo de mascota tiene en su hogar?

Variable	frecuencia	porcentaje
perro	308	44
gato	205	29
Peces	95	14
aves	61	9
otro	31	4
Total	700	100



Ilustración 1 Grafica Encuesta a.

Se observa que el 44% de las personas encuestadas tienen como preferencia para tener como mascota a los perros dando este resultado un buen punto de vista para enfocarnos más a fondo en la prestación del servicio para este tipo de mascota sin dejar a un lado las demás.

¿Qué servicios considera que requiere su mascota?

Variable	frecuencia	porcentaje
Aseo	258	37
corte	179	26
pedicura	89	13
Guarderia	150	21
Otros	24	3
Total	700	100

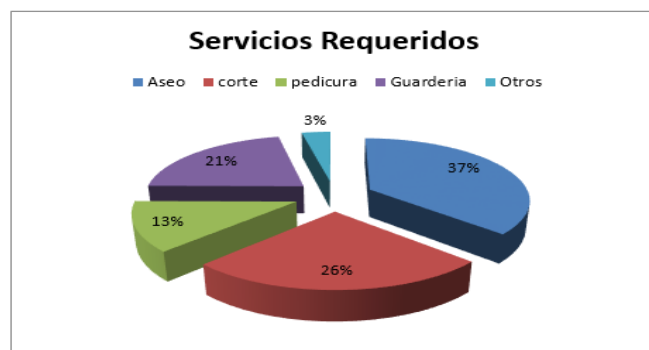


Ilustración 4 Grafica Encuesta b.

Teniendo el resultado de las preferencias sobre el tipo de servicio que requieren los clientes para su mascota siendo Aseo con un 37% y Corte con un 26% servicios con mayor porcentaje, la empresa MIS MASCOTAS S.A.S se podra enfocar en promociones o mayor inversion en estos dos servicios y asi lograr fidelizar los posibles clientes.

¿Usted confiaría el cuidado de su mascota a un servicio de guardería?

Variable	frecuencia	porcentaje
SI	460	66
NO	240	34
TOTAL	700	100



Ilustración 5 Grafica Encuesta c.

Se evidencia la alta confiabilidad generada tal vez por la necesidad de los clientes en tener un lugar especial para el cuidado de sus mascotas en el momento que ellos no puedan estar pendientes de sus necesidades, este resultado ayuda a la empresa MIS MASCOTAS S.A.S a evaluar la promoción de este servicio para atraer cada día, más posibles clientes.

¿Cuánto ha pagado usted por un servicio de spa para su mascota?

Variable	frecuencia	porcentaje
No paga	150	21
\$15.000 a \$20.000	90	13
\$21.000 a \$30.000	315	45
\$31.000 a \$50.000	91	13
mas de \$50.000	54	8
Total	700	100



Ilustración 6 Grafica Encuesta d.

Basados en el resultado de este punto MIS MASCOTAS S.A.S tiene una buena base para determinar los precios estándar de los servicios que se ofrecen, haciendo más factible el acceso a los mismos generando la fidelización de los clientes no solo por la calidad sino también por los precios cómodos y acordes a su presupuesto.

¿Considera usted necesario un sitio para el cuidado de sus mascotas en el sector?

Variable	frecuencia	porcentaje
si	520	74
no	180	26
Total	700	100



Ilustración 7 Grafica Encuesta e.

Teniendo en cuenta que el 74% de las personas encuestadas está de acuerdo con tener un sitio donde se presten todos los servicios que sus mascotas requieren, hace factible y genera una buena expectativa al establecer el negocio en el barrio el Recodo de la localidad de Fontibón.

Evidenciando el resultado se esta pregunta vemos que mensualmente es el tiempo más recurrente para el baño de la mascota, por lo cual podemos aplicar ofertas mensuales que ayuden a la empresa a mantener los clientes constantes.


Análisis de la investigación

El método de recolección que utilizara "MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas de la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón en el año 2017, es cuantitativo que es la recolección de datos que implica el uso de números para evaluar la información, análisis estadísticos para probar hipótesis y realizar un seguimiento de la fuerza y dirección de los esfuerzos, se utilizara esta técnica porque permite examinar datos o información que determina la cantidad de población y posibles clientes que se puede obtener en el sector escogido.


Estrategia de comunicación

MASCOTAS SAS, es un negocio innovador que presta servicios de spa para mascotas en el sector del recodo localidad de Fontibón, cuenta con instalaciones cómodas y confortables para las mascotas, personal calificado, precios asequibles y nuevos servicios como guardería, brindando facilidad, confianza y bienestar a los clientes en el cuidado de las mascotas.

Para llegar a los clientes de una forma fácil y con información efectiva creamos el folleto mostrado a continuación.



SERVICIO	PRECIOS
PLUS XS	BAÑO RAZAS PEQUEÑAS \$ 10.000
PLUS M	BAÑO RAZAS MEDIANAS \$ 12.000
PLUS L	BAÑO RAZAS GRANDES \$ 15.000
PREMIUM XS	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS PEQUEÑAS \$ 20.000
PREMIUM M	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS \$ 23.000
PREMIUM L	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS GRANDES \$ 25.000
VIP S-M	BAÑO CORTE PEDICURA CEPILLADO PASABOCAS Y JUGUETE RAZAS PEQUEÑAS - MEDIANAS \$ 40.000
VIP L	BAÑO CORTE PEDICURA CEPILLADO PASABOCAS Y JUGUETE RAZAS GRANDES \$ 50.000
PED CAT	PEDICURA GATOS \$ 5.000




Organización

MIS MASCOTAS S

teléfono: 319 4675294
319 6103406

Calle 15 118 A 90
CONJUNTO RESIDENCIAL
EL SOLITICO ETAPA 3

MIS MASCOTAS S.A.S



**SPA Y
GUARDERIA
PARA MASCOTAS**

**MANOS EXPERTAS AL
CUIDADO DE SU
MASCOTA**

TEL : 319 4675294

Ilustración 2 Folleto

Estrategia de Marca

MIS MASCOTAS SAS está representada por una marca mixta compuesta de una parte denominativa como lo es el nombre de la compañía, identificando la empresa y haciendo referencia al apersonamiento del objeto del servicio prestado como lo es MIS MASCOTAS, adicionalmente tenemos una parte grafica la cual representa el servicio de SPA para las mascotas, este grafico muestra la imagen de un canino tomando un baño, con un semblante de alegría y satisfacción por el servicio que está tomando, en la imagen se tiene un trasfondo con otras mascotas felices y algunas medallas que representan la calidad del servicio.

Logo - MIS MASCOTAS S.A.S

Ilustración 3 Logo MIS MASCOTAS S.A.S

Estrategia de publicidad**Descripción de la estrategia publicitaria**

El público objetivo para la difusión de la publicidad de la empresa MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas, es la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón que está conformado por conjuntos de casas 15 y apartamentos con una población aproximada de 44,000 personas, de las cuales alrededor de 6.000 poseen mascotas.

La estrategia de publicidad será realizada con el fin de posicionar y dar a conocer la empresa MIS MASCOTAS S.A.S principalmente por sus precios asequibles, la calidad y

amabilidad en el momento de prestar el servicio a la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón, mostrando que existe un lugar donde pueden acceder a los diferentes beneficios que sus mascotas requieren para mantener su calidad de vida sin tener que trasladarse a localidades o sitios muy lejanos generándoles demasiados costos.

Esta promoción publicitaria inicial o de lanzamiento se realizarán principalmente con publicidad impresa, y se dará continuidad constante por medio de las redes sociales, donde mensualmente se realizarán promociones para aumentar la fidelización de los afiliados y atracción de nuevos posibles clientes.

Cantidad de publicidad a distribuir

- Volantes: 20.000 Unidades.
- Afiches 300 Unidades.
- Realizar la respectiva promoción a través de las redes sociales.

Volante Publicitario



SERVICIOS SPA MASCOTAS

PLUS SEGÚN TAMAÑO DE LA MASCOTA DE \$10.000 A \$25.000

PREMIUM BAÑO CORTE Y PEDICURA SEGÚN TAMAÑO DE LA MASCOTA DE \$ 20 A \$50

PED CAT PEDICURA GATOS \$5.000

SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS INCLUYE ALIMENTACIÓN O SNACK SEGÚN EL TIEMPO DE ESTADÍA

SI YA ERES CLIENTE PREGUNTA POR NUESTRAS PROMOCIONES

**GATOS HORA: \$1.000
DIA: \$10.000
SEMANA: \$30.000
MES: 100.000**

**PERROS HORA: DE \$2.000 A \$3.000
DIA: \$10.000 A \$12.000
SEMANA: \$30.000 A 35.000
MES: 100.000 a 120.000**

DURANTE EL MES DE OCTUBRE TRAE TU MASCOTA PARA BAÑARLA CON PRODUCTOS ESPECIALIZADOS EN EL CUIDADO DE LA PIEL, ADEMÁS POR EL BAÑO ANTIPULGAS EN EL SERVICIO DE PELUQUERÍA LLEVA EL MEDICADO GRATIS PARA TU MASCOTA

Mis Mascotas

Horario de atención:
Lun - Vie 7:00 am a 8:00 pm
Sab 7:00 am a 7:00 PM
Dom y Fest 9:00 am a 5:00 pm

Estamos ubicados en:
Calle 15 No. 118a-90 Frente al conjunto Solsticio
Tel: 8284520
Cel: 3194675294 / 3166193406

Ilustración 4 Volante publicitario

Afiche Publicitario



SERVICIOS SPA MASCOTAS

PLUS SEGÚN TAMAÑO DE LA MASCOTA
DE \$10.000 A \$25.000

PREMIUM BAÑO CORTE Y PEDICURA
SEGÚN TAMAÑO DE LA MASCOTA
DE \$ 20 A \$50

PED CAT PEDICURA GATOS
\$5.000

SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS INCLUYE
ALIMENTACIÓN O SNACK
SEGÚN EL TIEMPO DE ESTADÍA

**SI YA ERES CLIENTE
PREGUNTA
POR
NUESTRAS
PROMOCIONES**

**GATOS HORA: \$1.000
DIA: \$10.000
SEMANA: \$30.000
MES: 100.000**

**PERROS HORA:
DE \$2.000 A \$3.000
DIA: \$10.000 A \$12.000
SEMANA: \$30.000 A 35.000
MES: 100.000 a 120.000**

DURANTE EL MES DE OCTUBRE
TRAE TU MASCOTA PARA BAÑARLA
CON PRODUCTOS ESPECIALIZADOS
EN EL CUIDADO DE LA PIEL, ADEMÁS
POR EL BAÑO ANTIPULGAS EN EL SERVICIO
DE PELUQUERÍA LLEVA EL MEDICADO
GRATIS PARA TU MASCOTA

Mis Mascotas

Horario de atención:
Lun - Vie 7:00 am a 8:00 pm
Sab 7:00 am a 7:00 PM
Dom y Fest 9:00 am a 5:00 pm

Estamos ubicados en:
Calle 15 No.118a-90 Frente
al conjunto Solsticio
Tel:8284520
Cel: 3194675294 / 3166193406

Ilustración 5 Afiche Publicitario

Estrategia de precio

MIS MASCOTAS SAS es un negocio dirigido a la población del barrio el Recodo de Fontibón que se encuentra interesada en el cuidado y bienestar de las mascotas, es un local que cuenta con las instalaciones adecuadas y el personal calificado para el manejo de mascotas dentro del portafolio se ofrecen los siguientes servicios.

- **SPA de mascotas:** MIS MASCOTAS SAS cuentan con personal calificado en el tratamiento y Spa de mascotas, que de acuerdo con la selección del cliente incluye:
- **Baño:** Aseo de la mascota con utilización de productos de calidad, baño antipulgas y perfumado, incluye accesorio que la mascota luzca un look único.
- **Corte:** MIS MASCOSTAS SAS cuentan con personal especializado en diferentes técnicas de peluquería, cortes especializados y manejo de carácter, con las mejores herramientas para obtener la satisfacción de los clientes.
- **Pedicura:** MIS MASCOTAS SAS cuentan con personal calificado en el manejo de pedicura para mascotas, evitando molestias y maltratos de estas.

SERVICIO	INCLUYE	VALOR
PLUS XS	BAÑO RAZAS PEQUEÑAS	12.000
PLUS M	BAÑO RAZAS MEDIANAS	13.000
PLUS L	BAÑO RAZAS GRANDES	16.000
PREMIUM XS	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS PEQUEÑAS	20.000
PREMIUM M	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS	25.000
PREMIUM L	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS GRANDES	26.000
VIP S-M	BAÑO CORTE PEDICURA CEPILLADO PASABOCAS Y JUGUETE RAZAS PEQUEÑAS – MEDIANAS	40.000
VIP L	BAÑO CORTE PEDICURA CEPILLADO PASABOCAS Y JUGUETE RAZAS	60.000
PED CAT	PEDICURA GATOS	5.000

Tabla 2 Tabla Servicios

Producto innovador en el sector - Guardería

MIS MASCOTAS SAS. Cuenta con servicio de guardería para diferentes tipos de mascotas de acuerdo con las necesidades de custodia de cada uno de los clientes, aplicando las mejores técnicas en el manejo, armonía y bienestar, el cual permite que las mascotas se encuentren en un lugar acogedor, confortable y con juguetes para su distracción y bienestar mientras sus dueños laboran.

MASCOTA	INCLUYE	TIEMPO	TARIFA
GATOS	GUARDERIA Y SNACK	HORA	2.000
GATOS	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS	DIA	10.000
GATOS	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	SEMANA	30.000
GATOS	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	MENSUALIDAD	100.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y SNACK	HORA	2.000 - 3.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS	DIA	10.000 - 12.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	SEMANA	30.000 - 35.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	MENSUALIDAD	100.000 - 120.000

Tabla 3 Tabla servicio guarderia

Plan de medios

La campaña se hará a través de publicidad impresa como volantes y afiches, también serán utilizadas las redes sociales para el impulso y promoción de la empresa MIS MASCOTAS S.A.S prestadora de servicios de SPA para mascotas, se implementará la voz a voz, para un mayor reconocimiento pues es esta la mejor forma de generar la fidelidad que se espera de los posibles clientes.

Esta publicidad específicamente los volantes serán distribuidos equitativamente en los 15 conjuntos residenciales del barrio el recodo de la localidad de Fontibón, los afiches

serán ubicados en lugares estratégicos para una mayor visión y aprovechamiento como los son; Recepción y salones de reunión de los conjuntos residenciales (Cartelera de información), tiendas y supermercados cercanos con las debidas autorizaciones de estos. Para lograr la publicidad con la que la empresa quería llegar a los diferentes clientes del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón se presentó el boceto relacionado a continuación.

Boceto para publicidad



Ilustración 6 Boceto publicidad

Estrategias de Promoción

En el caso de la empresa "MIS MASCOTAS S.A.S" prestadora de servicios de SPA para mascotas de la población del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón, se acude a diferentes estrategias de promoción para obtener la fidelidad de los clientes enfatizando en la calidad del servicio y demostrando el afecto que se tiene por las mascotas de cada uno de ellos generando confianza en la adquisición del servicio.

Por lo anterior se establecieron algunas estrategias relacionadas a continuación.

- En el manejo a clientes especiales se planea crear una opción de servicio a domicilio para poder llegar a mascotas de estos clientes que por uno u otro motivo no pueden trasladarlas de su vivienda al punto de atención.
- Se tiene programado invertir en un detalle para los clientes que se afilien a MIS MASCOTAS S.A.S, este detalle es un llavero con el logo de la empresa, la inversión para este producto será de \$ 300 por unidad, 300 unidades cada 3 meses inicialmente, dando un total de inversión de \$90.000. cada 3 meses.
- Descuentos en cada servicio, a los clientes nuevos se le hará un descuento del 20% en el primer servicio que requieran para lograr atraer a los posibles clientes y que conozcan la calidad del servicio logrando así el interés sobre el negocio MIS MASCOTAS S.A.S
- Para fidelización de los clientes ya afiliados se realizarán promociones mensuales según su continuidad en el acceso a los servicios que se prestan, medidos o identificados por medio del sistema que se maneja en la empresa y una carnetización a cada mascota para mantener un soporte físico del control de

servicios que adquiere cada cliente, estos descuentos pueden ser desde un 50% o ganar una sesión o servicio gratuito para su mascota.

- Es factible desarrollar la opción de servicio a domicilio que se presentó anteriormente en la estrategia de promoción, para poder llegar a mascotas de clientes especiales que por uno u otro motivo no pueden trasladarlas de su vivienda al punto de atención, haciendo llegar de esta forma los servicios que presta la empresa en el sector del barrio El Recodo de la localidad de Fontibón, generando confiabilidad y fidelización de más clientes usando esta estrategia también como distribución de los servicios que se ofrecen.

Costo estimado de promoción

Publicidad

Descripción	Cantidad Unidad	Valor unidad	Valor Total
Volantes - 1/2 de carta	20000	\$ 8	\$ 120.000
Afiches Full Color de 39 cm x 49 cm	300	\$ 300	\$ 130.000
TOTAL	20300	\$ 308	\$ 250.000

Variables Segmentación

Las variables utilizadas para el estudio de mercado de mis mascotas fueron:

variables geográficas; teniendo en cuenta que MIS MASCOTAS S.A.S se ubicara en lugar estratégico de la localidad de Fontibón utilizamos estas variables para analizar la necesidad y ubicación geográfica del mercado a explotar.

País: Colombia

Ciudad: Bogotá.

Localidad: Fontibón

Barrio: El Recodo

La **segmentación geográfica** hace referencia a la división del mercado tomando en cuenta las diferencias geográficas entre un lugar y otro, a la hora de distribuir los productos o servicios. La segmentación geográfica ayuda a recopilar y analizar información de acuerdo con la ubicación física de las personas.

Esta clase de segmentación es una importante fuente de datos para la comercialización, para saber los lugares indicados para vender o realizar campañas de publicidad. La segmentación geográfica divide a los mercados en diferentes unidades geográficas y esto es importante porque las características de los consumidores son diferentes. (Questionpro, s.f.)

Variables Demográficas

Para poder lanzar los servicios de MIS MASCOTAS S.A.S al mercado es necesario evaluar el comportamiento y hábitos de los habitantes del sector es por esto que utilizamos variables como:

Nivel socio económico: Estratos 2 – 3

Nivel de ingresos familiares:

La segmentación demográfica consiste en dividir el mercado en grupos más pequeños, este tipo de segmentación toma en cuenta variables como la edad, ingresos, grado de estudios, nacionalidad, raza, religión, ocupación, etc.

Esta segmentación le ayuda a las organizaciones a comprender con exactitud el comportamiento del consumidor, lo que a su vez les ayuda a desempeñarse mejor.

Para marketing, la segmentación demográfica se refiere a las personas que forman un mercado específico para un producto o servicio en función de los datos demográficos.

Los atributos demográficos como la edad, el sexo, el género, la religión y la formación académica juegan un papel importante en la investigación. Ya sea con el objetivo de lanzar un nuevo producto, introducir cambios o implementar nuevos servicios. (Questionpro, s.f.)

VARIABLES PSICOGRAFICAS: Para mis mascotas es indispensable conocer los hábitos de consumo de nuestras posibles clientes, conocer sus motivaciones, actitudes y gustos hacia nuestro mercado objetivo que son las mascotas, es por esto que tendremos en cuenta variables psicológicas como:

- Personalidad
- Estilo de vida
- Estatus social
- Actividades, intereses y opiniones
- Actitudes

La segmentación psicográfica es una técnica de segmentación de mercado en la que los grupos se forman según los rasgos psicológicos que influyen en los hábitos de consumo. Esos hábitos son extraídos del estilo de vida y de las preferencias de las personas. Algunos de estos son, el estatus social, las actividades diarias, los hábitos alimenticios, la opinión sobre ciertos temas, etc.

Una organización basada en venta de productos o servicios debe tener en cuenta a sus clientes, ya que estos (los productos y servicios) evidentemente están creados para ellos, para su consumo.

Las demandas y expectativas del cliente hoy en día juegan un papel fundamental en el diseño y el desarrollo de un producto. Estas demandas y expectativas evolucionan con el tiempo y la comprensión del cliente también evoluciona con un aumento en el ingreso familiar o la edad o cualquier otro factor demográfico. (Questionpro, s.f.)

Variables conductuales: Mis mascotas sus desea llegar a cada uno de sus clientes formando una cultura conductual de fidelidad con la plena satisfacción y preferencia por el servicio prestado.

La segmentación conductual divide a los consumidores en grupos según sus conocimientos, actitudes, usos o respuestas a un producto.

En el marketing se cree que las variables conductuales son el mejor punto de partida para **segmentar a un mercado**.

Los consumidores son seleccionados de la siguiente manera:

Ocasiones: los consumidores también se agrupan según las ocasiones en que tienen la idea de compra, es decir, hacen realmente la compra o utilizan el producto adquirido.

Beneficios buscados: Consiste en agrupar a los compradores según los distintos beneficios que buscan de un producto.

Estatus del usuario: los mercados también se segmentan en grupos de no usuarios, exusuarios, usuarios potenciales, usuarios primerizos y usuarios habituales de un producto. Los marketeros desean reforzar y conservar a los usuarios habituales, atraer a no usuarios meta y revigorizarlas relaciones con los exusuarios.

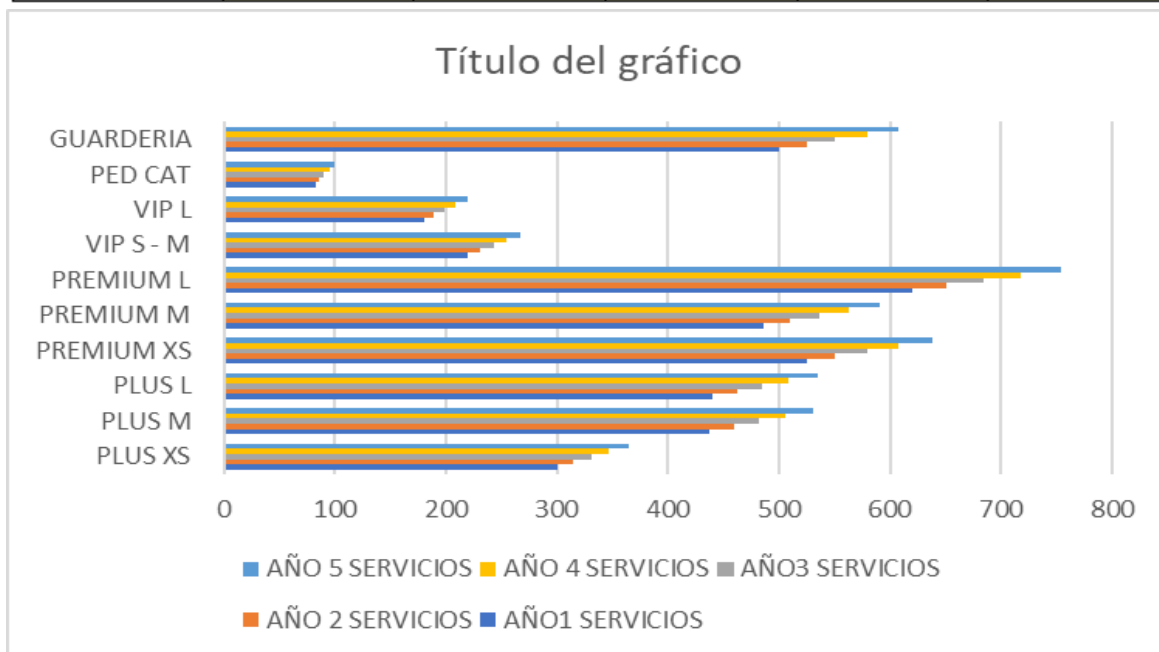
Frecuencia del uso: tenemos a los compradores ocasionales, medos e intensivos. Los usuarios intensivos suelen formar un porcentaje pequeño del mercado, aunque representen un alto porcentaje del consumo total.

Situación de lealtad: los clientes son leales a las marcas, tiendas y compañías. Hay quienes hacen un seguimiento casi de culto por alguna marca, otros compran dos o tres marcas de un producto y los que en cada ocasión compran cualquier marca que incluya un descuento. (Questionpro, s.f.)

Estimar Demanda

Para Mis Mascotas S.A.S es fundamental el crecimiento de nuestra empresa es por esto por lo que estimamos un crecimiento en servicios anual promedio de 4 % a 6% anual en cada uno de nuestros servicios.

Servicio	U. año 1	U. año 2	U. año 3	U. año 4	U. año 5
PLUS XS	300	315	331	347	365
PLUS M	437	459	482	506	531
PLUS L	440	462	485	509	535
PREMIUM XS	525	551	579	608	638
PREMIUM M	486	510	536	563	591
PREMIUM L	620	651	684	718	754
VIP S - M	220	231	243	255	267
VIP L	180	189	198	208	219
PED CAT	82	86	90	95	100
GUARDERIA	500	525	551	579	608



Estudio Administrativo

Identidad Estratégica

MIS MASCOTAS SAS, es un establecimiento que ofrece servicios de SPA, aseo y cuidado de guardería de calidad para mascotas, el cual cuenta con personal calificado y capacitado para el manejo de estas, con instalaciones adecuadas y la asepsia que requieren cada uno de los servicios prestados dirigido para mascotas de la población que habita en el Barrio El Recodo de la localidad de Fontibón.

Futuro Preferido

Para el año 2019 “Mis Mascotas S.A.S” estará posicionada como un establecimiento confiable, líder en servicios de aseo, peluquería, cuidado y guardería de mascotas en el sector del barrio el Recodo de la localidad de Fontibón.

Objetivo General

Establecer de forma adecuada la organización de los procesos de la empresa **MIS MASCOTAS S.A.S**, a través de un seguimiento continuo en la calidad de su ejecución, implementando la mejora continua para brindar la mejor solución a los inconvenientes que se puedan presentar.

Objetivos específicos

Coordinar eficientemente el manejo de cada una de las áreas que conforman la empresa.

Proveer a la empresa de infraestructura, materiales, equipo y recurso humano calificado.

Crear un sistema de control que permita verificar el uso de todos sus recursos eficientemente.

Atender las diferentes inquietudes que presenten los integrantes del equipo de trabajo en bien de la mejora continua de los procesos.

Mantener estricta actualización de normas y leyes jurídicas para el buen funcionamiento de la empresa.

Valores Corporativos

VALORES	APLICACIÓN
CUMPLIMIENTO	Realizar el seguimiento semanal de cada uno de los procesos con los más estrictos conceptos de responsabilidad, integridad y siempre basados en las normas vigentes para la satisfacción de los clientes.
CONFIABILIDAD	Requerir personal capacitado en cada una de las labores a desempeñar en el SPA, para garantizar un buen servicio obteniendo así la confianza de los clientes.
EFICIENCIA	Establecer tiempos y parámetros para la utilización de los recursos que garanticen un servicio efectivo y eficaz logrando la seguridad y satisfacción de los clientes.
RESPECTO	Brindar un buen ambiente laboral a través de actividades o capacitaciones que fortalezcan y fomenten día a día el respeto, comprensión y tolerancia ante las diferentes situaciones presentadas laboralmente mediante técnicas de buen trato.
SENSIBILIDAD	Como prioridad están las mascotas de los clientes, por ende, desde la capacitación de ingreso del personal se enfatiza en el buen trato, amabilidad y familiaridad que se debe tener hacia los clientes y sus mascotas pues lo que a ellas les afecte es de suma importancia ya que estas forman parte la familia.
TRABAJO EN EQUIPO	Programar actividades o capacitaciones mensuales referentes a la mejora continua en las labores y procesos que se ejecutan por los colaboradores de la empresa, fortaleciendo el trabajo en equipo para tener los mejores resultados bajo un buen ambiente laboral.

Estructura Organizacional

Teniendo en cuenta los diferentes tipos de estructuras organizacionales que se relacionan a continuación y debido a las características específicas de la empresa, se tomó la decisión de aplicar la “Estructura organizacional funcional” ya que esta se basa en las tareas de cada trabajador.

Divisional. Las empresas se organizan por las divisiones de negocio.

Funcional. La estructura organizacional funcional se basa en las tareas de cada colaborador.

Matricial. Integra una estructura funcional y por proyectos. Los equipos de trabajo tienen varios proyectos, en los que cada miembro desempeña una misma función.

Geográfica. Organización a partir de las sedes geográficas. Para empresas que operan en un nivel internacional.

Central. Hay varios supervisores por cada empleado. Se da en organizaciones grandes y complejas, con varias localizaciones.

Lineal. La estructura organizacional lineal es de las más antiguas que existen. Responde a un modelo basado en una autoridad en la que se centralizan todas las decisiones. Su aspecto es piramidal. A medida que la estructura jerárquica asciende, disminuye el número de cargos y aumenta el índice de responsabilidades.

Horizontal. Es una estructura descentralizada, basada en la confianza del equipo. Se otorga a los empleados el poder de tomar decisiones y autogestionarse. Es lo que se conoce actualmente como *employment power*. (Sinnaps, s.f.)

Organización Funcional o de Taylor

Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecute el menor número posible de funciones.

Ventajas:

Mayor especialización.

Se obtiene la más alta eficiencia de la persona.

La división del trabajo es planeada y no incidental.

El trabajo manual se separa del trabajo intelectual.

Disminuye la presión sobre un sólo jefe por el número de especialistas con que cuenta la organización. (Gestiopolis, s.f.)

Estructura organizacional

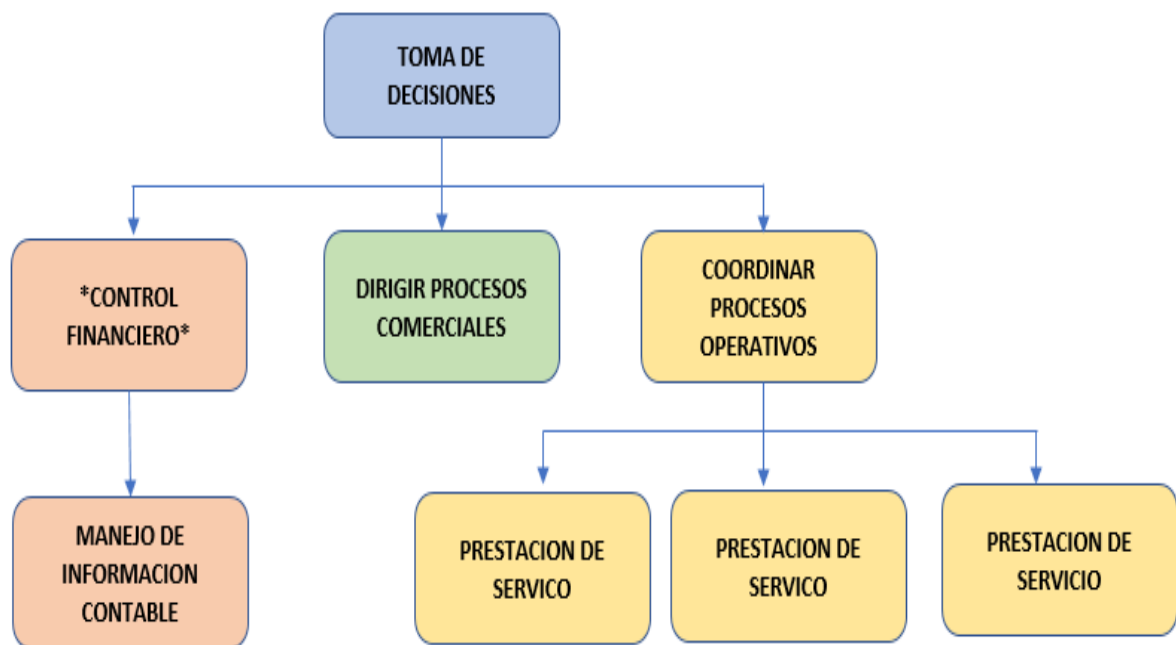


Ilustración 7 Estructura Organizacional

Organigrama Mis Mascotas S.A.S

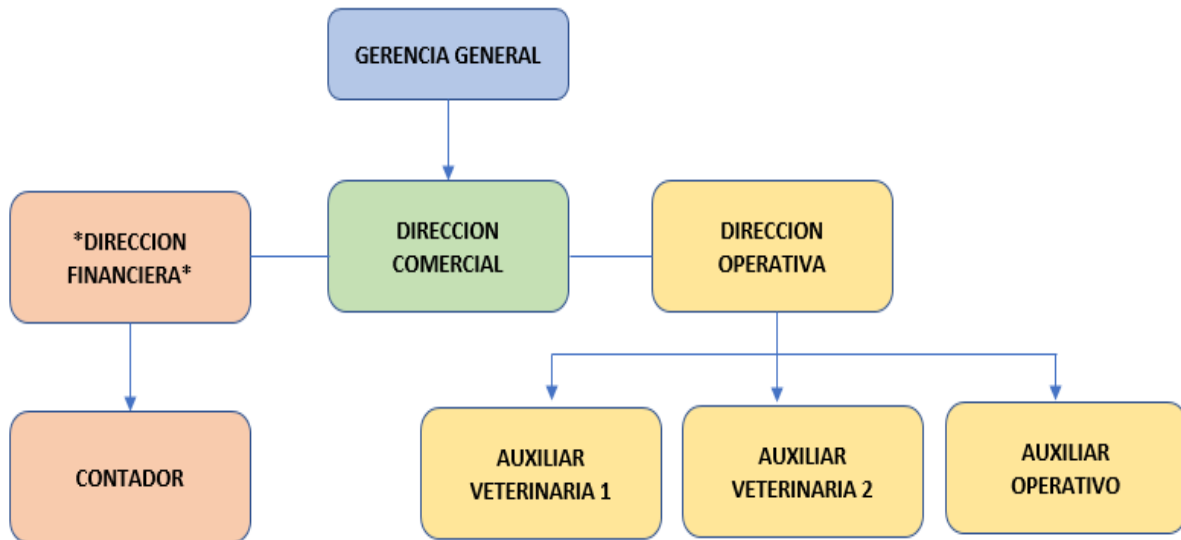


Ilustración 8 Organigrama Mis Mascotas S.A.S

Tamaño De La Empresa

En sentido de la ley 5/2015 de fomento de financiación empresarial, Mis Mascotas S.A.S se califica como una microempresa ya que está conformada por menos de diez trabajadores y tiene un activo total inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

MIS MASCOTAS S.A.S es una microempresa de servicios satisfaciendo las necesidades de aseo y estética de mascotas.

Perfiles de cargo

CARGO	GERENTE GENERAL
PERFIL	Profesional Administración de Empresas
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Control de compras de insumos y pago a proveedores. • Establecer estrategias de Mercadeo. • Analizar los resultados financieros. • Coordinar y controlar el área contable • Realizar informes de control administrativo • Elaborar el presupuesto • Manejo de personal
DESTREZAS Y HABILIDADES	Profesional de Administración de empresas con aptitud y buen trato hacia los animales, buen manejo de clientes y excelentes habilidades de comunicación y negociación.
Experiencia	Un año en labores similares
EPP	N/A

Tabla 4 Perfil Gerente general

CARGO	DIRECTOR COMERCIAL
PERFIL	Profesional Administración de Empresas y/o marketing/ventas
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio e investigación del mercado. • Establecer estrategias de Mercadeo. • Responsabilidad directa del manejo de publicidad y redes sociales. • Fijar la política de precios y condiciones de venta. • Hacer seguimiento a las estrategias establecidas para que aseguren su efectividad. • Informar sobre cualquier novedad irregular ocurrida en el proceso laboral. • Realizar contactos estratégicos para afianzar las ventas de Mis Mascotas S.A.S. • Realizar las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que estén de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
DESTREZAS Y HABILIDADES	Conocimientos en mercadeo y ventas y estrategias de mercado excelente actitud y buen trato hacia los animales, buen manejo de clientes y excelentes habilidades de comunicación y negociación.
Experiencia	Un año en labores similares
EPP	N/A

Tabla 5 Perfil Director Comercial

CARGO	* CONTADOR *
PERFIL	Profesional en Contaduría Publico, Con tarjeta profesional
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Generar los estados financieros de la empresa. • Declarar impuestos en normatividad con la legislación vigente. • Realizar Auditorías contables
DESTREZAS Y HABILIDADES	Profesional en contaduría con gran capacidad de análisis, trabajo en equipo y excelentes habilidades de comunicación
Experiencia	Mínima de un año en el campo
EPP	N/A

Tabla 6 Perfil Contador Externo

CARGO	AUXILIAR DE VETERINARIA NIVEL 1
PERFIL	Persona con conocimiento en corte, pedicura de mascotas certificada
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar corte y cepillado de mascotas • Realizar pedicura de mascotas • Realizar cepillado de dientes de mascotas.
DESTREZAS Y HABILIDADES	Persona con aptitud y buen trato hacia los animales, con conocimiento en corte y procesos de spa para mascotas, amable y con buen servicio al cliente, habilidades de comunicación.
Experiencia	Mínima de un año.
EPP	<ul style="list-style-type: none"> • Tapabocas • Guantes • Monogafas • Protectores Auditivos • Delantal
CARGO	AUXILIAR DE VETERINARIA NIVEL 2
PERFIL	Persona con conocimiento en manejo y pedicura de mascotas certificada
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Lavado de mascotas • Realizar pedicura de mascotas • Realizar cepillado de dientes de mascotas. • Realizar proceso de desparasitación tópica de mascotas
DESTREZAS Y HABILIDADES	Persona con aptitud y buen trato hacia los animales, con conocimiento en corte y procesos de spa para mascotas, amable y con buen servicio al cliente, habilidades de comunicación.
Experiencia	Mínima de un año.

EPP	<ul style="list-style-type: none"> • Tapabocas • Guantes • Monogafas • Protectores Auditivos • Delantal • Botas de caucho
CARGO	AUXILIAR OPERATIVO
PERFIL	Estudios mínimos de Bachiller, certificados mediante constancia de estudio expedida por una institución educativa reconocida por la Secretaría de Educación
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Aseo y mantenimiento de cada una de las áreas de la empresa. • Prestar servicio de cafetería en las áreas de la compañía • Realizar entrega y recepción de mascotas a domicilio.
DESTREZAS Y HABILIDADES	Persona con buena actitud y buen trato hacia los animales, responsable, dado al trabajo en equipo y buen manejo en prestación de servicio.
Experiencia	Un año en labores similares
EPP	<ul style="list-style-type: none"> • Tapabocas • Guantes • Monogafas • Protectores Auditivos

Tabla 7 Perfil auxiliares

Uso de Elementos de Protección Personal

De acuerdo con lo establecido en la Ley 09 de 1979, Art. 85, Lit. b; todos los trabajadores están obligados a usar y mantener adecuadamente, los dispositivos para control de riesgos y equipos de protección personal y conservar en orden y aseo los lugares de trabajo. (colombia, 1979)

Manual De Funciones

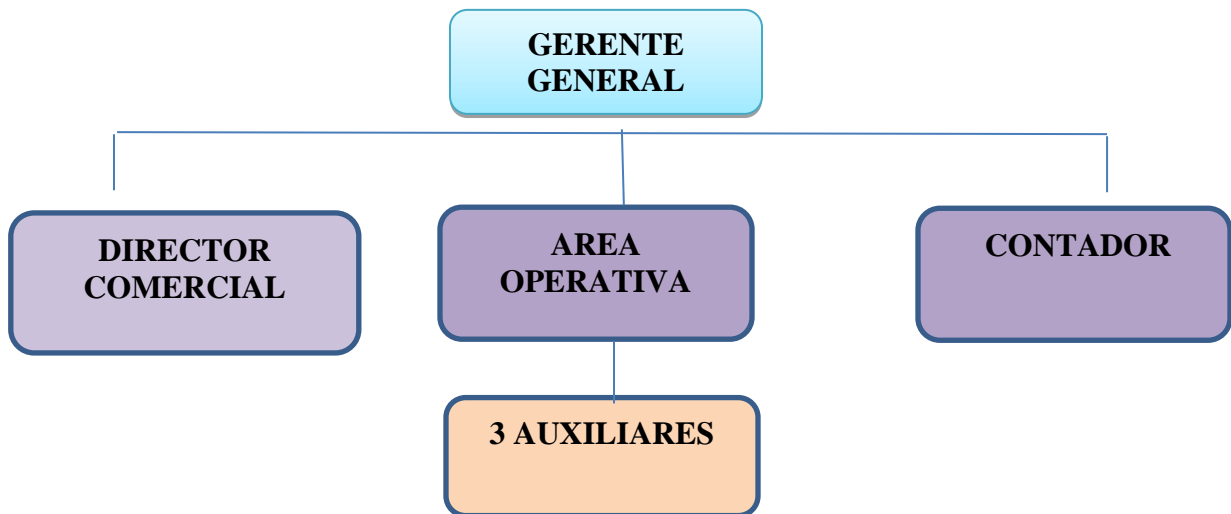
Objetivo

Establecer las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de **MIS MASCOTAS S.A.S**, garantizando el adecuado y correcto funcionamiento de cada una de las áreas que componen la empresa. Para cumplir con nuestra política de calidad y servicio.

Alcance

El presente Manual de Funciones, es aplicado a la estructura organizacional de **MIS MASCOTAS S.A.S** y aplica durante las actividades ejecutadas en operación de la empresa.

Organigrama



Horario de trabajo

Para los empleados no aplica un horario específico por su tipo de contratación la cual es prestación de servicios, por lo anterior la ejecución de sus funciones depende de la demanda y tipo de servicio estableciendo tres horas de lunes a viernes y 4 horas sábado y domingos cada trabajador.

Gastos administrativos

Nuestros costos administrativos corresponden a los recursos necesarios para las operaciones y manejo de Mis Mascotas S.A.S, son los costos que la empresa aplica para la realización de trámites y movimientos internos.

Costos administrativos	
salarios	
Auxiliar de Veterinaria 1	800.000
Auxiliar de Veterinaria 2	650.000
Auxiliar Operativo	650.000
Gerente General	1.200.000
Director Comercial	1.200.000
Total, nomina	4.500.000
Servicios Públicos	300.000
Papelería	200.000
Arriendo	900.000
Total, de costos administrativos	5.900.000

Tabla 8 Costos administrativos

Tipos de contratación

La contratación de personal de Mis Mascotas S.A.S, estará sujeta al siguiente tipo de contratación:

Por prestación de servicios

“El contrato de prestación de servicios es de **carácter civil y no laboral**, por lo tanto, no está sujeto a la legislación de trabajo y no es considerado un contrato con vínculo laboral al no haber relación directa entre empleador y trabajador, por ello, **no cuenta con período de**

prueba y no genera para el contratante la obligación de pagar prestaciones sociales”.

(Eempleo, 2010)

Gastos de Personal

Gastos Personal	
salarios	
Capacitación	500.000
Bonificación	100.000
Dotación	700.000
Contador	500.000
Total, nomina	1.800.000

Tabla 9 Gastos de Personal

Gastos de puesta en marcha

GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	
Aviso con luz en radio 1X1 mts	250.000
GASTOS NOTARIALES	50000
MATRICULA	193.000
FORMULARIO	5.800
INSCRIPCION LIBROS	43.400
BOMBEROS	52.100
ESTUDIO DE SUELOS	90.000
Total, General	774.300

Tabla 10 Gastos de puesta en marcha

Estudio Legal

Normatividad Empresarial

NORMA	DESCRIPCION DE LA NORMATIVIDAD	PROCESOS	COSTOS DEL TRAMITE	TIEMPO PARA REALIZAR EL TRAMITE
Ley 1258 de 2008	Por medio de la cual se crea la Sociedad por Acciones Simplificadas S.A.S.	<p>Elaborar el documento de constitución: Estatutos el cual debe contener la siguiente información:</p> <p>Nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas.</p> <p>Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras "sociedad por acciones simplificada"; o de las letras S.A.S.;</p> <p>El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.</p> <p>El término de duración, si este no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.</p> <p>Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.</p> <p>El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que estas deberán pagarse.</p> <p>La forma de administración y el nombre, documento de identidad y facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.</p>	\$15.000 Gastos notariales	1 día
Decreto 1879 de 2008	Requisitos para la apertura y funcionamiento de	Una vez abierto al público y durante su operación, el establecimiento de comercio deberá cumplir con:	Las condiciones sanitarias se	

	cualquier establecimiento de belleza.	a) Las condiciones sanitarias b) Las normas expedidas por la autoridad competente del respectivo municipio, referentes a uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación	exponen más adelante en la Normatividad técnica para este tipo de empresas. Se solicitará el uso de suelos ante Planeación Distrital el cual no tiene costo	Tiempo: 1 día
Concepto 012 de 2002.	Se refiere al Concepto de Legalidad Inspección Técnica de Bomberos	Solicitar el Concepto técnico de seguridad humana y protección contra incendios: Solicitar la liquidación del pago respectivo, adjuntado el Certificado de constitución y gerencia expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá. Realizar el pago Radicación del comprobante de pago Asistir a capacitación de Auto revisión.	Costo del trámite: 2 SMLDV: \$49.182	Solicitud y pago: 2 días Visita y expedición certificado: De 4 a 6 meses

Normatividad Tributaria

NORMA	DESCRIPCION DE LA NORMATIVIDAD	PROCESOS	COSTOS DEL TRAMITE	TIEMPO PARA REALIZAR EL TRAMITE
Ley 1819 del 2016	Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones.	Las personas jurídicas son responsables de: Impuesto de renta y complementarios, retención en la fuente, ventas régimen común e informante de exógena. La nueva normatividad eliminó el CREE, la	En el momento de realizar el trámite del RUT se hace el trámite de Responsabilidades, el cual no tiene ningún costo	1 día

Decreto 1625 del 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria	sobretasa al CREE y el impuesto a la riqueza. Durante el 2017 la tarifa del impuesto de renta será del 34% más 6% de sobretasa. La sobretasa solo aplica a las empresas que tengan utilidades Mayores a \$800 millones. Se estableció una tarifa general del IVA del 19%		
Decreto 352 del 2002	Por el cual se compila y actualiza la normativa sustantiva tributaria vigente, incluyendo las modificaciones generadas por la aplicación de nuevas normas nacionales que se deban aplicar a los tributos del Distrito Capital, y las generadas por acuerdos del orden distrital	La empresa por ser régimen simplificado se encuentra en la obligación de pagar el impuesto ICA de acuerdo con las tarifas vigentes sobre los ingresos percibidos. Se debe solicitar el RIT ante la Secretaría de Hacienda Distrital	La solicitud del RIT no tiene ningún costo para el empresario	1 día

Normatividad Técnica

NORMA	DESCRIPCION DE LA NORMATIVIDAD	PROCESOS	COSTOS DEL TRAMITE	TIEMPO PARA REALIZAR EL TRAMITE
Resolución No. 2117 de 2010	Por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética ornamental tales como, barberías, peluquerías, escuelas de formación de estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines y se dictan otras disposiciones	Solicitar el concepto sanitario favorable ante la Secretaría Distrital de Salud (quién designa al Hospital de la localidad para hacer la visita) para el funcionamiento de MIS MASCOTAS S.A.S. Esta solicitud se realiza una vez el local esté listo para entrar en funcionamiento (es decir con las adecuaciones y el mobiliario instalado). Se deben cumplir los siguientes requisitos: Infraestructura Física Condiciones sanitarias Condiciones de seguridad Señalización y demarcación de áreas Sistema eléctrico Botiquín de primeros auxilios Manejo de Residuos Certificación de estudios de trabajadores	La solicitud y el trámite no tiene costo para el empresario	Solicitar la visita: 1 día Respuesta a la solicitud: 2 meses máximo
Resolución 2827 de 2006	Por la cual se adopta el Manual de bioseguridad para establecimientos que desarrollen actividades cosméticas o con fines de embellecimiento facial, capilar, corporal y ornamental. (Peluquería).	Elaborar el Manual de bioseguridad de Prácticas Cosméticas (Manicure y Pedicure)	El Manual de bioseguridad se presenta en el momento de la visita para concepto sanitario favorable. No tiene costo para el empresario	Elaborar el manual: 1 semana Aprobación: Máximo dos meses dependiendo del tiempo de respuesta a la solicitud de visita para concepto sanitario favorable.

Normatividad Laboral

NORMA	DESCRIPCION DE LA NORMATIVIDAD	PROCESOS	COSTOS DEL TRAMITE	TIEMPO PARA REALIZAR EL TRAMITE
Código sustantivo del trabajo	Lograr la justicia en las relaciones que surgen entre (empleadores) y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación Económica y equilibrio social.	<p>Elaborar contratos laborales</p> <p>Elaborar el Reglamento de trabajo</p> <p>Suministrar calzado y vestido de labor al trabajador cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) veces el salario mínimo más alto vigente.</p>	<p>Lo realiza la empresa, no tiene costo</p> <p>Lo realiza la empresa, no tiene costo, y ya no se requiere su aprobación por parte de la entidad territorial competente</p> <p>Lo realiza la empresa. El costo de este ítem es por la compra de la dotación y se encuentra en la sección gastos.</p>	<p>Una vez seleccionadas las hojas de vida de las personas a contratar se procede a elaborar los contratos. Tiempo: 1 día</p> <p>Tiempo: 1 día</p> <p>Tiempo: 2 semanas</p>
Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	<p>Afiliar la empresa a la Caja de compensación familiar, al Sistema de Pensiones y a la Empresa Promotora de Salud, tramitando los respectivos formularios de afiliación</p> <p>Las entidades dan su aval de aprobación de la afiliación.</p> <p>Afiliar a los empleados a las respectivas entidades y a la ARL que ellos elijan</p>	Solicitar la afiliación no tiene costo para la empresa	Tiempo: 1 semana
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	<p>Implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST:</p> <p>Pasos que se deben</p>	Costo trámite: \$3.000.000	Para cumplir con los 10 pasos que exige la normatividad para la implementación del sistema se

		<p>seguir para la implementación del nuevo Sistema SG-SST</p> <p>Paso 1. Evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Paso 2. Identificación de peligros, evaluación, valoración y gestión de los riesgos</p> <p>Paso 3. Política y Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Paso 4. Plan de Trabajo Anual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y asignación de recursos</p> <p>Paso 5. Programa de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción en SST</p> <p>Paso 6. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias</p> <p>Paso 7. Reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales</p> <p>Paso 8. Criterios para adquisición de bienes o contratación de servicios con las disposiciones del SG-SST</p> <p>Paso 9. Medición y evaluación de la gestión en SST</p> <p>Paso 10. Acciones preventivas o correctivas</p>		<p>requiere un tiempo estimado de 10 a 12 meses</p>
--	--	---	--	---

Normatividad Ambiental

NORMA	DESCRIPCION DE LA NORMATIVIDAD	PROCESOS	COSTOS DEL TRAMITE	TIEMPO PARA REALIZAR EL TRAMITE
Resolución 2827 de 2006	Por la cual se adopta el Manual de bioseguridad para establecimientos que desarrollen actividades cosméticas o con fines de embellecimiento facial, capilar, corporal y ornamental. (Peluquería).	CAPITULO VII Gestión integral de residuos provenientes de centros de estética, Peluquerías y actividades similares. Elaborar el Plan para la Gestión Integral de Residuos provenientes de centros de estética y cosmetología, peluquerías y actividades similares –PGIR	El Manual de bioseguridad se presenta en el momento de la visita para concepto sanitario favorable. No tiene costo para el empresario	El tiempo de su elaboración está incluido en el tiempo de elaboración del Manual de Bioseguridad
Ley 1801 del 2016	Establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de policía, de conformidad con la constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente	Cumplir con los protocolos de seguridad exigidos para el desarrollo de la actividad económica		

Registro De Marca



1. Se solicitará ante la Superintendencia de Industria y Comercio el registro de Marca de MIS MASCOTAS S.A.S incluido su logotipo, para lo cual se surtirán los siguientes pasos:
2. Elegir la marca: Una vez elegida es importante constatar que sea registrable. (Según artículos 134, 135, 136 y 137 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina).
3. Clasificar los productos o servicios.
4. Realizar la búsqueda de antecedentes marcarios
5. Realizar el pago de la tasa oficial: Los trámites ante la Superintendencia son servicios que comportan un valor llamado tasa. La Superintendencia expide anualmente una Resolución en la cual fija las Tasas asociadas a los trámites y servicios de Propiedad Industrial.

6. El diligenciamiento del formulario correspondiente: La Superintendencia dispone de formularios para los trámites que adelanta, los cuales incluyen toda la información y documentación que se debe aportar.
7. Tiempo estimado para realizar todo el trámite: Entre 4 a 6 meses
8. Costo del trámite \$900.000 aproximadamente

Estudio técnico

Localización de la planta

Mis Mascotas S.A.S comercializadora de productos de mascotas y servicios de guardería, proyecta su ubicación en la localidad de Fontibón en el barrio recodo, sector de conjuntos residenciales de propiedad horizontal.

Macro localización.



Ilustración 9 Macro localización

Micro localización



Ilustración 10 Micro localización

Estudio de suelo

Según el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) el sector en donde se proyecta la ubicación de Mis Mascotas S.A.S. corresponde a un suelo urbano que de acuerdo con su definición corresponde a las áreas destinadas a usos urbanos, que cuentan con infraestructura vial y de acceso a servicios públicos domiciliarios. Estas superficies son susceptibles de ser urbanizada, sin embargo, el uso de suelo a utilizar será de uso comercial de acuerdo con la tabla de clasificación de edificaciones y establecimientos para usos de suelo urbano emitida por la secretaria de planeación distrital; estaríamos ubicados dentro de la categoría B de uso comercial y servicios, en el Grupo 1 (B1) de comercio minorista y prestación de servicios profesionales. (libre, 2019)

TABLA No
CLASIFICACIÓN DE EDIFICACIONES Y ESTABLECIMIENTOS PARA USOS
DEL SUELO URBANO

CLASIFICACIÓN DE LAS EDIFICACIONES	CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS	EJEMPLOS
Categoría A: Uso Institucional.	Grupo 1 (A1): Sector Administración y Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro Administrativo Municipal. ▪ Policía. ▪ Organismos de Justicia. ▪ Cuerpo de Bomberos. ▪ Defensa Civil. ▪ Cárcel.
	Grupo 2 (A2): Sector Servicios Sociales y Comunitarios.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Educación. ▪ Salud. ▪ Cultura. ▪ Recreación y Deporte. ▪ Asociaciones Comunitarias.
	Grupo 3 (A3): Sector de Servicios Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plazas de Mercado. ▪ Centro de Acopio. ▪ Matadero. ▪ Terminal de Transportes. ▪ Plantas (Acueducto, Alcantarillado, Energía, Tratamiento de Desechos, etc).
Categoría B: Uso Comercial y de servicios.	Grupo 1 (B1): Comercio Minorista y Prestación de Servicios Profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiendas, Graneros, Misceláneas. ▪ Hoteles, Restaurantes. ▪ Oficinas, Consultorios.
	Grupo 2 (B2): Comercio Mayorista y Prestación de Servicios Especiales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supermercados. ▪ Bodegas. ▪ Centros Comerciales. ▪ Parqueaderos.
	Grupo 3 (B3): Comercio y Prestación de Servicios de Alta Peligrosidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gasolineras. ▪ Estaciones de Servicio. ▪ Expendio y Manipulación de Gases.

Ilustración 11 Estudio de Suelos-categoría

Estudio social – estratificación

El barrio el recodo está ubicado en la localidad de Fontibón, es la localidad número nueve del Distrito Capital de Bogotá. Se encuentra ubicada en el occidente de la ciudad. Sus residentes pertenecen a la clase media con estratos del 2 al 4 predominando el estrato socioeconómico 3 y 4

Hoy en día Fontibón es uno de los centros industriales importantes de la capital, en ella se encuentran fábricas embotelladoras, factorías de empaques, constructoras de carrocerías, laboratorios y diversos tipos de comercio.

Su estructura urbanística responde a las características típicas del desarrollo incluyendo problemas de servicios públicos, viales, etc. Arquitectónicamente Fontibón es una mezcla de estructuras modernas y edificaciones de la época de la colonia.

Fontibón es un importante centro industrial y comercial, así como un importante centro de transportes. En Fontibón se encuentran el Aeropuerto Internacional El Dorado (originalmente parte de la localidad de Engativá) y la Terminal de Transportes de Bogotá.

Así mismo se encuentran importantes fábricas y bodegas, incluyendo la Zona Franca de Bogotá, el principal centro de maquinas en Bogotá. Sobre la Avenida el Dorado se encuentran oficinas de importantes compañías de servicios, incluyendo el moderno edificio de la Cámara de Comercio de Bogotá.

En cuanto al barrio el recodo es un sector socioeconómico de estratos 2 y 3 de urbanizaciones de casas y apartamentos de propiedad horizontal, con una economía mixta industrial y comercial, en este sector además de encontrar zona urbana de apartamentos existen conjuntos de parques industriales, empresas como eco capital y una parte comercial alrededor de la zona vial de acceso a los conjuntos residenciales. (libre, 2019)

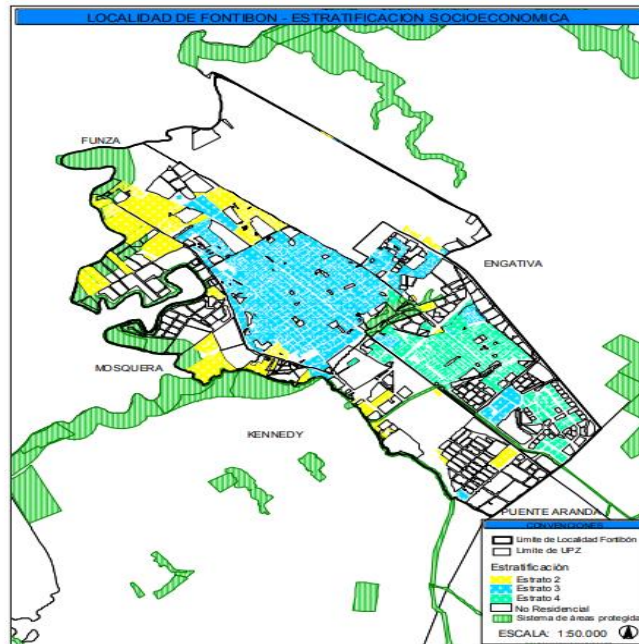


Ilustración 12 Estratificación

Tamaño

Antes de determinar si el proyecto es Pyme o Mipyme, se relaciona a continuación el concepto de cada una de las mencionadas anteriormente para hacer claridad cual debe pertenecer el proyecto Mis Mascotas S.A.S.

PYME:

Desde 11 a 50 empleados y activos entre 501 y 5.000 smlmv

Pyme es el acrónimo **de pequeña y mediana empresa**. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados. (Gardey, 2009)

MYPYME

Hasta 10 empleados y activos inferiores a 500 smlmv, excluida la vivienda.

Es **mipyme** o **MIPyME**, el acrónimo de **micro, pequeña y mediana empresa**, que toma en cuenta las modalidades de empresa más reducidas, tales como las unipersonales.

(Gardey, 2009)

Por lo anterior el proyecto Mis Mascotas S.A.S está acorde a una MIPYME pues solo se cuenta 5 empleados y con ingreso menor a 500 smlmv.

Alcance

El proyecto se debe realizar a través de estudios generales para evaluar, tales como lo es la viabilidad comercial, técnica y ambiental donde si llegan a una conclusión negativa se puede determinar que no se lleve a cabo.

Proyecciones e ingresos

PROYECCIONES E INGRESOS															
	AÑO1			AÑO 2			AÑO3			AÑO 4			AÑO 5		
	SERVICIOS	PRECIO	INGRESOS	SERVICIOS	PRECIO	INGRESOS	SERVICIOS	PRECIO	INGRESOS	SERVICIOS	PRECIO	INGRESOS	SERVICIOS	PRECIO	INGRESOS
PLUS XS	300	12.000	3.600.000	315	13.000	4.095.000	331	14.000	4.634.000	347	14.500	5.031.500	365	15.000	5.475.000
PLUS M	437	13.000	5.681.000	459	14.000	6.426.000	482	15.000	7.230.000	506	15.500	7.843.000	531	16.000	8.496.000
PLUS L	440	16.000	7.040.000	462	16.000	7.392.000	485	17.000	8.245.000	509	18.000	9.162.000	535	18.000	9.630.000
PREMIUM XS	525	20.000	10.500.000	551	21.000	11.571.000	579	22.000	12.738.000	608	23.000	13.984.000	638	24.000	15.312.000
PREMIUM M	486	25.000	12.150.000	510	25.000	12.750.000	536	26.000	13.936.000	563	26.000	14.638.000	591	27.000	15.957.000
PREMIUM L	620	26.000	16.120.000	651	27.000	17.577.000	684	28.000	19.152.000	718	28.000	20.104.000	754	29.000	21.866.000
VIP S - M	220	40.000	8.800.000	231	40.000	9.240.000	243	42.000	10.206.000	255	42.000	10.710.000	267	43.000	11.481.000
VIP L	180	60.000	10.800.000	189	60.000	11.340.000	198	62.000	12.276.000	208	62.000	12.896.000	219	63.000	13.797.000
PED CAT	82	8.000	656.000	86	8.000	688.000	90	8.000	720.000	95	8.000	760.000	100	8.000	800.000
GUARDERIA	500	10.000	5.000.000	525	10.000	5.250.000	551	11.000	6.061.000	579	11.000	6.369.000	608	12.000	7.296.000
TOTAL	3.790		80.347.000	3.979		86.329.000	4.179		95.198.000			101.497.500	4.608		110.110.000

Tabla 11 Proyecciones e ingresos

Ficha Técnica de la empresa


FICHA TECNICA MIS MASCOTAS S.A.S	
Información General	
Nombre de la Empresa	Mis Mascotas S.A.S
Nit.	20740476-6
Dirección	
Teléfonos	3194675294 -3166193406
Logo	
Objetivo	Garantizar satisfacción a los clientes por el buen servicio prestado con productos de excelente calidad y cuidado de sus mascotas con el personal idóneo y calificado para ejercer esta labor pues en “Mis Mascotas S.A.S” servicios de SPA, y cuidado para mascotas como, servicio de aseo dentro del cual se encuentra programación de días de baño y revisión de dientes, también cuidado estético como el servicio de peluquería y servicio de guardería.
Mercado al que va dirigido	Mercado al que va dirigido “MIS MASCOTAS S.A.S” prestadora de servicios de SPA para mascotas es la población del sector el Recodo de la localidad de Fontibón compuesta por 15 conjuntos residenciales.
Restricciones	Alergia a alguno de los productos que se utilizan en el SPA.

Tabla 12 Ficha Tecnica MIS MASCOTAS S.A.S

Fichas Técnicas por servicio

FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	PLUS XS
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO A DECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO RAZAS PEQUEÑAS
4. REQUISITOS GENERALES	No debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.

FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	PLUS M
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO A DECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO RAZAS MEDIANAS
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.

FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	PLUS L
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO A DECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO RAZAS GRANDES
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.

FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	PREMIUM XS
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO A DECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS PEQUEÑAS
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.

FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	PREMIUM M
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO A DECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.



FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	PREMIUM L
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO ADECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.

FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	VIP S-M
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO ADECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados o alega a los productos alimenticios.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.

FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	VIP L
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO ADECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados o alega a los productos alimenticios.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.






FICHA TÉCNICA	
1. NOMBRE DEL SERVICIO	VIP L
2. CALIDAD	LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO DEBE TENER EL CONOCIMIENTO ADECUADO Y CERTIFICADO PARA ESTA LABOR.
3. GENERALIDADES	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS
4. REQUISITOS GENERALES	NO debe ser aplicado en mascotas susceptibles a los productos utilizados o alergia a los productos alimenticios.
5. REQUISITOS ESPECIFICOS	El propietario de la mascota debe informar sobre alergias a productos específicos
6. CONTROLES ESPECIALES	El servicio debe prestarse en el tiempo establecido en la descripción del proceso.

Procesos y procedimientos

DESCRIPCIÓN PROCESO DE SPA DE MASCOTAS										
PROCESO SERVICIOS PREMIUM XS M L										
PROYECCION POR SERVICIO										
Nº	ETAPA	Opera ción	Trans porte	Demora	Almac enar	Inspe cción	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO REQUERIDO	EQUIPOS REQUERIDOS	RESPONSABLE
	Nombre la etapa de proceso en orden de ejecución						Describe de manera detallada la actividad	(min)	cantidad y capacidad, características de ficha técnica	Nombre el cargo del responsable
1	Recepción de Mascotas	X				X	Se realiza la recepción de la mascota y evaluación de estado de la misma.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
2	Registro de mascota y servicio seleccionado- facturación	X					Se realiza registro de datos de la mascota y su propietario, servicio solicitado y factura.	2 minutos	Caja registradora	Director Administrativo
3	Traslado de las mascota a la sala de baño		X				Se realiza traslado de mascota a Zona de Baño	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
4	Baño de mascota	X					Se realiza el baño de mascota	10 minutos	Duchas	Auxiliar de Veterinaria
5	Secado de Mascota	X					Se procede a secar la mascota	2 minutos	Mesa metalica Secador	Auxiliar de Veterinaria
6	Corte de Uñas	X					Se procede a corte de uñas	4 minutos	Mesa metalica Cortauñas para mascotas	Auxiliar de Veterinaria
7	Corte de pelo por selección de usuario	X					se procede a corte de pelo según raza y selección de propietario de mascota	15 minutos	Mesa metalica Esquiladora electrica Tijeras	Auxiliar de Veterinaria
9	Perfumado y aplicación de desparasitante topico	X					En esta etapa se realiza perfumado y aplicación de control de plagas como chinches y garrapatas a la mascota. Se coloca accesorio a mascota.	3 minutos	N/A	Auxiliar de Veterinaria
10	Traslado a sala de espera de mascotas			X			Se traslada mascota ya lista a sala de espera de mascotas	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
11	Entrega de mascota			X			Se realiza entrega de mascota y se realizan recomendaciones.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria

Tiempo de servicio	40 minutos
Número de unidades	1
Tiempo por Unidad de producto	40 minutos

Tablas 13 Proceso de SPA





DESCRIPCIÓN PROCESO DE SPA DE MASCOTAS										
PROCESO DE SERVICIOS PLUS XS M L										
PROYECCION POR SERVICIO										
Nº	ETAPA	Opera ción	Trans porte	Demora	Almac enar	Inspe cción	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO REQUERIDO	EQUIPOS REQUERIDOS	RESPONSABLE
										
1	Recepción de Mascotas	X				X	Se realiza la recepción de la mascota y evaluación de estado de la misma.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
2	Registro de mascota y servicio seleccionado- facturación	X					Se realiza registro de datos de la mascota y su propietario, servicio solicitado y factura.	2 minutos	Caja registradora	Director Administrativo
3	Traslado de las mascotas a la sala de baño		X				Se realiza traslado de mascota a Zona de Baño	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
4	Baño de mascota	X					Se realiza el baño de mascota	10 minutos	Duchas	Auxiliar de Veterinaria
5	Secado de Mascota	X	X				Se procede a secar la mascota	2 minutos	Mesa metálica Secador	Auxiliar de Veterinaria
6	Perfumado y aplicación de desparasitante tópico	X					En esta etapa se realiza perfumado y aplicación de control de plagas como chinches y garrapatas a la mascota. Se coloca accesorio a mascota.	3 minutos	N/A	Auxiliar de Veterinaria
7	Traslado a sala de espera de mascotas			X			Se traslada mascota ya lista a sala de espera de mascotas	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
8	Entrega de mascota			X			Se realiza entrega de mascota y se realizan recomendaciones.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria

Tiempo de servicio	21 Minutos
Número de unidades	1
Tiempo por Unidad de producto	21 Minutos






DESCRIPCIÓN PROCESO DE SPA DE MASCOTAS

PROCESO DE SERVICIO PED CAT

PROYECCION POR SERVICIO

Nº	ETAPA	Opera ción	Trans porte	Demora	Almac enar	Inspe cción	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO REQUERIDO	EQUIPOS REQUERIDOS	RESPONSABLE
	Nombre la etapa de proceso en orden de ejecución						Describe de manera detallada la actividad	(min)	cantidad y capacidad, características de ficha técnica	Nombre el cargo del responsable
1	Recepción de Mascotas	x				x	Se realiza la recepción de la mascota y evaluación de estado de la misma.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
2	Registro de mascota y servicio seleccionado- facturación	x					Se realiza registro de datos de la mascota y su propietario, servicio solicitado y factura.	2 minutos	Caja registradora	Director Administrativo
3	Traslado de la mascota a sala de proceso		x				Se realiza traslado de mascota a Zona de proceso	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
4	Manicure	x					Se realiza proceso de corte y pedicura de mascota	10 minutos	kit de corte de uñas	Auxiliar de Veterinaria
7	Traslado a sala de espera de mascotas		x	x			Se traslada mascota ya lista a sala de espera de mascotas	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
8	Entrega de mascota			x			Se realiza entrega de mascota y se realizan recomendaciones.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria

Tiempo de servicio	16 Minutos
Número de unidades	1
Tiempo por Unidad de producto	16 Minutos

DESCRIPCIÓN PROCESO DE SPA DE MASCOTAS										
PROCESO DE GUARDERIA										
PROYECCION POR SERVICIO										
Nº	ETAPA	Operación	Transporte	Demora	Almacenar	Inspección	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO REQUERIDO	EQUIPOS REQUERIDOS	RESPONSABLE
	Nombre la etapa de proceso en orden de ejecución						Describe de manera detallada la actividad	(min)	cantidad y capacidad, características de ficha tecnica	Nombre el cargo del responsable
1	Recepción de Mascotas	X				X	Se realiza la recepción de la mascota y evaluación de estado de la misma.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
2	Registro de mascota y servicio seleccionado-facturación	X					Se realiza registro de datos de la mascota y su propietario, servicio solicitado y factura.	2 minutos	Caja registradora	Director Administrativo
3	Traslado de la mascota a zona de guardería		X				Se realiza traslado de mascota a Zona de Guardería	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria
4	Asignación de alimentación y juguete	X					se asigna alimentación dependiendo el tiempo de custodia y se entrega juguete en zona de guardería a la mascota	5 minutos	N/A	Auxiliar de Veterinaria
5	Instalación de arnes para mascotas	X					Se procede a instalar arnes para seguridad de mascota	2 minutos	Arnes	Auxiliar de Veterinaria
6	Paseo de mascota	X	X				Se procede a realizar paseo de mascota	10 minutos	N/A	Auxiliar de Veterinaria
7	Recepción de mascota	X	X	X			Se recibe mascota y se lleva a zona de guardería	2 minutos	N/A	Auxiliar de Veterinaria
8	Entrega de mascota			X			Se realiza entrega de mascota y se realizan recomendaciones.	1 minuto	N/A	Auxiliar de Veterinaria

Tiempo de servicio	24 Minutos
Número de unidades	1
Tiempo por Unidad de producto	24 Minutos

Definición De Infraestructura Técnica, Física Y Tecnológica.

Infraestructura tecnológica

Un elemento fundamental de una organización es su infraestructura tecnológica. Se podría definir como el conjunto de elementos para el almacenamiento de los datos de una empresa. En ella se incluye el hardware, el software y los diferentes servicios necesarios para optimizar la gestión interna y seguridad de información.

Hardware

Es toda la parte física necesaria para el desarrollo de una actividad: ordenadores, monitores, videocámaras, routers, Wi-Fi, teléfonos, sensores, escáneres, impresores, cableado...

Software

En este caso se trata de todo lo que no se ve. Dicho de otro modo, son los sistemas y programas que facilitan el funcionamiento de otras aplicaciones. Existen dos tipos fundamentales: los sistemas operativos y los programas informáticos como bases de datos, procesadores de texto, herramientas de ofimática.

Beneficios

El hecho de contar con una estructura IT acorde al tamaño y necesidades de tu organización repercute positivamente en el negocio. Lo hace por ser una forma simple, segura y escalable de afrontar el futuro usando la tecnología como un aliado.

Las principales ventajas son:

Reduce costes.

Aumenta eficiencia operativa.

Simplifica el mantenimiento y soporte.

Escalabilidad y agilidad de adaptación.

Disminuye el riesgo de fallos.

Incrementa la seguridad.

Mayor capacidad de respuesta.

(Vega Gestion, 2018)

Infraestructura física

“Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente”. (Ucha, 2010)

Para la empresa “Mis Mascotas S.A.S” es de gran importancia contar con la infraestructura física, técnica y tecnológico acorde al servicio que se quiere prestar, para que los futuros clientes tengan la posibilidad de disfrutar de un lugar agradable y de buena calidad para sus mascotas lo que genera confianza y fidelidad de los clientes. Para esto Mis mascotas S.A.S contara con una planta física de un área de 72 m², en la que contara con área de recepción para clientes, zona de baño de mascotas, zona de corte de mascotas, zona de staff y guardería de mascotas, y área de cafetería.

Plano Infraestructura

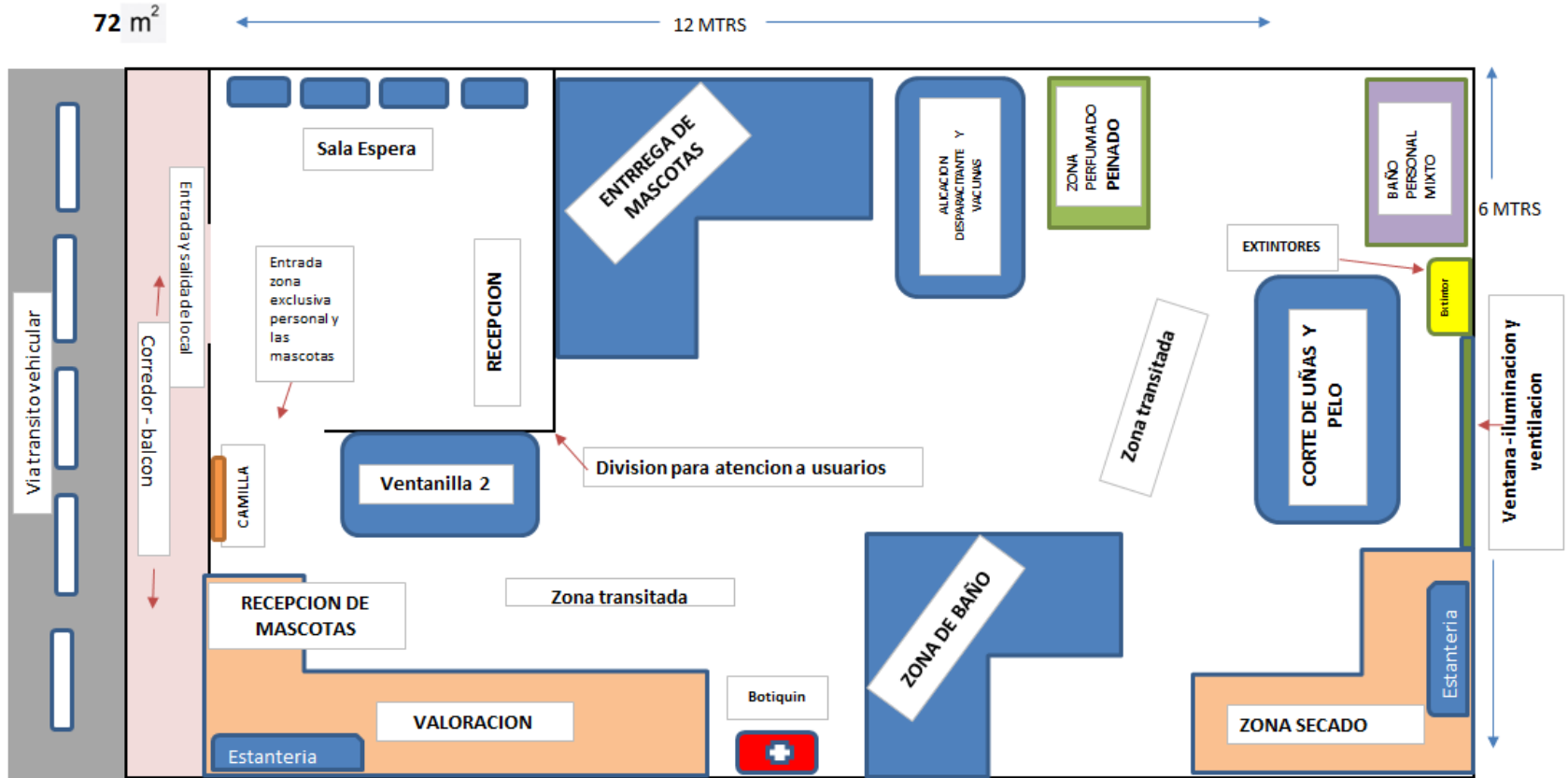


Ilustración 13 Plano

Elemento	Cantidad	Valor Und.	Total
Silla plástica rimax	2	\$ 35.000	\$ 70.000
Caneca basura	4	\$ 30.000	\$ 120.000
Estantería toallas en madera	1	\$ 150.000	\$ 150.000
Silla plástica rimax 4 puestos sala de espera	2	\$ 200.000	\$ 400.000
Filtro de agua 16 Lts	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Silla con rodachines	1	\$ 60.000	\$ 60.000
Centro de trabajo en L	1	\$ 200.000	\$ 200.000
Total, maquinaria y Equipo			\$ 1.120.000

Maquinaria y Equipo

Elemento	Cantidad	Valor Und.	Total
Mesas de acero inoxidable	2	\$ 500.000	\$ 1.000.000
Estantería acero inoxidable	1	\$ 300.000	\$ 300.000
Guacales Grandes	2	\$ 250.000	\$ 500.000
Estructura fija de corrales para guardería en metal	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Kit corte para mascotas (juego de 4 Tijeras)	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Secador Profesional Go Pet Pelo Perro Gato Mascotas.	1	\$ 350.000	\$ 350.000
Maquina Profesional Peluquera Canina Wahl Mascotas-accesorio	2	\$ 99.500	\$ 199.000
Total, maquinaria y Equipo			\$ 3.469.000

Materia Prima e Insumos

Insumos	Cantidad comprada en mililitros	Valor de compra
Shampoo	3780	\$ 99.500
Parasitol Loción	500	\$ 51.000
Perfume	1000	\$ 93.850
Total, de insumos		\$ 244.350

Tecnología

71

Elemento	Cantidad	Valor Und.	Total
Equipo de tecnología	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Caja registradora	1	\$ 450.000	\$ 450.000
Teléfono Inalámbrico dúo	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Total, maquinaria y Equipo			\$ 1.570.000

Tabla Resumen de Inversión

Elemento	Total
Maquinaria y Equipo	\$ 3.469.000
Muebles y enseres	\$ 1.120.000
Equipos de Computo	\$ 1.570.000
Total, maquinaria y Equipo	\$ 6.159.000

Capacidad Instalada

Teniendo en cuenta que el tiempo dispuesto de servicio será de 8 horas diarias se establece la capacidad diaria teniendo en cuenta el factor de tiempo de servicio, el factor inherente y el factor humano y los servicios lideres frecuentes para nuestros clientes.

Servicios Premium

Capacidad teórica

Tiempo promedio de servicio = 40 min

Tiempo de labor= 8 horas (480 min)

40 min → 1 servicio

$$X = \frac{480 \text{ min}}{40}$$

X = 12 servicios

72

480 min → X

40 min

Factor humano

Se tendrá en cuenta un factor humano de producción de 85 % con respecto a la capacidad teórica.

12 servicios X 85% = 10,2 servicios

Se descotará un factor inherente con un 10% de la capacidad teórica con el factor humano.

Capacidad 10,2 servicios FI = *10% = 1,2

Capacidad Total = 10,2 - 1,2

Capacidad Total = 9 servicios diarios.

Servicios Plus

Capacidad teórica

Tiempo promedio de servicio = 21 min

Tiempo de labor = 8 horas (480 min)

21 min → 1 servicio

$$X = \frac{480 \text{ min}}{21}$$

X = 22,8 servicios

480 min → X

21 min

Factor humano

73

Se tendrá en cuenta un factor humano de producción de 85 % con respecto a la capacidad teórica.

22,8 servicios X85%= 19,4 servicios

Se descotará un factor inherente con un 10% de la capacidad teórica con el factor humano.

Capacidad 19,4 servicios FI= *10%= 1,9

Capacidad Total= 19,4 - 1,9

Capacidad Total= 17,5 servicios diarios.

Servicio de Guardería

Nuestra capacidad de servicio de guardería está ligada a la capacidad física de nuestras instalaciones, en espera de la comodidad de las mascotas y la satisfacción de nuestros clientes, contamos con una capacidad de custodia de 10 mascotas al día.

Costos: Plan De Producción

Estructura de costos

Costos variables por servicio

Insumos	Cantidad comprada en mililitros	Valor de compra	Cantidad Utilizada x servi. en ml	Valor po ml	Costo de insumo utilizado
Shampoo	3780	\$ 99.500	20	\$ 26,32	\$ 526,46
Parasitol Loción	500	\$ 51.000	15	\$ 102,00	\$ 1.530,00
Perfume	1000	\$ 93.850	3	\$ 93,85	\$ 281,55
Total, de insumos		\$ 244.350	Total, insumos por servicio		\$ 2.338,01

Servicios	Tiempo en días	Valor	Valor día	Valor por servicio
Luz y agua	30	\$ 350.000	\$ 11.666,67	\$ 1.296,30

COSTOS VARIABLES	
Insumos	\$ 2.338,01
Servicios	\$ 1.296,30
Total	\$ 3.634,30

Costos Fijos

Concepto de Costo	Valor mes	valor día	Valor servicio
Operario	800.000,00	26.666,67	2.962,96
Arriendo	1.000.000,00	33.333,33	3.703,70
Total, de costos fijos	1.800.000,00	60.000,00	6.666,67

Costo Total

$$= Cv+Cf$$

Costo Total por servicio		
Costos Variables	Costos Fijos	Costo Total
\$ 3.634,30	6.666,67	\$ 10.300,97

Precio de Venta

75

Nuestro precio de venta del servicio se basará en el método de utilidad bruta, teniendo en cuenta los precios que se manejan en mercado, pretendemos obtener una ganancia por encima del 90% sobre los costos del servicio, brindando así un precio un poco más cómodo que el de nuestra competencia.

El servicio al que se le apunta principalmente por tener más acogida en el mercado es el servicio PLUS en todas sus líneas.

Premium L

Costo total \$ 10.300,97 100%

**Ganancia para
obtener** \$ 13.699,03 X

Utilidad Bruta = $\frac{\$ 1.369,903}{\$ 10.399,97}$

Utilidad Bruta = 132,99%

Precio de servicio = Costos servicio + Valor Utilidad Bruta

Precio de servicio = \$ 10.399,97 + \$ 13.699,03

Precio de servicio = \$ 24.000

Premium M

Costo total \$ 10.300,97 100%

**Ganancia para
obtener** \$ 12.660,03 X

Utilidad Bruta = $\frac{\$ 1.260,003}{\$ 10.399,97}$

Utilidad Bruta = 123,27%

Precio de servicio = Costos servicio + Valor Utilidad Bruta

Precio de servicio = \$ 10.399,97 + \$ 12.660,03

Precio de servicio = \$ 23.000

Costo total \$ 10.300,97 100%

**Ganancia para
obtener** \$ 9.699,03 X

Utilidad Bruta = \$ 9.699,003
\$ 10.399,97

Utilidad Bruta = 94.1%

Precio de servicio = Costos servicio + Valor Utilidad Bruta

Precio de servicio = \$ 10.399,97 + \$ 9.699,03

Precio de servicio = \$ 20.000

SERVICIO	INCLUYE	PRECIO RECOMENDADO	%	PRECIO DE LA COMPETENCIA	%	PRECIO SUGERIDO	%	PRECIO PONDERADO
PLUS XS	BAÑO RAZAS PEQUEÑAS	12,000	30%	13,000	30%	10,000	40%	11,500
PLUS M	BAÑO RAZAS MEDIANAS	13,000	30%	13,000	30%	12,000	40%	12,600
PLUS L	BAÑO RAZAS GRANDES	16,000	30%	16,000	30%	15,000	40%	15,600
PREMIUM XS	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS PEQUEÑAS	20,000	30%	22,000	30%	20,000	40%	20,600
PREMIUM M	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS MEDIANAS	25,000	30%	24,000	30%	23,000	40%	23,900
PREMIUM L	BAÑO CORTE Y PEDICURA RAZAS GRANDES	26,000	30%	25,000	30%	24,000	40%	24,900
VIP S-M	BAÑO CORTE PEDICURA CEPILLADO PASABOCAS Y JUGUETE RAZAS PEQUEÑAS – MEDIANAS	40,000	30%	42,000	30%	40,000	40%	40,600
VIP L	BAÑO CORTE PEDICURA CEPILLADO PASABOCAS Y JUGUETE RAZAS	60,000	30%	52,000	30%	50,000	40%	53,600
PEDCAT	PEDICURA GATOS	5,000	30%	8,000	30%	6,000	40%	6,300

Se establece precio de guardería de acuerdo con el resultado del estudio de mercado.

MASCOTA	INCLUYE	TIEMPO	TARIFA
GATOS	GUARDERIA Y SNACK	HORA	2.000
GATOS	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS	DIA	10.000
GATOS	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	SEMANA	30.000
GATOS	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	MENSUALID AD	100.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y SNACK	HORA	2.000 - 3.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS	DIA	10.000 - 12.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	SEMANA	30.000 - 35.000
PERROS DEPENDIENDO DE TAMAÑO	GUARDERIA Y ALIMENTACION - 8 HORAS LUNES A VIERNES	MENSUALID AD	100.000 - 120.000

Punto de Equilibrio

Vamos a utilizar el método de margen de contribución para obtener nuestro punto de equilibrio

Inversión	15552000	
Puesta en marcha	72167888	
Cotos y Gastos fijos totales	<u>87719900</u>	
Costo Servicio	10300.97	
Valor servicio	21000	
Punto Equilibrio	$\frac{87719900}{21.000-10300.97} =$	8516

Proyección De Ventas

año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
3790	3980	4178	4387	4607

Analisis

Haciendo el análisis de los resultados alcanzaríamos, el punto de Equilibrio seria alcanzado iniciando el tercer año de acuerdo con la proyección de venta de servicios

Plan de compras

Darle un correcto manejo a los productos que se utilizan para brindar los servicios, además ⁷⁹ de aportar así a su calidad, nos ayuda a tener un buen control del consumo para poder crear un plan de comparas mas efectivo, lo cual es de gran importancia para obtener muchas más ganancias.

Según lo expuesto anteriormente se requiere:

Establecer diferentes proveedores que puedan abastecer a la empresa Mis Mascotas S.A.S, evitando tener inconvenientes por agotamiento de productos haciendo este compromiso en el contrato para que tengan claridad de que el trabajo no se puede

Llevar un control del consumo de producto para tener claro cada cuanto y que cantidades se deben solicitar cada mes.

Insumos necesarios para el servicio

Insumos	Cantidad Utilizada x servi. en ml	Valor por ml
Shampoo	20	\$ 26,32
Parasitol Loción	15	\$ 102,00
Perfume	3	\$ 93,85

Proyección de servicios e insumos por mes.

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Cantidad de servicios	250	280	300	320	330	360	350	320	300	300	320	360
Shampoo ml	5000	5600	6000	6400	6600	7200	7000	6400	6000	6000	6400	7200
Parasitol Loción ml	3750	4200	4500	4800	4950	5400	5250	4800	4500	4500	4800	5400
Perfume ml	750	840	900	960	990	1080	1050	960	900	900	960	1080

Presentación y valor de compra

Insumos	Presentación de compra	Valor de compra
Shampoo	3780	\$ 99.500
Parasitol Loción	500	\$ 51.000
Perfume	1000	\$ 93.850

Cantidad utilizada al mes de acuerdo con presentación

Insumos	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Shampoo	1,32	1,48	1,59	1,69	1,75	1,90	1,85	1,69	1,59	1,59	1,69	1,90
Parasitol Loción	7,50	8,40	9,00	9,60	9,90	10,80	10,50	9,60	9,00	9,00	9,60	10,80
Perfume	0,75	0,84	0,90	0,96	0,99	1,08	1,05	0,96	0,90	0,90	0,96	1,08

Proyección de compra

Insumos	ene		feb		mar		abr		abr		may		jun	
	cant	valor	cant	valor	cant	valor	cant	valor	cant	valor	cant	valor	cant	valor
Shampoo	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000
Parasitol Loción	8	\$ 408.000	9	\$ 459.000	9	\$ 459.000	10	\$ 510.000	10	\$ 510.000	10	\$ 510.000	11	\$ 561.000
Perfume	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	2	\$ 187.700
total de compra		\$ 700.850		\$ 751.850		\$ 751.850		\$ 802.850		\$ 802.850		\$ 802.850		\$ 947.700

Insumos	jul		ago		sep		oct		nov		dic	
	cant	valor	cant	valor	cant	valor	cant	valor	cant	valor	cant	valor
Shampoo	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000	2	\$ 199.000
Parasitol Loción	11	\$ 561.000	10	\$ 510.000	9	\$ 459.000	9	\$ 459.000	10	\$ 510.000	11	\$ 561.000
Perfume	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	1	\$ 93.850	2	\$ 187.700
total de compra		\$ 853.850		\$ 802.850		\$ 751.850		\$ 751.850		\$ 802.850		\$ 947.700

Plan de reserva

Para el plan de reserva se pretende tener un producto de cada una de las presentaciones compradas para manejar cada una de las contingencias presentadas.

Insumos	Presentación de compra	Valor de compra
Shampoo	3780	\$ 99.500
Parasitol Loción	500	\$ 51.000
Perfume	1000	\$ 93.850
Valor de contingencia		\$ 244.350

Presupuesto de Marketing

Descripción	Cantidad Unidad	Valor unidad	Valor Total
Volantes - 1/2 de carta	20000	8	160000
Afiches Full Color de 39 cm x 49 cm	300	300	90000
Aviso con luz en radio 1X1 mts	1	250.000	250000
TOTAL	20301	250308	500000

Capital de trabajo

CARGO	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Auxiliar de Veterinaria 1	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0	1.000.00 0
Auxiliar de Veterinaria 2			800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000
Auxiliar Operativo			800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000	800000
Gerente General	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0
Director administrativo	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0	1.300.00 0
TOTAL, NOMINA ANUAL	3.600.00 0	3.600.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0	5.200.00 0

TOTAL, NOMINA ANUAL 59.200.000

Con el capital se quiere arrancar proyecto teniendo en cuenta que se debe pagar principalmente la nómina, adquirir maquinaria y equipo e insumos, también para cubrir los gastos de puesta en marcha que se requieren para que el inicio de la idea de negocio sea rentable.

Estudio Financiero

El estudio financiero es el análisis de la capacidad de una empresa para ser sustentable, viable y rentable en el tiempo. El estudio financiero es una parte fundamental de la evaluación de un proyecto de inversión. El cual puede analizar un nuevo emprendimiento, una organización en marcha, o bien una nueva inversión para una empresa, como puede ser la creación de una nueva área de negocios, la compra de otra empresa o una inversión en una nueva planta de producción. (zona económica, s.f.).

Inicio	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
BALANCE GENERAL						
Activo						
Efectivo	0	8.171.078	6.661.443	10.059.716	13.206.699	19.987.518
Cuentas x Cobrar	0	0	0	0	0	0
Provisión Cuentas x Cobrar		0	0	0	0	0
Inventarios Producto Terminado	0	0	0	0	0	0
Anticipos y Otras C x C		0	0	0	0	0
Total Activo Corriente:	0	8.171.078	6.661.443	10.059.716	13.206.699	19.987.518
Terrenos	0	0	0	0	0	0
Construcciones y Edificios	0	0	0	0	0	0
Adecuaciones y mejoras	0	0	0	0	0	0
Maquinaria y Equipo de Operación	3.469.000	3.122.100	2.775.200	2.428.300	2.081.400	1.734.500
Muebles y Enseres	1.120.000	1.008.000	896.000	784.000	672.000	560.000
Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Equipo de Oficina	1.570.000	1.256.000	942.000	628.000	314.000	0
Total Activos Fijos:	6.159.000	5.386.100	4.613.200	3.840.300	3.067.400	2.294.500
Total Inversión Diferida:	9.393.000	0	0	0	0	0
Total Otros Activos Fijos	0	0	0	0	0	0
ACTIVO	15.552.000	13.557.178	11.274.643	13.900.016	16.274.099	22.282.018
Pasivo						
Cuentas X Pagar Proveedores	0	0	0	0	0	0
Impuestos X Pagar	0	0	0	0	759.706	2.165.640
Acreedores Varios		0	0	0	0	0
Obligaciones Financieras	0	0	0	0	0	0
Otros pasivos a LP		0	0	0	0	0
Obligacion Fondo Empezar (Conting)	0	0	0	0	0	0
PASIVO	0	0	0	0	759.706	2.165.640
Patrimonio						
Capital Social	15.552.000	15.552.000	15.552.000	15.552.000	15.552.000	15.552.000
Reserva Legal Acumulada	0	0	0	0	262.537	423.975
Utilidades Reteridas	0	0	-1.994.822	-4.277.357	-1.914.521	-461.583
Utilidades del Ejercicio	0	-1.994.822	-2.282.534	2.625.373	1.614.376	4.601.986
Revalorizacion patrimonio	0	0	0	0	0	0
PATRIMONIO	15.552.000	13.557.178	11.274.643	13.900.016	15.514.392	20.116.378
PASIVO + PATRIMONIO	15.552.000	13.557.178	11.274.643	13.900.016	16.274.099	22.282.018

Estado de resultados

84

Inicio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ESTADO DE RESULTADOS					
Ventas	80.347.000	86.329.000	95.198.000	101.497.500	110.110.000
Devoluciones y rebajas en ventas	8.035	8.633	9.520	10.150	11.011
Costo/Gastos Micia o Servicio Vendido + Mano Obra Operativa	31.767.888	40.796.002	43.239.239	46.273.438	48.987.194
Depreciación	772.900	772.900	772.900	772.900	772.900
Utilidad Bruta	47.798.178	44.751.466	51.176.341	54.441.012	60.338.895
Gasto de Administración	28.400.000	32.130.000	33.110.424	36.101.408	37.094.850
Gastos de Ventas	12.000.000	14.904.000	15.440.544	15.965.522	16.476.419
Provisiones	0	0	0	0	0
Amortización Diferidos	9.393.000	0	0	0	0
Utilidad Operativa	-1.994.822	-2.282.534	2.625.373	2.374.082	6.767.626
Otros ingresos	0	0	0	0	0
Intereses	0	0	0	0	0
Otros ingresos y egresos	0	0	0	0	0
Utilidad antes de impuestos	-1.994.822	-2.282.534	2.625.373	2.374.082	6.767.626
Impuesto renta	0	0	0	759.706	2.165.640
Utilidad Neta Final	-1.994.822	-2.282.534	2.625.373	1.614.376	4.601.986

Flujo de Caja

85

Inicio						
FLUJO DE CAJA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Caja Operativo						
Utilidad Operacional		-1.994.822	-2.282.534	2.625.373	2.374.082	6.767.626
Depreciaciones		772.900	772.900	772.900	772.900	772.900
Amortización Diferidos		9.393.000	0	0	0	0
Provisiones		0	0	0	0	0
Impuestos		0	0	0	0	-759.706
Neto Flujo de Caja Operativo		8.171.078	-1.509.634	3.398.273	3.146.982	6.780.819
Flujo de Caja Inversión						
Variación Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0	0
Variación Inv. Prod. Terminados	0	0	0	0	0	0
Var. Anticipos y Otros Cuentas por Cobrar		0	0	0	0	0
Variación Cuentas por Pagar	0	0	0	0	0	0
Variación Acreedores Varios		0	0	0	0	0
Variación Otros Pasivos		0	0	0	0	0
Variación del Capital de Trabajo	0	0	0	0	0	0
Inversión en Terrenos	0	0	0	0	0	0
Inversión en Construcciones	0	0	0	0	0	0
Inversión en Adecuaciones y Mejoras	0	0	0	0	0	0
Inversión en Maquinaria y Equipo	-3.469.000	0	0	0	0	0
Inversión en Muebles	-1.120.000	0	0	0	0	0
Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	-1.570.000	0	0	0	0	0
Inversión Otros Activos	0	0	0	0	0	0
Inversión Activos	-6.159.000	0	0	0	0	0
Inversión Diferida	-9.393.000	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Inversión	-15.552.000	0	0	0	0	0
Flujo de Caja Financiamiento						
Desembolsos Fondo Emprender	0					
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	0	0	0	0	0	0
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo		0	0	0	0	0
Intereses Pagados		0	0	0	0	0
Dividendos Pagados		0	0	0	0	0
Capital	15.552.000	0	0	0	0	0
Otros Ingresos No Operacionales		0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Financiamiento	15.552.000	0	0	0	0	0
Neto Periodo	0	8.171.078	-1.509.634	3.398.273	3.146.982	6.780.819
Saldo anterior		0	8.171.078	6.661.443	10.059.716	13.206.699
Saldo siguiente	0	8.171.078	6.661.443	10.059.716	13.206.699	19.987.518

Identifican el origen de los recursos con que se cubren las asignaciones presupuestarias. Por lo mismo son los canales e instituciones bancarias y financieras, tanto internas como externas por cuyo medio se obtienen los recursos necesarios para equilibrar las finanzas públicas. Dichos recursos son indispensables para llevar a cabo una actividad económica, ya que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. (htt2), aunque en el caso de Mis Mascotas S.A.S no se adquirió financiación a ningún ente financiero.

Capital

El capital se refiere a los recursos, bienes o valores que se utilizan para generar valor a través de la fabricación de otros bienes o servicios o la obtención de ganancias o utilidades sobre la tenencia o venta de valores.

El Capital es uno de los cuatro factores de producción junto con la tierra, el trabajo y la tecnología. Comprende todos los bienes durables que se utilizan para la fabricación de otros bienes o servicios. (Economipedia, s.f.)

Indicadores Financieros

VPN Valor Presente Neto

Análisis

El valor presente neto es positivo con un valor de \$27.167,835 con una proyección de 5 años arrojándonos un promedio de ganancias anuales de \$5.433.567 por año lo cual hace nuestro proyecto viable en cuanto a rentabilidad.

Inversión Inicial \$ 6.159.000

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5	
costos promedio unitario	\$ 10.397,0	10.897,0	\$ 11.897,0	\$ 12.597,0	\$ 13.600,0	
unidades vendidas	3790	3980	4178	4387	4607	
Precio promedio	\$ 20.617,8	21.172,5	\$ 22.353,5	\$ 22.664,2	\$ 23.469,2	
ventas anuales	80.347.000,	86.329.0	95.198.00	101.497.50	110.110.00	
Costos anuales	72.167.888	89.053.7	91.837.92	98.638.270	104.086.34	
flujos netos de efectivo	8.179.112,0	2.724.70	3.360.080,	2.859.230,	6.023.657,	17.697.37
tasa de oportunidad	2%					9,0

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

VPN= \$27.167.835 \$ 5.433.567

Análisis

El valor presente neto es positivo con un valor de \$ 27.167.835, con una proyección a 5 años arrojándonos un promedio de ganancias anuales de \$5.433567 por año lo cual hace nuestro proyecto viable en cuanto a rentabilidad.

TIR

TIR

Para nuestra interna de retorno tomaremos en cuenta el primer año de servicio

			VPN=	-INVERSION	$\frac{(\text{FLUJO NETO DE EFECTIVO})}{1+i}$
Inversión Inicial	\$ 6.159.000		1+i=	$\frac{(\text{FLUJO NETO DE EFECTIVO})}{\text{INVERSION}}$	
			1+i=	$\frac{\$ 6.979.429,0}{\$ 6.159.000,0}$	
ventas anuales	\$ 80.347.000				
Costos anuales	\$ 73.367.571		1+i=	1,133208151	
flujos netos de efectivo	\$ 6.979.429		i=	1,133208151 -1	
			i=	0,13	
			i=	13%	

Análisis:

Nuestra TIR se encuentra con un porcentaje de 13 % debido a que la inversión inicial es baja, sin embargo, para el primer año no representa riesgo de la inversión.

Conclusiones

El proyecto MIS MASCOTAS S.A.S tiene una alta posibilidad de permanencia en el mercado para lograr el punto de equilibrio la cual se alcanzará iniciando el tercer año de ejecución del proyecto.

Se establece de forma adecuada la organización de los diferentes procesos de la empresa basado en la importancia que esta tiene en el momento que se presenta algún inconveniente.

Se evidencia la importancia de la calidad tanto de la infraestructura como del equipo, materiales y principalmente el recurso humano.

Tener clara la normatividad en el momento de la ejecución del proceso de la empresa Mis Mascotas S.A.S, hace que la empresa adquiera responsabilidad y credibilidad ante sus empleados.

Referencias

- colombia, C. d. (24 de 01 de 1979). Obtenido de http://biblioteca.saludcapital.gov.co/img_upload/03d591f205ab80e521292987c313699c/ley-9-de-1979_1.pdf
- Elemplo. (07 de 04 de 2010). *El empleo*. Obtenido de <https://www.elemplo.com/co/noticias/investigacion-laboral/detalles-del-contrato-de-prestacion-de-servicios-3802>
- Gardey, J. P. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion de PYME: Definición de pyme (<https://definicion.de/pyme/>)
- Gestiopolis. (s.f.). *Tipos de estructura organizacional*. Obtenido de Gestiopolis.

libre, W. e. (25 de 02 de 2019). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Fontib%C3%B3n>

Sinnaps. (s.f.). *Estructura Organizacional*. Obtenido de Sinnaps: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estructura-organizacional>

Ucha, F. (25 de 03 de 2010). *Infraestructura*. Obtenido de Definicion ABC tu diccionario hecho facil: <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>

Vega Gestion. (06 de 02 de 2018). *La infraestructura tecnológica: definición, tipos e importancia*. Obtenido de VEga Gestion: <https://vegagestion.es/la-infraestructura-tecnologica-definicion-tipos-e-importancia/>