

**Diseño y formulación de un plan de negocios para el emprendimiento "Doky Lucky" en
Florencia, Caquetá Colombia**

Edna Carolina Carvajal Escandón

Luz Karime Hernández Murillo

Asesor

Francisco José Ariza Guerra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Especialización en gestión de Proyectos

2024

Francisco José Ariza Guerra

Director de Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Agradecimientos

A Dios por guiarme y permitirme tener la oportunidad de estudiar y realizar con gran esmero cada una de las actividades de mi posgrado.

A mi padre que desde el cielo me guía y me dejó un gran legado.

A mi madre y a mi hermano, quienes con su apoyo y consejos me han hecho llegar hasta donde estoy ahora.

Edna Carolina Carvajal Escandón

A Dios y las vírgenes por darme la oportunidad de continuar estudiando y poder culminar con éxito mi posgrado en Especialización en Gestión de Proyectos.

A mis padres, mi hermano y mi mascota perruna Lucky, por su constante apoyo incondicional ante las adversidades superadas.

A mi amigo y colega el Ing Augusto Castro Triana, por su amistad, su motivación y apoyo con la idea de emprendimiento del sector económico de las mascotas.

A nuestro asesor de proyecto aplicado el Tutor Francisco Jose Ariza Guerra, por la orientación en la ejecución del proyecto para sí mismo enriquecer nuestra formación académica y aplicable en el mercado laboral para satisfacer las necesidades de los animales de compañía.

Luz Karime Hernández Murillo

Resumen

Los animales de compañía (perros y gatos), todos los días ganan mayor relevancia en los hogares colombianos, es decir, forman parte de los miembros de una familia, por esta razón son merecedoras de nuestro cariño, cuidados y protección. El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un plan de negocios de un centro de atención integral para mascotas caninos y felinos, con el propósito de determinar la existencia del mercado potencial al identificar los requerimientos técnicos, legales y administrativos necesarios para la puesta en marcha del valor agregado de la creación de la Marca "Doky Lucky", a partir de un seguimiento basado en la metodología PMBOK Fases (Inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control y cierre), donde mediante información primaria y secundaria en el área geográfica de la ciudad de Florencia, se estructurará la propuesta al analizar su viabilidad en términos de recursos, mercadeo y oportunidades de inversión para la región. De esta manera se aporta significativamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS 3 salud y bienestar, ODS 4 educación de calidad, ODS 8 trabajo decente y crecimiento económico y ODS 15 vida de ecosistemas terrestres.

Palabras clave: Mascotas, Tienda de Animales, Consulta Veterinaria, Servicio de Alimentación y Bienestar Integral.

Abstract

The Pets (dogs and cats) gain greater importance every day in Colombian homes, that is, they are part of the members of a family, for this reason they deserve our love, care and protection. The objective of this project is to design a business plan for a comprehensive care center for canine and feline pets, with the purpose of determining the existence of the potential market by identifying the technical, legal and administrative requirements necessary for the implementation of the value. aggregate of the creation of the “Doky Lucky” Brand, based on monitoring based on the PMBOK Phases methodology (Initiation, planning, execution, monitoring and control and closure), where through primary and secondary information in the geographic area of the city of Florence, the proposal will be structured by analyzing its viability in terms of resources, marketing and investment opportunities for the region. In this way, it contributes significantly to the Sustainable Development Goals, SDG 3 health and well-being, SDG 4 quality education. SDG 8 decent work and economic growth and SDG 15 life of terrestrial ecosystems.

Keywords: Pets, Pet Shop, Veterinary Consultation, Food Service and Comprehensive Wellness.

Tabla de Contenido

Introducción	16
Descripción del Problema	17
Planteamiento del Problema	18
Sistematización del Problema	18
Justificación	20
Objetivos	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos.....	22
Alcance	23
Marco de Referencia	24
Estado del Arte.....	25
Antecedentes	25
Marco Contextual.....	32
Ubicación del Emprendimiento	32
Marco Teórico.....	33
Ciclo de Vida de un Proyecto	34
Características de un Proyecto	35
Clasificación de los Proyectos	36
Clasificación de acuerdo con el Sector Económico	37
Clasificación de acuerdo con la Financiación.....	39
Análisis de Estudio de Mercado	40
Análisis del Estudio Financiero	40

Análisis del Estudio Técnico	41
Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS 2024.....	42
Marco Conceptual.....	46
Terminología Especializada.....	46
Marco Normativo.....	48
Metodología	52
Fase de Inicio	54
Análisis DOFA.....	58
Análisis de Stakeholders.....	62
Analizar Riesgos	64
Fase de Planificación	64
Análisis de Requisitos.....	65
<i>Propuesta de Valor</i>	65
Planificación de elaboración de Modelo CANVAS	77
Fase de Ejecución	86
Generación del Modelo CANVAS	87
Análisis de los Datos Obtenidos de la Encuesta	88
Presupuesto	99
Información financiera que tendrá la empresa por los años 1 - 5	105
Costos operacionales.....	105
Punto de Equilibrio	110
Proyecciones de estados financieros del proyecto	111
Evaluación del proyecto.....	125

Fase de Seguimiento y Control	129
Evaluación de resultados.....	129
Fase de Cierre	134
Método	138
Cronograma de Actividades.....	140
Resultados	141
Conclusiones	143
Referencias Bibliográficas	144

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Clasificación de Proyectos</i>	36
Tabla 2 <i>Clasificación según el Sector Económico</i>	38
Tabla 3 <i>Clasificación de acuerdo con la Financiación</i>	39
Tabla 4 <i>Requisitos Legales</i>	49
Tabla 5 <i>Contenido de los Estatutos del Centro Integral</i>	50
Tabla 6 <i>Requisitos Administrativos</i>	50
Tabla 7 <i>Análisis de la Competencia</i>	56
Tabla 8 <i>Matriz FODA</i>	58
Tabla 9 <i>Estrategias de la Matriz FODA</i>	59
Tabla 10 <i>Beneficios de la Idea de Negocio</i>	62
Tabla 11 <i>Significado de la Simbología del Diagrama de Flujo</i>	79
Tabla 12 <i>Demanda Actual Año 2024</i>	99
Tabla 13 <i>Gastos de Servicios</i>	103
Tabla 14 <i>Gastos del Personal Administrativo y Ventas</i>	103
Tabla 15 <i>Provisiones de Nómina</i>	104
Tabla 16 <i>Presupuesto Legal</i>	104
Tabla 17 <i>Costos Operativos</i>	106
Tabla 18 <i>Costos Internos de Fabricación</i>	107
Tabla 19 <i>Costo por Hora y Precio por Hora</i>	107
Tabla 20 <i>Detalle de los Planes Ofrecidos por Hora</i>	109
Tabla 21 <i>Detalle de Precio y Mensualidad de los Planes</i>	109
Tabla 22 <i>Activos Corrientes</i>	112

Tabla 23 <i>Depreciación Anual</i>	113
Tabla 24 <i>Capital Inicial</i>	114
Tabla 25 <i>Financiamiento de la Empresa "Doky Lucky"</i>	115
Tabla 26 <i>Estado de Resultado Proyectado</i>	116
Tabla 27 <i>Flujo de Caja del Proyecto</i>	118
Tabla 28 <i>Depreciaciones y Amortizaciones Proyectadas</i>	119
Tabla 29 <i>Estado de Situación Financiera</i>	121
Tabla 30 <i>Tasa Mínima de Retorno</i>	125

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Identificación del Producto</i>	24
Figura 2 <i>Beneficios del Consumo de Agua para las Mascotas</i>	28
Figura 3 <i>Necesidades del Consumo de Agua para las Mascotas</i>	29
Figura 4 <i>Necesidades Energéticas de las Mascotas</i>	30
Figura 5 <i>Como se Establecen las Necesidades Energéticas de las Mascotas</i>	31
Figura 6 <i>Ubicación Geográfica en Colombia Departamento de Caquetá</i>	32
Figura 7 <i>Ciclo de Vida de un Proyecto</i>	34
Figura 8 <i>Análisis del Estudio Técnico</i>	41
Figura 9 <i>Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Tres</i>	42
Figura 10 <i>Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Cuatro</i>	42
Figura 11 <i>Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Ocho</i>	43
Figura 12 <i>Comportamiento de la Tasa de Desempleo de Florencia Periodo (Agosto – Octubre de 2010 a 2020)</i>	44
Figura 13 <i>Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Quince</i>	45
Figura 14 <i>Fases de la Metodología PMBOK</i>	52
Figura 15 <i>PMBOK Emprendimiento "Doky Lucky"</i>	53
Figura 16 <i>Idea de Negocio</i>	55
Figura 17 <i>Mapa de la Empatía</i>	55
Figura 18 <i>Análisis de Stakeholders</i>	63
Figura 19 <i>Matriz de Riesgos</i>	64
Figura 20 <i>Mascotas de las Emprendedoras</i>	65
Figura 21 <i>Logotipo</i>	66

Figura 22 <i>Principios Corporativos</i>	67
Figura 23 <i>Valores Corporativos</i>	68
Figura 24 <i>Fronted Aplicación Web</i>	69
Figura 25 <i>Fronted Aplicación Web Vista en Smartphone</i>	70
Figura 26 <i>Estructura Básica de Frontend y Backend Aplicación Web</i>	70
Figura 27 <i>Pasos para Crear una Empresa</i>	71
Figura 28 <i>Facilidad para Hacer Negocios en Florencia – Caquetá</i>	72
Figura 29 <i>Doing business en Florencia - Caquetá</i>	73
Figura 30 <i>Organigrama</i>	74
Figura 31 <i>Temáticas del Curso Pasos para Desarrollar tu Idea de Negocio</i>	75
Figura 32 <i>Certificado de Asistencia Curso Pasos para Desarrollar tu Idea de Negocio</i>	76
Figura 33 <i>Instalaciones del Centro de Atención Integral para Mascotas "Doky Lucky"</i>	77
Figura 34 <i>Diagrama de Flujo de la Prestación del Servicio</i>	78
Figura 35 <i>Carnet de Afiliación</i>	81
Figura 36 <i>Carnet de Vacunación</i>	82
Figura 37 <i>Carnet de Control de Vacunación</i>	82
Figura 38 <i>Árbol de Problemas</i>	85
Figura 39 <i>Árbol de Objetivos</i>	85
Figura 40 <i>Encuesta a Consumidores</i>	86
Figura 41 <i>Aplicación del Instrumento Encuesta</i>	87
Figura 42 <i>Análisis de Edad del Propietario de la Mascota</i>	89
Figura 43 <i>Análisis del Género del Propietario de la Mascota</i>	89
Figura 44 <i>Análisis del Estrato Socioeconómico del Propietario de la Mascota</i>	90

Figura 45 <i>Análisis del Tipo de Mascota que tiene el Propietario</i>	90
Figura 46 <i>Análisis de Número de Mascotas por Hogar</i>	91
Figura 47 <i>Análisis de la Frecuencia del uso Servicios Veterinarios</i>	91
Figura 48 <i>Análisis del Costo de una Consulta Veterinaria Regular</i>	92
Figura 49 <i>Análisis del Costo de una Consulta Veterinaria Especializada</i>	93
Figura 50 <i>Análisis del Costo de los Servicios de Vacunación y Desparasitación</i>	93
Figura 51 <i>Análisis del Costo de los Servicios de Peluquería y Estética</i>	94
Figura 52 <i>Análisis del Costo de los Servicios de Hospedaje y Guardería</i>	95
Figura 53 <i>Análisis del Costo de una Sesión de Adiestramiento y Entrenamiento para Mascota</i>	95
Figura 54 <i>Análisis del Costo de la Compra de Alimentos y Accesorios para la Mascota</i>	96
Figura 55 <i>Análisis del Costo del Gasto Mensual por la Compra de Alimentos y Accesorios para la Mascota</i>	96
Figura 56 <i>Análisis del Costo del Plan Mensual que Incluya varios Servicios para la Mascota</i> .	97
Figura 57 <i>Análisis del Costo de Cuanto Estaría Dispuesto a Pagar el Propietario por un Plan Mensual que incluya Varios Servicios para la Mascota</i>	98
Figura 58 <i>Demanda Proyectada</i>	100
Figura 59 <i>Demanda Histórica a partir de 3 Años</i>	101
Figura 60 <i>Demanda Proyectada Actual</i>	102
Figura 61 <i>Proyección del Precio</i>	108
Figura 62 <i>Valor Presente Neto</i>	126
Figura 63 <i>Tasa Interna de Retorno</i>	127
Figura 64 <i>Beneficio - Costo</i>	128
Figura 65 <i>Análisis de Alternativas</i>	129

Figura 66 <i>Mascotas Beneficiarias Gatos</i>	132
Figura 67 <i>Mascotas Beneficiarias Perros</i>	133
Figura 68 <i>Modelo de Negocio CANVAS</i>	135
Figura 69 <i>Fórmula para Muestra Poblacional</i>	138
Figura 70 <i>Cronograma de Actividades "Plan de Negocio para la Creación de Centro de Atención Integral para Mascotas "Doky Lucky"</i>	140

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Acta de Inicio del Proyecto</i>	148
Apéndice B <i>Acta Encuesta de Estudio de Consumidor</i>	151
Apéndice C <i>Ficha Técnica de los Planes del Centro de Atención Veterinaria</i>	154

Introducción

En la época actual, al poseer un animal de compañía, es de concepto cambia al ser una familia multiespecie dado a que lazos afectivos que nos brindan las mascotas son muy fuertes y agradecidos. Debido a lo anterior, las mascotas son acreedoras de un bienestar integral, de este modo la importancia de la aplicación de los principios que regula la ley 1774 de 2016 en su artículo 3 estipula los siguientes principios: El primero Protección animal basada en el respeto, cuidado, etc.; la segunda bienestar animal que no sufra de hambre ni sed, que no sufra de maltrato físico o dolor, que su salud se vea afectada por negligencia o descuido, que no sean sometidos a situaciones que le producen miedo o estrés y que siempre puedan manifestar su comportamiento animal natural en el entorno en que habiten.

La futura marca de emprendimiento " Doky Lucky" tiene como propósito fundamental velar por el bienestar integral de las mascotas (perros y gatos) mediante la creación de un centro integral de atención para mascotas en la ciudad de Florencia, con el fin de brindar a nuestros clientes la confianza de cada uno de los servicios ofertados una consulta gratuita cada dos meses, desparasitación, vacunación, atención urgencias 24/7, shop, guardería, servicio de alimentación. Finalmente, para lograr la viabilidad de la propuesta del proyecto, es necesaria la creación de un diseño de un plan de negocios para su futura ejecución cuando se presente una oportunidad con un inversionista.

Descripción del Problema

En la actualidad se hace innegable la influencia e interacción que tienen los seres humanos con los animales. Desde que ocurrió el proceso de domesticación, el humano ha condicionado la convivencia de algunas especies a sus entornos más cercanos, a tal grado que, algunas personas han llegado a crear fuertes lazos emocionales con sus animales de compañía, apreciándolos como “hijos” o “amigos cercanos” o como sustitutos de la compañía humana. Y es que, es tal la interacción entre los dueños y sus mascotas que a estas últimas se les ha otorgado multiplicidad de roles que van desde realizar funciones de protección o resguardo hasta ser participantes fundamentales de procesos terapéuticos y educativos. (Acero Aguilar, 2019).

De acuerdo con (Acero Aguilar, 2019), los animales de compañía hoy día son queridos por su valor de criaturas vulnerables, además de ser considerados una fuente de amor y de cariño; dando cuenta de la importancia social que estas especies han adquirido en los nuevos modelos de familia.

Para (Rosero, 2022) al tenerse un animal de compañía y al ser tratado como uno más de la familia, se conforma un hogar “multiespecie”, tipología familiar que se encuentra en crecimiento; tal y como queda avalado por cifras como las que fueron obtenidas por una investigación realizada por parte de la Universidad del Rosario y en la que llegó a determinarse que los colombianos de entre 18 y 32 años de edad, prefieren tener animales de compañía que ser padres de familia; así mismo, reportes del (Observatorio Ambiental de Bogotá y la Universidad Nacional de Colombia, 2022), han inferido que en la sociedad contemporánea la tenencia responsable de animales de compañía es una tendencia en crecimiento.

Planteamiento del Problema

Así pues, en concordancia con las dinámicas familiares contemporáneas se ha generado un aumento en los cuidados y la protección de las mascotas, lo que ha conllevado a que la demanda de servicios médicos veterinarios y artículos especializados para ellos este en crecimiento, siendo los costos de la atención médica los que mayor preocupación causan, además de que exista un rápida y efectiva atención por parte de un equipo médico veterinario de ser requerido por la mascota, ya sea porque se haya sufrido algún tipo de accidente o porque el animal comience a padecer algún tipo de enfermedad.

Es así como ante estas preocupaciones y por el amor incondicional que brindan las mascotas (perros y gatos), animales de compañía requiere de atención especial e integral donde la nace la propuesta Centro integral para mascotas para velar por el bienestar y la salud de la mascota según sus necesidades. De esta manera, se plantea analizar un proyecto de inversión privada de atención Integral para mascotas, la cual tendrá como áreas de atención la ciudad de Florencia (Caquetá).

Sistematización del Problema

La oportunidad de la idea de emprendimiento se basa en la problemática que se evidencia en la actualidad, de acuerdo a (tiempo,2023) “El costo de una consulta ordinaria en el veterinario suele sobrepasar los \$25.000 en Colombia”, sin tener en cuenta los servicios complementarios como hospitalizaciones, cirugías, urgencias, exámenes de laboratorio, sesiones con especialistas y demás servicios de bienestar y alimentación aumentan exponencialmente este valor. Aunque los precios varían según determinantes factores como la raza, la edad o la especie, continúa siendo difícil costear la salud y bienestar de las mascotas.

Es plantear la viabilidad de un plan de negocios, para ser presentado para la búsqueda de recursos económicos para a futuro materializar la idea de un centro de atención integral para mascotas donde se brinden los servicios de salud como (Exámenes diagnósticos, médicos especialistas, Urgencias, Cirugías, Vacunación), y bienestar (pet shop, peluquería, salud oral, academia adiestramiento y comportamiento).

Justificación

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística; institución responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas de Colombia, ha informado que cerca del 40,2 % de los hogares nacionales han manifestado tener una mascota a su cargo, de las cuales el 65,8 % corresponden a un perro y el 43,7 % a gatos; así mismo, se conoce por medio de esta entidad que en el país en los últimos tres años, los índices de natalidad han disminuido aproximadamente en un 2,8 %, reflejando un cambio en las nuevas dinámicas de familia, puesto que son cada vez más las personas que no desean tener hijos y, ven en los animales de compañía un sustituto ideal para romper los escenarios de soledad (DANE, 2022).

Aunado a lo anterior, e intentando determinar ¿cuánto gastan los colombianos para suplir las necesidades de sus mascotas?; cifras reveladas tras ser celebrada la séptima edición de una de las ferias para el bienestar de las mascotas más importante de latinoamérica - Expopet, arroja que el gasto que destinan los colombianos a este segmento no solo ha ganado relevancia, sino que, ha sido significativo, dado que los dueños de animales en promedio asumen cuentas que pueden ir desde \$190.000 a \$ 374.000, o en un segmento más reducido quienes invierten entre \$560.000 y \$ 745.000 en un periodo de 30 días calendario (ElEspectador, 2022).

Ahora bien, las proyecciones del mercado de mascotas esperan que para el año 2026 los dueños de mascotas destinen para ellos cerca de \$6,1 billones de pesos, estimándose, además que, servicios como los seguros médicos para mascotas, servicios funerarios, pólizas por pérdidas o robos, o daños a terceros se encontrarían en crecimiento (El Espectador, 2022). Hoy en día, las mascotas son un miembro más de cada familia; es por ello que se ha decidido crear una propuesta de un centro médico veterinario integral en la cual los florencianos cuenten con una mano amiga a la hora en que este integrante de la familia lo llegue a necesitar.

No obstante, los nuevos negocios alrededor de la actividad se han especializado, desde los que se dedican a los servicios exequiales o fabricación de productos cosméticos, hasta los que ofrecen fisioterapia y cardiología (ElNuevoDia, 2022).

Es por ello, acerca de la propuesta contiene un componente innovador, el cual consiste en brindar los servicios médicos veterinarios a través de centro de atención Integral para mascotas de cada persona que esté interesada en adquirir los productos y servicios, con el fin de cuidar y proteger no solo la salud de la mascota, sino también el bolsillo de su propietario, pues es de amplio conocimiento que una urgencia veterinaria es inesperada y costosa.

Con lo anterior, se denota la importancia de la creación de un Centro de atención integral para mascotas que preste atención las 24/7, en el municipio de Florencia, con el fin de proporcionar tranquilidad a los usuarios, garantizándoles el bienestar de sus mascotas al afiliarlos como usuarios en el sistema de salud preventivo, garantizándoles así una atención médica óptima y bienestar integral, por medio de los diferentes planes que se ofertarán.

En este orden de ideas, el pretender por parte de las autoras de realizar un plan de negocios para ofrecer en el mercado la marca “Doky Lucky” creada en honor al nombre que representa cada una de nuestras mascotas (perros), con el fin de evaluar la viabilidad de emprender un proyecto de inversión privada de un centro atención Integral para Mascotas para mascotas, sería un primer paso para determinar el futuro de la inversión y puesta en marcha de la mencionada idea de negocio.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar la formulación de un plan de negocios para el emprendimiento de un centro integral para mascotas en Florencia, Caquetá.

Objetivos Específicos

Determinar la existencia del mercado potencial para la idea de negocio en el sector de las mascotas en la ciudad de Florencia.

Identificar los requerimientos técnicos, legales y administrativos necesarios para la puesta en marcha del valor agregado de la creación de la Marca “Doky Lucky”.

Establecer por medio de un análisis financiero los recursos económicos que se precisan para la viabilidad del emprendimiento.

Alcance

Evaluar la factibilidad financiera de la puesta en marcha del Plan de Negocio para la creación de un Centro Integral de servicios para mascotas caninos y felinos en la ciudad de Florencia, Caquetá.

Calcular el monto de inversión económica requerido para la puesta en marcha de la unidad productiva.

Analizar los escenarios de riesgo e incertidumbre del Plan de Negocio.

Diseñar un Plan Estratégico para la iniciativa empresarial, en un horizonte de tiempo de 3 años.

Limitaciones

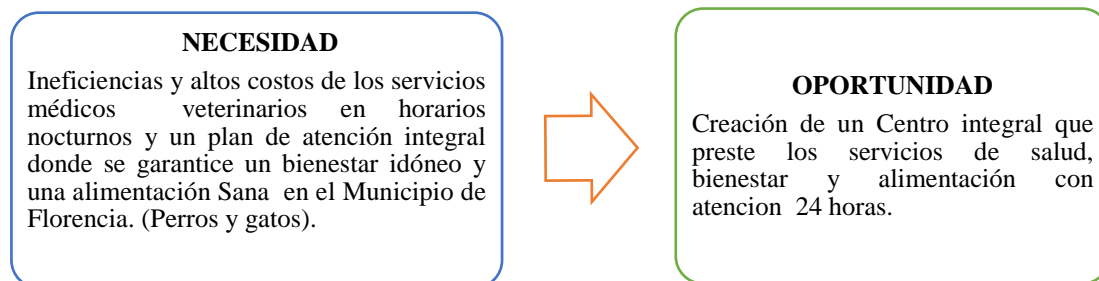
No se analizarán mercados distintos a la ciudad de Florencia, Caquetá, restringiendo la obtención de información acerca de la posibilidad de participar nuevos mercados locales y/o regionales. El proyecto no abarca el periodo de ejecución del Plan de Negocios.

Marco de Referencia

En el presente proyecto se tendrán en cuenta las características más importantes del mercado en el sector de las mascotas, en el que se pondrá en marcha la iniciativa empresarial denominada, “Doky Lucky”. Es oportuno señalar que, una correcta realización de un estudio de mercados permitirá recopilar información útil, precisa y necesaria para una adecuada toma de decisiones, además de constituirse como una herramienta indispensable para reducir los niveles de incertidumbre que se crean en los entornos empresariales (Soledispa et al; 2021). Por consiguiente, a continuación, se identifica el producto donde a partir del mismo se elaborará un estudio de mercados según la necesidad actual con el fin de brindar un servicio a las mascotas del municipio de Florencia.

Figura 1

Identificación del Producto



Nota. Descripción de la identificación del producto según las necesidades de la ciudad.

Elaboración propia, (2024).

Estado del Arte

Antecedentes

Colombia ha demostrado un significativo crecimiento en este tipo de mercado, tanto así que, para el año 2019 el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – DANE, decidió incluir en la medición de la canasta familiar los gastos en los que incurren los tenedores de mascotas y que los han convertido en un miembro más de la familia. Entre los datos más relevantes se conoce que Colombia es el cuarto país de Latinoamérica liderando el crecimiento del sector de las mascotas, y se tiene un estimado de crecimiento de un 13 % anual.

(Tendencias Bancolombia, 2021)

Así mismo, se ha determinado que los colombianos gastan actualmente no solo en alimentación, sino que servicios como accesorios, atención médica, suplementos vitamínicos, servicios de bienestar animal, como spa o peluquería han crecido aproximadamente en un 63%; lo que conlleva a inferir que el mercado ha crecido casi en un 84,9 % en los últimos cinco años (Tendencias Bancolombia, 2021).

Ahora bien, en cuanto a los planes de servicios de salud para mascotas, según Rojas (2023), corresponde a un subsegmento del sector del mercado de mascotas que se encuentra en crecimiento, dado que, una de las cosas que más interesan a los dueños de mascotas es la existencia de una rápida y efectiva atención médica en caso de que la mascota lo requiera, ya sea por un accidente o por el padecimiento de una enfermedad. En el mercado existen empresas pioneras en este tipo de iniciativas y dentro de ellas se destaca planes de servicio para la salud, como: cirugías, consultas especializadas, hospitalización, exámenes de laboratorio, vacunas, diagnósticos médicos, atención de urgencias, medicamentos y alimentación especializada.

¿Qué es el Bienestar Animal?

De acuerdo con (Hugues B. & Torres M. 2019), ofrecer el bienestar animal es ir más allá de protegerlo. Se deben considerar muchos aspectos relacionados con el confort de ellos, que incluyen su alimentación, el ambiente en que se desarrollan, el alojamiento, trato, cuidado, el contacto con animales de su especie y otras, la ejercitación según lo requieran de acuerdo con su categoría (cachorro, joven, adulto, viejo) y estados generales (preñez, lactancia, recuperación de una enfermedad), el tiempo para atenderlos, la prevención de las enfermedades, el cuidado responsable y hasta la muerte de forma humanitaria en caso necesario.

¿Cómo Puede Afectar el Maltrato a la Salud y Bienestar Animal?

Según los autores (Hugues B. & Torres M. 2019), las mascotas se “deprimen y les puede disminuir las defensas”, esto quiere decir que el organismo no reacciona debidamente y aumenta el riesgo a las enfermedades, pierde calidad de vida y bienestar. Finalmente, su estado psicológico es afectado al crearles, ansiedades, temores, miedos, angustias, agresividad, cambio de su comportamiento habitual y de la relación con otros animales y los seres humanos, lo cual es muy perjudicial para todos.

Aspectos para tener en cuenta para convivir con las mascotas

Debido a lo anterior, los autores (Hugues B. & Torres M. 2019) afirma que se deben considerar otros aspectos que garanticen el bienestar integral de las mascotas:

Las condiciones de la vivienda. Que sean ventiladas y no haya humedades ni malas condiciones constructivas. El tamaño de la casa o centro debe ser amplio, los perros necesitan, ejercitarse, pasear, realizar ejercicios y caminar de forma sistemática para mantener su estado de salud y bienestar.

Las condiciones climáticas. El estado del clima influye sobre la salud de las mascotas, debido a que la contaminación de la atmósfera puede originar enfermedades del sistema respiratorio y de la piel.

El espacio. Cada especie requiere de un espacio mínimo para desarrollar sus funciones vitales.

El tiempo. Es necesario compartir tiempo de calidad con las mascotas para ejercitarlas, pasearlas, llevarlas a las consultas médicas preventivas o curativas, realizar las prácticas de higiene del animal y el ambiente, observar su comportamiento, establecer el vínculo animal / dueño tan importante para ambos.

Los gastos económicos. La tenencia de las mascotas demanda gastos para la higiene del hogar y del propio animal, la alimentación, tratamientos preventivos (antiparasitarios, vacunaciones) y curativos, aseo (no sólo el baño), accesorios de los animales entre otros gastos.

Medidas de protección y seguridad. Los animales deben vivir en lugares seguros y limpios para que no sufran accidentes, caídas, heridas y golpes.

Figura 2

Beneficios del Consumo de Agua para las Mascotas

El agua

1 Un nutriente esencial para la vida
Su proporción en el organismo es muy alta y constante, aunque hay variaciones dependientes de la especie y de la edad. La mayor parte de ella se concentra en el tejido magro, mientras que en el tejido adiposo las proporciones son inferiores.

2 Participa en numerosas funciones orgánicas
Algunas de estas funciones son:

- Disolvente universal
- Reacciones de hidrólisis
- Regula la temperatura corporal
- Responsable de la textura de los tejidos
- Controla el vaciamiento gástrico

3 Condiciones de calidad para su consumo
La calidad viene determinada por:

- Salinidad (concentración en cloruro sódico)
- Contenido en minerales (principalmente calcio y magnesio)
- Nitratos/nitritos
- Presencia de agentes químicos
- Contaminación microbiana

✓ Salinidad < 250 ppm.
✓ Contenido en nitrógeno (nitratos + nitritos) < 10 ppm.
✓ Ausencia de coliformes totales.
✓ Libre de contaminantes tóxicos y químicos (p. ej.: pesticidas).

4 Situaciones que requieren el cálculo de las necesidades de agua
Aunque se pueden estimar las necesidades de agua de las mascotas, de modo práctico no se tienen en cuenta, ya que la regla general es el libre acceso al agua de bebida, que debe ser de calidad, fresca y limpia. Sin embargo, sí es importante su conocimiento y cálculo en algunas situaciones:

- Transporte de mascotas.
- Condiciones medioambientales.
- Alojamientos.
- Ejercicio y trabajo.
- Ciertas patologías.

Si no fuera posible un aporte continuo (p. ej.: durante un viaje), hay que asegurar que los animales tengan dos veces al día acceso al agua durante una hora.

5 Pérdidas de agua

0,5-1%
Estimula el consumo de agua
Pérdida normal por evaporación y hora en zona térmica neutra.

Orina
Heces
Evaporación
Sudoración

15-25°C

5%
Síntomas de deshidratación

Hipertermia
Piel menos elástica
Jadeo
Frecuencia cardíaca

>15%
Fallo multiorgánico

Las pérdidas son continuas y la sensación de sed depende del grado de deshidratación y ésta, a su vez, depende de las modificaciones de la relación agua corporal/osmolaridad del plasma. En este proceso participa la hormona antidiurética o vasopresina. Otros factores que regulan la ingestión son los receptores orofaríngeos y los receptores fásicos del aparato digestivo.

La sintomatología de la deshidratación es compensatoria y trata de conservar el agua y la temperatura del organismo. La temperatura rectal letal para perros es de 41,7 °C y en los gatos es de 43,4 °C. En este sentido, la evaporación de agua de los perros y los gatos depende de la temperatura ambiente y del grado de hidratación/deshidratación.

Cuando la deshidratación es superior al 15% se pierde la capacidad para eliminar el calor por evaporación, la temperatura corporal en estas condiciones aumenta en 7 °C a la hora, y sobreviene la muerte por un fallo multiorgánico.

6 Particularidades de especie
En los gatos se ha visto que el empleo de agua caliente estimula su ingestión.

Los perros ingieren pequeños volúmenes de agua a lo largo del día, pero ante una situación de sed se produce la ingestión masiva de líquida.

Inmediatamente después del ejercicio se ingiere agua de modo compulsivo. Pasados cinco minutos después del ejercicio, los perros ingieren agua solo si han perdido un 0,5-1% de su peso.

Los perros de trabajo beben antes de comenzar el ejercicio.

A tener en cuenta
Como hemos visto, existen algunas situaciones comprometidas donde se ha de controlar la bebida. En estos casos, la autorregulación en la ingestión de agua no impide una rehidratación rápida. El ingreso de altos niveles de líquido en el organismo causa degeneración hídrica y rotura de las células del sistema nervioso y de los glóbulos rojos.

Copyright © 2010. Servet editorial - Grupo Asis Biomedica S.L. All rights reserved

Elices Miqueloz, R. (2010). Atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos. Volumen 1: (ed.). Servet editorial - Grupo Asis Biomedica S.L. <https://libro.net/biblioteca/virtual.uned.edu.co/res/reader/unad/102993?page=28>

Nota. El Agua según el libro atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos (Elices , R, 2010)

Figura 3

Necesidades del Consumo de Agua para las Mascotas

Necesidades de agua

1 Aporte hidrico

El aporte de agua procede de tres fuentes principales:

- Agua metabólica:** Solo representa el 5-10% de las necesidades totales de agua.
- Agua contenida en los alimentos**
- Agua libre de bebida**

La ingestión de agua está correlacionada con la humedad del alimento. Los animales cuya ración base son los alimentos secos ingieren más agua que aquellos cuya ración base es un alimento húmedo. Este proceso asegura el mantenimiento del equilibrio hídrico del organismo. Sin embargo, ante una restricción del alimento disminuyen su ingestión de agua al 30-50% de la inicial. Por el contrario, aquellos con dieta húmeda, tendrán aumentada la ingestión de agua. En cualquiera de los dos casos, ante una situación de ayuno la eliminación de orina se ve reducida, pero sus valores son próximos a los de la ingestión de líquido. Este efecto nos permite diferenciar si existe un cuadro de poliuria/poliuria en nuestros pacientes.

2 Factores que determinan las necesidades diarias

Las necesidades diarias en agua están afectadas por otros factores no dependientes del alimento (ver dibujo).

Según la composición de los alimentos, aquellos ricos en proteína, hidratos de carbono y sal aumentan el consumo de agua, ya que presentan una mayor concentración de solutos. Sin embargo, con las raciones ricas en grasa la ingestión de agua es menor debido a varios factores:

- ✓ La cantidad de MS ingerida es menor, y con ello la ingestión de los otros nutrientes.
- ✓ Las pérdidas de agua por las heces son menores.
- ✓ Mayor aporte de agua metabólica.

Las necesidades en agua para la zona de confort son del 0,5-1% del peso corporal por hora. En perros y gatos adultos, la zona termoneutra se sitúa entre los 15-20 °C (máximo 30 °C) y en las razas nórdicas entre los 10-15 °C. Los límites superior e inferior de la zona neutra se denominan temperaturas críticas. Por encima o por debajo de estos valores habrá que realizar las correspondientes correcciones puesto que se producen modificaciones de NEM y de las necesidades en agua.

Por encima de los 30-35 °C hay que incrementar las necesidades diarias. Estos valores, cuando las temperaturas son de 45 °C, se duplican en los perros y se multiplican por tres o siete en los gatos; como medida se estima que las necesidades de agua deberían ser del 2% del peso corporal por hora, o lo que es lo mismo, 20 ml/kg peso corporal por hora. Estos datos es muy importante tenerlos en cuenta en los animales.

ZONA CONFORT

18-25 °C

30-35 °C

45 °C

Medias de agua por hora:

- Necesidades x2
- Necesidades x3 o x7
- Media = 20 ml/kg PC/h
- +6 ml/kg PC^{0,75}/día/°C
- +8-12 ml/kg PC^{0,67}/día/°C

3 Cómo establecer las necesidades de agua

Existen varias maneras de establecer las necesidades de agua:

- ✓ Las recomendaciones diarias de agua (ml/día) son equivalentes a las necesidades energéticas para el mantenimiento (kcal EM/día). Es una relación 1 ml agua : kcal EM = 1.
- ✓ Los gatos, como consecuencia de sus orígenes desérticos, están adaptados a las restricciones de agua; tienen una elevada capacidad para concentrar la orina y soportan mejor la deshidratación. En este sentido, sus necesidades en la relación agua-energía son del 0,6-0,7. Podemos emplear de modo general la regla del 1:1, teniendo en cuenta que estamos sobrestimando las necesidades reales de los gatos.

mi agua : kcal EM = 1

gatos : perros = 0,6-0,7

- ✓ Las necesidades de agua, expresada en litros al día, se aproximan al 7% y al 5,5% del peso corporal en los perros y los gatos, respectivamente.

7% PC **5,5% PC**

- ✓ También pueden establecerse a partir de la ecuación 50-60 ml (y hasta 72,3 ml) de agua por kilogramo de peso corporal.

50-60 ml x kg PC

- ✓ Por otra parte, como existe una relación entre la materia seca y el agua ingerida, se estima que la cantidad diaria de agua consumida representa 2,5 a 3 veces la materia seca ingerida como alimento (con una concentración energética media de 3.500 kcal/kg MS). Esta manera de determinar el agua de bebida ofrece errores debido a la variabilidad en la concentración energética de los alimentos. El incremento de la densidad energética para los mismos niveles de materia seca determina una subestimación de las necesidades reales de agua de nuestra mascota; la cantidad de agua estimada se ve disminuida aproximadamente en la misma proporción en la que aumenta la densidad.

Agua MS → 3.500 kcal/kg MS

Densidad energía =

Una vez conocidas las necesidades en agua de la mascota, podemos estimar las necesidades de agua de bebida teniendo en cuenta la composición en humedad del alimento. No consideramos el agua metabólica puesto que su contribución es muy baja. Siguiendo con nuestro ejemplo de un gato de 5 kg:

Alimento	A	B
Humedad	75	75
kcal EM/kg MS	3.500	3.500
kcal EM/kg	3.225	3.694
Necesidades (kcal EM/d)	1.005,1	1.006,1
Alimento ingerido (g/día)	312,45	294,32
(Necesidades/energía alimento)		
MS ingerida (g)	267,45	233,98
(Necesidades en agua (l) (MS ingerida x 2,5-3)	0,72-0,58	0,58-0,7

Ejemplos:

Perro: 15 kg
Zona térmica: neutra
Necesidades: 1.006 kcal EM/d, 1.006 ml/d

Gato: 5 kg
Zona térmica: neutra
Necesidades: 294 kcal EM/d, 290 ml/d

Calculos para el perro (15 kg):
15 (kg) x 7% = 1 l/d
15 x 50-60 ml = 750-900 ml/d

Calculos para el gato (5 kg):
5 (kg) x 5,5% = 0,25 l/d
5 x 50-60 ml = 250-300 ml/d

Alimento	A	B
Humedad	75	75
kcal EM/kg MS	3.500	3.500
kcal EM/kg	3.225	3.694
Necesidades (kcal EM/d)	1.005,1	1.006,1
Alimento ingerido (g/día)	312,45	294,32
(Necesidades/energía alimento)		
MS ingerida (g)	267,45	233,98
(Necesidades en agua (l) (MS ingerida x 2,5-3)	0,72-0,58	0,58-0,7

Nota. La importancia del agua para satisfacer las necesidades del según el libro atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos (Elices , R, 2010)

Figura 4

Necesidades Energéticas de las Mascotas



Elices Mínguez, R. (2010). «Atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos. Volumen 1: </i>» (ed.). Servet editorial - Grupo Asis Biomedica S.L. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.una.edu.co/es/ereader/unad/102993?page=28>

Elices Mínguez, R. (2010). «Atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos. Volumen 1: </i>» (ed.). Servet editorial - Grupo Asis Biomedica S.L. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.una.edu.co/es/ereader/unad/102993?page=28>

Nota. Las necesidades energéticas según el libro atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos (Elices , R, 2010)

Figura 5

¿Cómo se Establecen las Necesidades Energéticas de las Mascotas?

¿Cómo se establecen las necesidades energéticas?

1 Se debe considerar la alometría de las especies

La determinación de las necesidades energéticas en animales de diferentes tamaños y formas geométricas se realiza considerando la alometría de las especies. En el caso de los perros este hecho es evidente: hay razas de 1,2 kg y hasta de más de 80 kg, con diferentes alturas a la cruz, amplitud de la cadera o en el peso de las vísceras abdominales y encefálica.

2 Las necesidades varían con los distintos pesos corporales

Las necesidades son más precisas en su estimación si consideramos el peso metabólico. El peso metabólico se obtiene elevando el peso corporal a la potencia 0,75; con ello se describe la relación que existe entre la masa y la energía en los perros. A este factor se le denomina coeficiente de alometría intraspecifico. Por tanto, la determinación del metabolismo basal (MB) en los perros es de $70 \times PC^{0,75}$. Más adelante veremos qué sucede en el caso de los gatos.

$PM = 0,75$

3 Los valores obtenidos del metabolismo basal son inferiores a los reales

Esto ocurre debido a los distintos procesos digestivos y de asimilación del alimento. Por eso es más correcto la utilización del metabolismo basal en reposo (MBR), un 10-15% superior al MB) o las necesidades en energía metabolizable para el mantenimiento (NEM), que incluyen los procesos normales de un animal (son un 75% superior, como media, respecto a MBR). Es muy importante tener en cuenta que las necesidades se establecen sobre el tejido magro, puesto que la grasa es un tejido metabólicamente poco activo. Por tanto, no se producen cambios en las necesidades energéticas por unidad de tejido magro si tenemos en cuenta la condición corporal.

4 Estudios para el cálculo de las necesidades energéticas de mantenimiento

Existen múltiples estudios que establecen diferentes ecuaciones para el cálculo de las necesidades energéticas de mantenimiento en las mascotas. En los perros adultos alojados en hogares, con estímulos para jugar y ejercicio frecuente, se toma como valor medio, utilizando como ejemplo un perro de 17 kg:

$$NEM \text{ (kcal EM/día)} = 132 \text{ (kcal)} \times \text{peso corporal (kg)}^{0,75}$$

$NEM \text{ (kcal EM/día)} = 132 \text{ (kcal)} \times 17 \text{ (kg)}^{0,75} = 1.105,1 \text{ kcal/día}$

En el caso de los gatos, como son animales de geometría similar y donde no existen grandes diferencias de peso entre las razas, el factor de relación masa/superficie corporal o coeficiente de alometría intraspecifico es de 0,67.

A. Gatos adultos con una buena condición corporal 3/5 o 5/9:

$$NEM \text{ (kcal EM/día)} = 100 \text{ (kcal)} \times \text{peso corporal (kg)}^{0,67}$$

B. En esta especie, se sugiere el empleo de una ecuación específica para los casos donde haya sobrepeso (calificación > 5/9):

$$\text{Necesidades (kcal/día)} = 130 \text{ (kcal)} \times \text{peso corporal (kg)}^{0,4}$$

Carece de sentido práctico su aplicación para el ejercicio clínico. Es más sencillo estimar el peso óptimo y aplicar la ecuación anterior. Las diferencias entre las dos determinaciones son del 0,4-3%, cuando la calificación es > 6/9, mientras que para los valores de 5 o 6/9, la ecuación específica es un 9-10% más restrictiva.

5 Factores que modifican las necesidades diarias (NED)

Existen algunos factores como la raza, actividad, edad y temperatura que nos llevan a corregir estas ecuaciones para estimar de un modo más preciso las necesidades diarias (NED), veamos algunos ejemplos en las mascotas:

PERROS (17 kg de peso vivo)	FACTOR DE CORRECCIÓN	EJEMPLOS
Normales	—	NEM (kcal EM/día) = 132 (kcal) x 17 (kg) ^{0,75} = 1.105,1 kcal/día
Poco activos	0,72	0,72 x NEM = 795,7 kcal/día
Activos	1,08	1,08 x NEM = 1.171,4 kcal/día
Muy activos	1,26	1,26 x NEM = 1.392,8 kcal/día
Aparente	1,20	1,20 x NEM = 1.326,1 kcal/día
Cerdillos	0,9	0,9 x NEM = 994,6 kcal/día
Gatos (Dioses de 80 kg)	1,2	1,2 x NEM = 5.298,35 kcal/día
Temperatura exterior: +35 °C	1,1-3	3 x NEM = 3.315,4 kcal/día
Temperatura exterior: +25 °C	1,6-1,9	1,6 x NEM = 1.768,16 kcal/día
Temperatura exterior: -17 °C	1,7	1,7 x NEM = 1.878,67 kcal/día

GATOS (5 kg de peso vivo)

FACTOR DE CORRECCIÓN	EJEMPLOS
Normales (5/9)	NEM (kcal EM/día) = 100 (kcal) x 5 (kg) ^{0,67} = 294 kcal/día
Sobrepeso (7/9)	NEM (kcal EM/día) = 130 (kcal) x 5 (kg) ^{0,4} = 200,269 kcal/día

Otros factores que modifican las necesidades diarias serían los diversos estados fisiológicos –crecimiento, lactación y lactación–, ejercicio y patologías. A continuación se citan algunos ejemplos de estas modificaciones, por aumento o disminución, de NEM:

- ✓ Estarización: 0,75-0,8.
- ✓ Obesidad: 0,45 a 0,6.
- ✓ Enfermedades crónicas: 1,2 a 1,8.
- ✓ Fracturas: 1,1 a 1,5.
- ✓ Dolor o trauma severo: 1,2 a 2.
- ✓ Cirugía simple: 1,25.
- ✓ Quemaduras: 1,2 a 2.
- ✓ Sepsis: 1,2 a 1,5.
- ✓ Tratamiento con corticosteroides: 1,1-1,2.

Copyright © 2010. Servet editorial - Grupo Asis Biomedia S.L. All rights reserved.

Elices Miquel, R. (2010). <Atlas de nutrición y alimentación práctica> 1: <1> (ed.). Servet editorial - Grupo Asis Biomedia S.L. <http://www.serveteditorial.com>

Nota. El establecimiento de las necesidades energéticas según el libro atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos (Elices, R, 2010)

Marco Contextual

Ubicación del Emprendimiento

El emprendimiento estará ubicado en la ciudad de Florencia, Caquetá; según lo registrado y aportado por la secretaria de Salud Municipal, desde el año 2012 los habitantes de la ciudad han cambiado sus comportamientos y dinámicas sociales presentándose la tenencia responsable de mascotas (Alcaldía de Florencia, 2020), es decir, que los dueños de las mascotas al igual que en otras ciudades de la ciudad ven a sus compañeros animales como sujetos de derechos y cuidados, permitiéndose la creación de un mercado para iniciativa privada para un proyecto de inversión interesado en la atención Integral para mascotas.

Figura 6

Ubicación Geográfica en Colombia Departamento de Caquetá



Nota. Esta figura representa la ubicación geográfica de la ciudad de Florencia (Asocapitales, 2024)

Marco Teórico

Los planes de negocios en la actualidad son considerados herramientas efectivas, desde las que se permite alcanzar y asegurar la sostenibilidad de los emprendimientos empresariales, tal y como lo es la creación de un Centro Integral de Servicios para mascotas caninas y felinas. De acuerdo con Celi (2020), los emprendimientos dinamizan las economías locales y regionales aportando al desarrollo empresarial de un país, sin embargo, y aunque las tasas de emprendimiento llegan a ser altas, no todos estos llegan a ser sostenibles en el tiempo, cerca de un 80 % de los emprendimientos se debilitan de manera prematura, lo que los obliga a cerrar sus puertas antes de alcanzar un umbral de 3 años de operaciones en los mercados.

Explica el citado autor que son múltiples las causas a las que se deben los fracasos empresariales, destacando de entre ellas, el hecho de que los emprendimientos nacen sin proyecciones, puesto que surgen de la necesidad económica de los emprendedores y no de la intención de crear empresa, razón por la cual no se establecen planes de negocio o proyecciones empresariales a futuro.

Ahora bien, es necesario precisar que un plan de negocio también puede ser visto como un proyecto y al respecto Sanclemente (2009), define a los proyectos como un método que aplicado de manera sistemática, planificada, coherente y racionalmente brinda la posibilidad de asignar de manera adecuada los recursos financieros, humanos, físicos u otros para la producción de determinados bienes o servicios.

Complementariamente el Banco Mundial (2000), indica que un proyecto puede ser visto como una serie óptima de actividades orientadas hacia la inversión, fundadas en la planificación sectorial completa y coherente, mediante la cual se espera que un conjunto específico de recursos humanos y materiales produzcan un grado determinado de desarrollo económico y social.

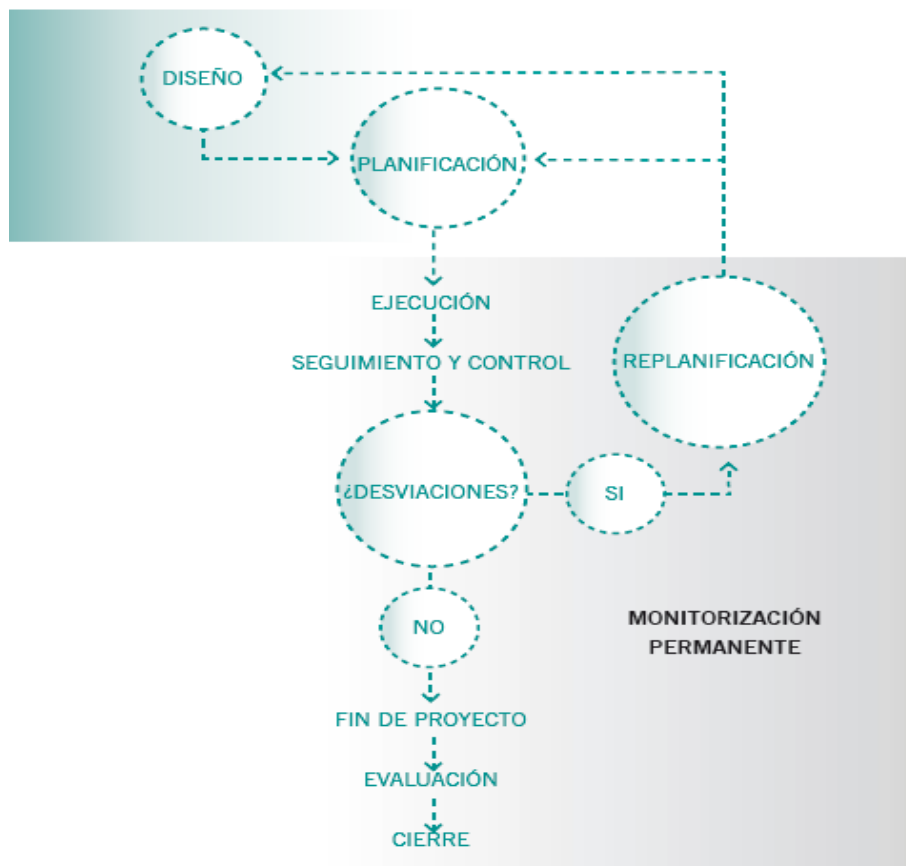
Para el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES (s.f), un proyecto puede ser entendido como un plan prospectivo de una unidad de acción capaz de materializar algún aspecto de desarrollo económico o social. Con el propósito de profundizar acerca de los proyectos, los cuales, tal y como se ha mencionado en líneas anteriores, son asociados a los planes de negocios, a continuación, se explicará el ciclo de vida de un proyecto:

Ciclo de Vida de un Proyecto

Según Carrión et al (2010), un proyecto debe transitar por una serie de etapas, con la finalidad de arrojar resultados óptimos.

Figura 7

Ciclo de Vida de un Proyecto



Nota. Se presenta el diseño y/o procedimiento del ciclo de vida de un proyecto. Tomada de Carrión et al. (2010)

Diseño

Se definen los objetivos, las especificaciones técnicas y el alcance que se pretenden alcanzar con el desarrollo del proyecto.

Planificación

Se analizan los riesgos potenciales que pueden existir en la realización del proyecto para el alcance de los objetivos propuestos.

Ejecución

Consiste en la puesta en marcha de la planificación realizada en la anterior fase; se combina la habilidad de gestión de la persona que desarrolla el proyecto junto con las habilidades técnicas que se hacen necesarias para el desarrollo del proyecto.

Seguimiento y Control

Se desarrollan actividades de retroalimentación de las actividades que han sido ejecutadas, con la finalidad de redireccionar algún tipo de desviación que pudiese presentarse para alcanzar los objetivos propuestos.

Evaluación y Cierre

Se evalúa sí se han alcanzado los objetivos propuestos en el proyecto.

Características de un Proyecto

Descripción del Proyecto. En este apartado se reflejará la información general sobre el proyecto, es decir, una idea general acerca de los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo del proyecto.

Justificación o Necesidad que se Pretende Resolver. Se trata de establecer la motivación que da origen a la formulación del proyecto, es decir, establecer por qué se hace el proyecto.

Beneficiarios del Proyecto. Tratará en la identificación clara de quienes serán las personas y/o empresas beneficiadas con el desarrollo del proyecto.

Localización del Proyecto. Es la identificación del lugar físico y el alcance que tendrá el desarrollo del proyecto.

Clasificación de los Proyectos

Con relación a las diferentes clasificaciones de un proyecto, Sanclemente (2009), manifiesta que estos se pueden destacar en dos grandes categorías (Tabla 1) se encuentra su clasificación.

Tabla 1

Clasificación de Proyectos

Proyectos Financieros	Proyectos Sociales
Su financiación está relacionada con el mercado y depende de la capacidad de pago del consumidor.	Se derivan y van dirigidas a los individuos directamente por su condición de miembros de una comunidad.
El objetivo máximo o su motivación está basada en la rentabilidad de la inversión	Se financian independientemente de la capacidad de pago del usuario. Se financian independientemente de la capacidad de pago del usuario.
El proyecto puede implementarse fuera de la zona geográfica o cobertura del mercado. Surgen por iniciativa individual o de unos pocos y no necesariamente por el consenso de una colectividad.	Su motivación es la de producir beneficios al individuo por formar parte de la comunidad. La ejecución de los proyectos exige un respaldo colectivo.

Nota. Esta tabla representa la clasificación de los proyectos, en este caso, financieros y sociales.

Adaptada de Sanclemente, 2009.

Por consiguiente, las características expuestas en la anterior (Tabla 1), demuestran acerca de la formulación de un proyecto financiero, la finalidad es generar beneficios económicos a una persona o grupo de personas específicas, generalmente, quienes han invertido un capital y desean que en un lapso de tiempo este retorne en forma de rentabilidad.

Aunado a lo anterior, los proyectos de índole financiero son considerados viables cuando sus posibilidades de implementación y operación encuentran una demanda real en el mercado de bienes y servicios a producir, es decir, el proyecto se considera factible cuando puede demostrar una necesidad real, y un mercado en el que pueda participar obteniendo una rentabilidad mínima al capital comprometido por los inversionistas, existiendo de esta manera, un ánimo de lucro. (Consultorio Contable; Universidad EAFIT; s.f.)

Ahora bien, con respecto a los proyectos de carácter social, estos tienen como propósito mejorar la calidad de vida de una población colectiva, y la decisión de realizar el proyecto no depende del poder adquisitivo de los consumidores o usuarios finales.

Clasificación de acuerdo con el Sector Económico

De acuerdo con (Sanclemente ,2009), indica una serie de agrupaciones en las que el proyecto puede ajustarse, dependiendo del sector económico en el que desarrolle sus actividades productivas, tal y como fueron presentadas en la siguiente (Tabla 2).

Tabla 2*Clasificación según el Sector Económico*

Proyectos Agropecuarios
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
Silvicultura, extracción de madera y actividades de servicios conexas
Explotación de minas y canteras.
Proyectos Industriales
Industrias manufactureras;
Suministros de electricidad, gas y agua y
Construcción.
Proyectos de Servicios
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos de automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos
Servicio de Hoteles y restaurantes;
Transporte, almacenamiento y comunicaciones;
Intermediación financiera;
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
Administración pública y defensa; seguridad social de afiliación obligatoria
Educación;
Servicios sociales y de salud;
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales

Nota. Información relacionada con la clasificación de acuerdo al sector económico. Adaptada de Sanclemente, (2009)

Clasificación de acuerdo con la Financiación

Con relación a la financiación de los proyectos, estos pueden ser de distintas fuentes, de acuerdo con el origen del dinero con el cual será solventado, en la siguiente (Tabla 3) se exponen algunos tipos de financiación que pueden ser usados.

Tabla 3

Clasificación de acuerdo con la Financiación

Proyectos Públicos u Oficiales	Proyectos Privados	Proyectos Mixtos	Proyectos de Cooperación Internacional
Corresponde a aquellos proyectos que son financiados con el situado fiscal, en Colombia el acceso a los recursos de inversión del Presupuesto General de la Nación se hace a través de proyectos debidamente formulados y evaluados, y registrados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional.	Se refiere a los proyectos ejecutados por personas naturales y personas jurídicas clasificadas por el código de comercio como entes comerciales y cuyos recursos son aportados por los asociados o inversionistas como entes particulares.	capital tanto del situado fiscal y los particulares para financiar estos proyectos.	es la ayuda que se entrega para apoyar el desarrollo económico y social de países en desarrollo, mediante la transferencia de tecnologías, países u organizaciones multilaterales.

Nota. Información relacionada con la clasificación de acuerdo con la financiación. Adaptada de (Sanclemente, 2009)

Por otro lado, Bacca (2001), señala la necesidad de un estudio multidisciplinario para una correcta toma de decisiones relacionadas con el proyecto que pretende ponerse en marcha, puesto que, un solo enfoque daría una visión limitada acerca de los posibles escenarios en los que la iniciativa empresarial debe desarrollar sus actividades productivas, siendo así, se debe recurrir a la aplicación de herramientas de análisis, tales como:

Análisis de Estudio de Mercado

De acuerdo con Bacca (2001), este análisis da apertura a la elaboración formal del proyecto. A partir de él se determinará y cuantificará la demanda y la oferta, el análisis de los precios y los estudios de comercialización del producto y/o servicio que se pretende ofertar.

La principal finalidad de realizar este estudio consiste en verificar la posibilidad real de penetración del producto en el mercado objetivo, al finalizar el estudio podrá establecerse los riesgos que se pueden correr en este mercado, y las condiciones de saturación en las que el mismo se encuentra; adicionalmente, podrá medir las posibilidades de éxito al encontrar favorable el acceder a participar en este mercado.

El estudio será respaldado por los datos que sean recabados en la investigación de campo que se realice, sin embargo, vale la pena mencionarse que también existen variables que no son cuantificables, pero a las cuales se les debe prestar atención y ser tenidas en cuenta para la toma de decisiones, como es el caso de los análisis de riesgo, el cual es perceptible.

Análisis del Estudio Financiero

Según Baca (2001), el aporte del estudio económico para la formulación de un proyecto es fundamental, puesto que en este estudio se tomará como variable de análisis el valor del dinero a través del tiempo, medido a través de indicadores como: la tasa interna de retorno, el valor presente neto, el costo de oportunidad, entre otras.

Aunado a lo anterior, este tipo de estudios tiene como propósito la recolección de información en el ámbito financiero que arroje elementos de juicio lo suficientemente válidos que permitan una correcta toma de decisiones con respecto a la implementación del proyecto, por lo tanto, la decisión de invertir o no en el proyecto recae en la evaluación económica.

Análisis del Estudio Técnico

Ahora bien, con la finalidad de optimizar el estudio técnico Baca (2001), sugiere que el mismo sea subdividido en cuatro áreas de análisis, que se describen en la siguiente figura 8.

Figura 8

Análisis del Estudio Técnico

Tamaño Óptimo	Localización óptima	Ingeniería del Proyecto	Análisis Administrativo
<ul style="list-style-type: none"> • El cual deberá ser determinado posterior al estudio mercado, el cual arrojará el cálculo de la demanda que se atenderá con la puesta en marcha de la iniciativa empresarial; adicionalmente, deberá recurrirse al uso de indicadores indirectos como el monto de la inversión, la ocupación de la mano de obra efectiva, los tiempos y movimientos de los procesos que se realizarán. 	<ul style="list-style-type: none"> • En esta área se deben analizar variables como los costos de transporte tanto de las materias primas como de los productos terminados; el nivel de aceptación de la comunidad frente al funcionamiento de la unidad productiva, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • En este apartado, se determina la selección de los equipos necesarios, dada la tecnología que sea seleccionada para ser usada, además, se diseña la propuesta de la distribución general, en la que se calculan las áreas de la unidad productiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario seleccionar adecuadamente el personal de la unidad productiva, así como, contar con un manual de procesos y procedimientos en el que se desengloben las funciones a realizar por parte de cada persona; además de diseñar la estructura organizacional con la que contará la empresa.

Nota. Detallado de la clasificación del análisis del estudio técnico. Adaptada de Bacca, (2001)

Finalmente, es posible concluir que los proyectos o planes de negocios son documentos elaborados con la finalidad de describir las acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar un objetivo previamente determinado. Para Empretec (s.f), empresa dedicada a la elaboración de planes de negocios, la realización por parte de un emprendedor de un plan de negocio es trazar un mapa para el logro del éxito y con el que se llegará al futuro disminuyendo los riesgos y las incertidumbres de los entornos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS 2024

El proyecto de emprendimiento de un Centro de atención integral para mascotas puede alinearse con varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (Gamez, 2015).

ODS 3 Salud y Bienestar

Figura 9

Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Tres



Nota. Esta figura representa el ODS 3 (Gamez, 2015)

El emprendimiento de la Marca “Doky Lucky” logra aportar significativamente al fomentar el bienestar animal y humano a través de servicios veterinarios accesibles, educación sobre el cuidado de las mascotas y promoción de la adopción y cuidado responsable.

ODS 4 Educación de Calidad

Figura 10

Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Cuatro



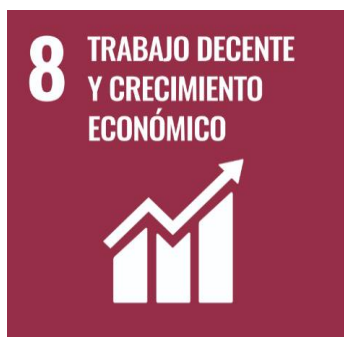
Nota. Esta figura representa el ODS 4 (Gamez, 2015)

El emprendimiento ofrecerá dentro de sus planes capacitaciones gratuitas con el fin de ofrecer programas de educación y concienciación sobre el cuidado responsable de las mascotas, así como la importancia de la protección animal.

ODS 8 Trabajo decente y Crecimiento Económico

Figura 11

Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Ocho



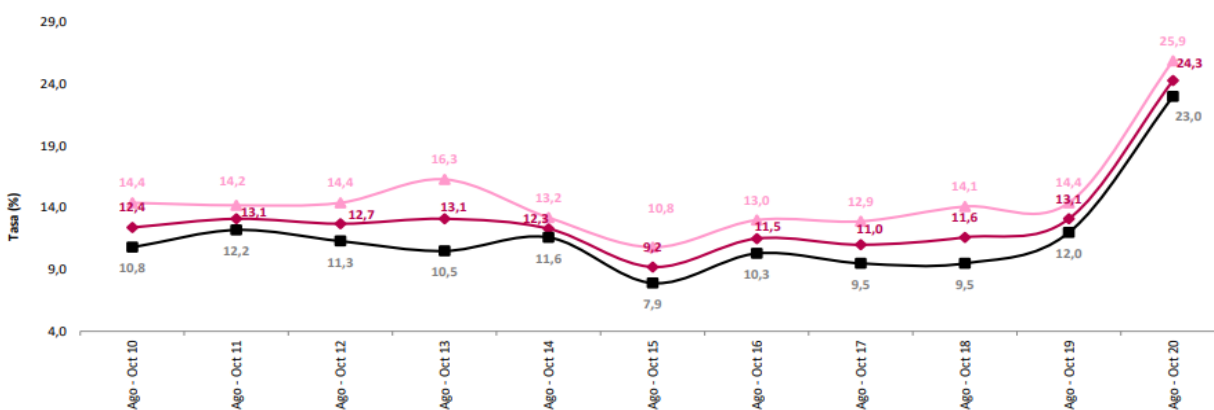
Nota. Esta figura representa el ODS 8 (Gamez, 2015)

Bajo el marco de este objetivo se busca promover el crecimiento económico de carácter inclusivo y sostenible para todos los habitantes del planeta que se encuentren en sus etapas productivas, por ello, la creación y puesta en marcha de un emprendimiento es una oportunidad de generar nuevos puestos de empleo, dadas las diversas crisis económicas que perjudican y agravan la situación económica de múltiples grupos poblacionales, por ejemplo, en el caso de la ciudad de Florencia, Caquetá, lugar que se ha elegido para que sea puesto en marcha el Centro de Atención Integral, se registra que el comportamiento de su mercado laboral es incipiente por lo que, el municipio no reporta participación de grandes empresas industriales, por lo tanto, predominan las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la comercialización de bienes y servicios, siendo así, el crecimiento económico no se considera suficiente para garantizar una calidad de vida eficiente para sus ciudadanos (Alcaldía de Florencia, 2020), adicionalmente, según el diario digital La República (2021), Florencia es una de las ciudades del país en las que

prevalece el empleo de carácter informal, escenario que obedece, de acuerdo con (Vargas *et al.*, 2017), a que el sector de la economía formal no es suficiente para absorber la fuerza laboral disponible, ante estas situaciones los individuos se ven en la obligación de emplearse de manera informal o de menor productividad. (Vargas *et al.*, 2017).

Figura 12

Comportamiento de la tasa de desempleo de Florencia Periodo (agosto-octubre de 2010 a 2020)



Nota. La figura representa el comportamiento que ha tenido el desempleo desde el año 2010 al 2020 en la ciudad de Florencia. Tomado del DANE, (2020)

Ahora bien, la preocupación generada por la alta tasa de desempleo, se debe a la relación que existe entre esta variable y el crecimiento de la economía, ya sea esta, de índole regional o nacional, en otras palabras, si la economía crece, el desempleo debe disminuir en una proporción equitativa (Vargas *et al.*, 2017); sin embargo, el panorama debe cambiar y debe contar con elementos que coadyuven a generar una reforma estructural y, uno de estos, se refiere a un mayor nivel de competitividad por parte de las empresas que operan en una región, es decir, cuanto más competitivo en un mercado sea un producto o servicio, mayor será su nivel de demanda por parte de los consumidores o compradores, lo que indicaría mayores volúmenes de producción, que a su

vez, repercuten en una mayor demanda de mano de obra, o un incremento en los niveles de empleabilidad. (Lizcano, 2022).

ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres

Figura 13

Objetivo de Desarrollo Sostenible Número Quince



Nota. Esta figura representa el ODS 15 (Gamez, 2015)

Desde la puesta en marcha del Centro de Integración se buscará y se alineará el objetivo 15 desde el que se pretende conservar la vida de los ecosistemas terrestres, además de proteger y procurar el restablecimiento de los bosques y la vida de los animales que lo habitan como son los perros y los gatos de la ciudad de Florencia, que es conocida por su inmensa biodiversidad.

Marco Conceptual

Terminología Especializada

Atención integral

Es el conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer las necesidades esenciales para preservar la vida de los animales, acorde con sus características, necesidades e intereses (Alcaldía de Ibagué, 2021).

Centro de bienestar animal

Centro especializado, dotado de los equipamientos adecuados y especialmente diseñado, administrado y operado para el manejo integral de la fauna doméstica en condiciones de protección y bienestar animal, y que dentro de sus funciones realiza programas relacionados con la protección y rehabilitación de animales, esterilización, vacunación, adopción, seguimiento, educación ciudadana en temas de protección animal, registro, identificación y atención a animales domésticos rescatados o decomisados (Alcaldía de Itagüí, 2022).

Mascota

Es una palabra que procede del idioma francés (*mascotte*) y este a su vez del latín “mascota” que significa «*talismán*», que es un objeto o animal que trae buena suerte. (Hugues B. & Torres M. 2019).

Animal de compañía

Se refiere a aquellos animales que han sido domesticados, viven con las personas dentro de sus casas, comparten sus vidas, no son destinados al trabajo ni a la alimentación, se establece con ellos una relación de afectividad (afectivos) o sirven para el disfrute o entretenimiento (Hugues B. & Torres M. 2019).

Bienestar animal

Se relaciona con el equilibrio que debe existir entre la salud física (del cuerpo) y mental (de la mente) en armonía con el medio en que habitan los animales, ya sea dentro de una casa, el campo y la vida salvaje (Hugues B. & Torres M. 2019).

Necesidades

Las mascotas tienen la necesidad de no sufrir de hambre ni sed; molestias, incomodidades o dolores; heridas o enfermedades; miedos ni angustias y poder expresar su comportamiento normal (Hugues B. & Torres M. 2019).

Maltrato

Se constituyen las siguientes formas de maltrato animal al no darles comida ni agua; golpearlo; aislarlo, amarrarlo, tener muchos animales donde existe poco espacio (hacinamiento), prepararlos para peleas, no prestarles atención médica, dejarlos solos, abandonarlos, tenerlos en lugares propensos a los accidentes o cambios de clima exceso de sol, humedad o lluvia (Hugues B. & Torres M. 2019).

Estado normal de salud

Las mascotas están alertas, son curiosos, realizan actividades, juegan, interactúan con las personas y otros animales (Hugues B. & Torres M. 2019).

Problemas de salud

Las mascotas dejan de jugar, se vuelven inactivos, apáticos o indiferentes, cambian su forma de ser habitual, repiten las mismas conductas sin motivo aparente, dejan de comer y tomar agua, entonces es posible que se sientan mal y haya que llevarlos cuanto antes a una consulta veterinaria (Hugues B. & Torres M. 2019).

Marco Normativo

En la ejecución del proyecto fueron aplicadas las siguientes normas nacionales:

Ley 84 de 1989

Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia.

Política Nacional de Protección y Bienestar Animal de 2022

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de protección y bienestar de animales silvestres, domésticos, y de investigación, experimentación y educación; con el fin de erradicar en el país toda forma de violencia contra los animales.

En cuanto a los requerimientos legales para la constitución del Centro de Integración, luego de consultar con la Cámara de Comercio de la ciudad de Florencia, fue posible establecer en la (Tabla 4):

Tabla 4*Requisitos Legales*

Requisitos Legales	
	Aprobación de los Estatutos que van a regir el Centro de Integración.
	Estatutos anexos, con la firma del presidente y el secretario. Debe tenerse en cuenta que, la fecha del acta y de los estatutos deben ser la misma.
Acta de Constitución	Aprobación de los nombramientos de los órganos de administración, es decir, los representantes legales, consejo de administración y revisores fiscales.
	Aprobación del texto del acta de la asamblea de constitución
	Firma de las personas que actuaron como presidente y secretario en la reunión
	Reconocimiento del documento ante un juez o un notario.
Documento privado	Firma del documento de constitución por parte de todos los asociados, además, el documento debe ser reconocido ante un juez o un notario.
Escritura Pública	Los asociados deben presentarse en la notaría de manera personal, o por medio de un apoderado si les fuese preciso, esto, con el propósito de otorgar el instrumento público que deben contener los estatutos.

Nota. Información detallada de requisitos necesarios para la constitución del centro integral.

Elaboración propia, a partir de información suministrada en Cámara de Comercio de Florencia, (2024).

Con respecto al contenido de los Estatutos, fue posible determinar que estos deben llevar los siguientes elementos, descritos en la (Tabla 5):

Tabla 5*Contenido de los Estatutos del Centro Integral*

Contenido de los Estatutos del Centro Integral	
1	Nombre, Identificación y domicilio de todos los asociados
2	Nombre que tendrá el Centro Integral
3	Tipo de entidad
4	Domicilio de la entidad.
5	Objeto social de la entidad
6	Vigencia indefinida
7	Constitución e incremento del patrimonio del Centro Integral, así como la finalidad y la forma de utilización de los mismos.
8	Forma en la que se harán los aportes.
9	Forma de administración que tendrá el Centro de Integración

Nota. Representa el contenido de los estatutos necesarios para la constitución del centro integral.

Elaboración propia, a partir de información suministrada en Cámara de Comercio de Florencia, (2024).

Con relación a los requisitos administrativos, estos deben contener la (Tabla 6):

Tabla 6*Requisitos Administrativos*

Requisitos administrativos	
1	Asamblea general.
2	Junta directiva.
3	Representación legal.
4	Revisor Fiscal.

Nota. Requisitos administrativos necesarios para la constitución del Centro Integral. Elaboración propia, a partir de información suministrada en Cámara de Comercio de Florencia, (2024).

Es pertinente señalar que dentro de los requisitos administrativos se tendrán órganos de vigilancia, tales como las juntas de vigilancia y los comités de control social, además, es necesario que la mayoría participe en las reuniones para debatir y decidir temas de interés, como lo pueden llegar a ser las responsabilidades, los procedimientos, las causales de disolución, procedimientos para liquidación, derechos y deberes de los asociados, entre otros.

Metodología

La metodología empleada para la propuesta de proyecto del presente emprendimiento será desarrollará con base en la metodología PMBOK, compuesta por las siguientes fases: inicio; planificación; ejecución; monitoreo; control y cierre. Lo anterior, con la finalidad de combinar apropiadamente tanto la teoría recibida en la especialización en gestión de proyectos con un evento de características altamente practicas donde se busca confrontar la academia con la vivencia diaria del empresario.

Según (Sarmiento. J. *et al.*, 2020) la metodología PMBOK se define como una estructura de gestión que estandariza los procesos de gobernanza relacionados con el proyecto y facilita el intercambio de recursos, metodologías, herramientas y técnicas con la muestra la figura 14 y la metodología adaptada al emprendimiento con lo muestra la figura 14.

Las siglas PMBOK en inglés significa oficina de dirección de proyectos, su estandarización se manejan los proyectos mediante procesos, procedimientos, instructivos, plantillas e indicadores, con el fin de tener un buen control de estos.

Figura 14

Fases de la Metodología PMBOK

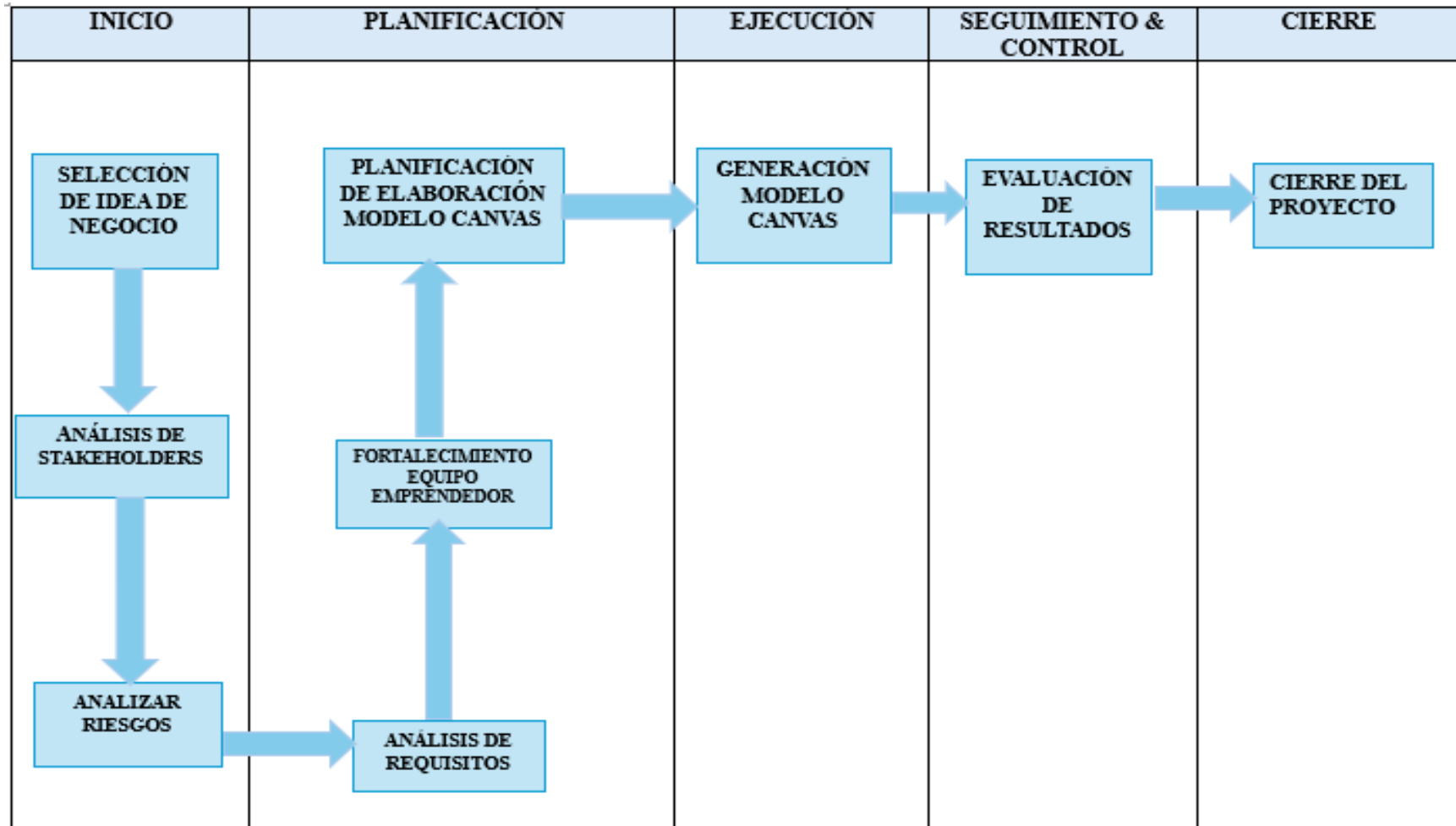


Nota. Esta figura representa cada una de las fases de la metodología de proyectos PMBOK.

según el autor (Sarmiento. J. *et al.*, 2020)

Figura 15

PMBOK Emprendimiento "Doky Lucky"



Nota. Esta figura representa cada una de las fases de la metodología de proyectos PMBOK adaptado al emprendimiento Doky Lucky.

(Elaboración propia, 2024)

Fase de Inicio

Es la primera fase donde se estructura el diseño previo de la creación de plan de negocio para la idea de emprendimiento de la “Marca Doky” en el (*Apéndice A*), se muestra el acta de inicio de proyecto que dará continuidad a las siguientes fases.

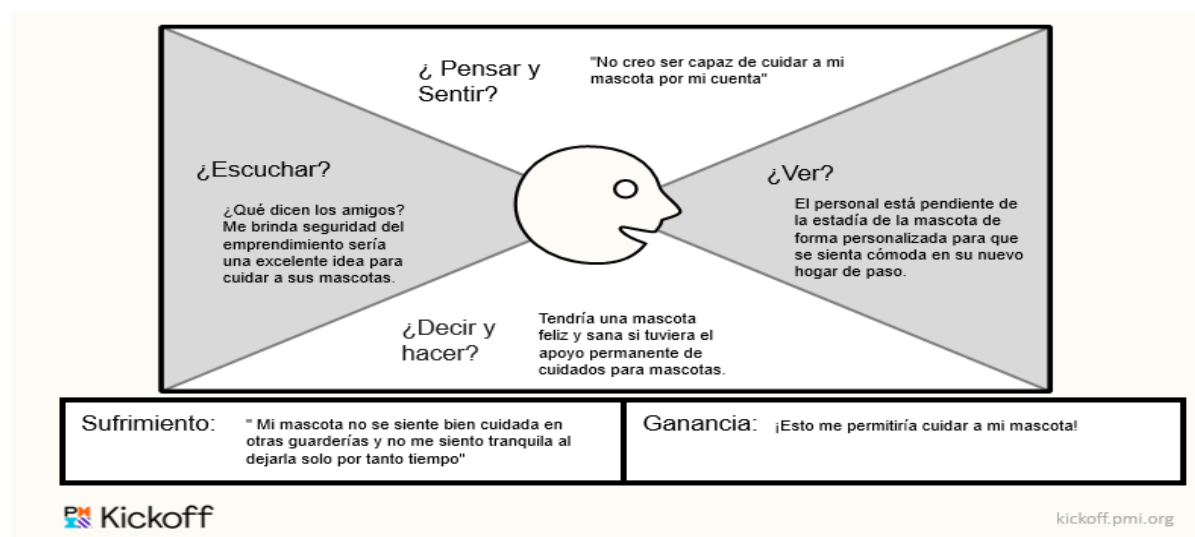
Selección de Idea de Negocio

Acorde con el autor (Bir *et al.*, 2020) la naturaleza dinámica de la industria de servicios y productos para mascotas brinda a los dueños de mascotas opciones en constante cambio para el cuidado de sus mascotas. Debido a esto se requiere revisar el gasto del consumidor y el comportamiento de compra con respecto a satisfacer las necesidades básicas de los animales de compañía a menudo se caracterizan por las cinco libertades: libertad de hambre y sed; libertad de incomodidad; libertad de dolor, lesiones y enfermedades; libertad de expresar un comportamiento normal; y libertad de miedo y angustia.

Consecuentemente, la idea de negocio es crear un centro de atención integral para mascotas donde se unan tres líneas principales: Salud, Bienestar y Alimentación como se evidencia en la figura 16 y la figura 17 el mapa de empatía con que caracteriza la satisfacción del cliente por el servicio ofrecido.

Figura 16*Idea de Negocio*

Nota. Detallado de servicios ofrecidos en el centro integral. (Elaboración propia, 2024)

Figura 17*Mapa de Empatía*

Nota. Visualización detallada del mapa de la empatía. Tomado de (Kickoff, 2024). *Oferta existente en Centros de atención veterinaria*

Se realizó un análisis de la competencia de los locales que ofrecen servicios similares en la ciudad de Florencia, como se muestra en la (Tabla 7). Con base en la información obtenida en la tabla anterior, se crea la matriz FODA en la (Tabla 8) y las estrategias en la (Tabla 9).

Tabla 7*Análisis de la Competencia*

ELEMENTO DE ANÁLISIS	COMPETIDOR 1/ SERMED	COMPETIDOR 2/ AGROPETS	COMPETIDOR 3/ AGROESPERANZ A	COMPETIDOR 4 / SABUESOS	COMPETIDOR 5 / HUESITOS
Productos que ofrece	Consulta Hospitalización Vacunación Profilaxis Dental Baño Desparasitación Cirugía Accesorios para mascota Concentrado	Consulta veterinaria y zootecnista Productos veterinarios Alimentos Venta y adopción de mascotas	Consulta Medicamentos Materias primas agropecuarias Animales vivos Cirugías	Consulta Ecografías Desparasitación Alimentos balanceados Baño y peluquería. Cirugía Vacunación. Servicio 24 horas	Consulta Cirugía Vacunación Alimento Hospitalización Profilaxis dental con ultrasonido. Pruebas de laboratorio Accesorios. Examen diagnóstico
Ámbito de acción/ Público objetivo	Propietarios de mascotas de la ciudad de Florencia	Propietarios de mascotas de la ciudad de Florencia	Propietarios de mascotas de la ciudad de Florencia	Propietarios de mascotas de la ciudad de Florencia	Propietarios de mascotas de la ciudad de Florencia
Calidad	Alta y constante	Mediana	Mediana	Medio-Bajo	Media-Alta
Precio	Alto	Medio-Alto	Medio	Alto	Medio-Alto
Factor Diferenciador	Variedad de servicios.	Buena atención al usuario	Buen servicio.	Variedad de productos para la mascota.	Cuentan con dos sedes de atención al usuario

Nivel de reconocimiento	Alto. Lleva varios años en el mercado y su nombre es muy reconocido, además de contar con excelente servicio	Alto. Se da gracias al manejo oportuno y eficaz de redes sociales y su servicio de calidad	Medio. Deben darse a conocer más	Medio-Alto. Muy conocido por su trayectoria	Medio. Realizan promociones llamativas para las personas
-------------------------	--	--	----------------------------------	---	--

Nota. Detallado de la competencia directa del centro integral. (Elaboración propia, 2024)

Análisis DOFA

Tabla 8

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Precios asequibles. 2. Calidad en los productos y servicios. 3. Personal capacitado. 4. Servicio las 24 horas. 5. Planes servicios de salud veterinario. 6. Pet shop 7. Servicio de alimentación para mascotas (perros y gatos). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nicho de mercado insatisfecho. 2. Único Centro Médico Veterinario Integral para mascotas de la ciudad de Florencia. 3. Ubicación estratégica. 4. Aumento de la preocupación y cariño por las mascotas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de las EPS para mascotas. 2. Escasez de proveedores. 3. Poco tiempo en el mercado. 4. Local en arriendo. 5. Inexperiencia en la implementación de un centro de atención Integral para Mascotas, contar espacio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Altos costos para ingresar al mercado. 2. Aumento de clínicas veterinarias en las ciudades. 3. Competencia desleal. 4. No reconocimiento en el mercado. 5. Taponamiento de la vía que comunica el departamento con el interior del país.

Nota. Detallado de matriz DOFA del centro integral. (Elaboración propia, 2024)

Tabla 9*Estrategias de la Matriz FODA*

ESTRATEGIAS F-O	ESTRATEGIAS D-O
<ul style="list-style-type: none"> • Dar capacitaciones constantes al personal, para que estén a la vanguardia con respecto a la atención de las necesidades que requiere el nicho de mercado. • Distribuir adecuadamente los planes veterinarios y servicios complementarios de bienestar y alimentación con precios asequibles a la población, permitiendo la generación de rentabilidad para la contribución de sus inversionistas y del desarrollo económico de los departamentos del Caquetá y Tolima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover campañas publicitarias fuertes para impactar el mercado con la nueva opción para su mascota. • Gestionar recursos para la compra del terreno en que se encuentra ubicado el centro de atención integral, ya que por su ubicación es llamativa y accesible al público.
ESTRATEGIAS F-A	ESTRATEGIAS D-A
<ul style="list-style-type: none"> • Crear una ventaja competitiva fuerte en el mercado difícil de imitar. • Apalancar el negocio durante los primeros años de arranque, teniendo en cuenta variables económicas que no inflen el valor y sea contraproducente para los inversionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un plan de contingencias viable para las situaciones más relevantes que puedan ocurrir y que puedan afectar rotundamente en la Centro de atención integral y su funcionamiento. • Crear alianzas estratégicas entre clínicas veterinarias reconocidas para ciertos servicios para ir generando confiabilidad en aquellos que son miembros del Centro de atención integral para mascotas “Doky Lucky”.

Nota. Detallado de estrategias de acuerdo con la matriz DOFA. (Elaboración propia, 2024)

Diagnóstico del Emprendimiento en el Sector

Se espera que el tamaño del mercado de cuidado de mascotas crezca de USD 19.21 mil millones en 2023 a USD 23.60 mil millones para 2028, a una tasa compuesta anual de 4.20% durante el período de pronóstico (2023-2028). A pesar del efecto negativo de la pandemia en todas las industrias, la industria del cuidado de mascotas ha experimentado un crecimiento positivo en todo el mundo debido a un aumento en la adopción de mascotas durante los cierres y restricciones. La población de gatos en Alemania ha aumentado en 1 millón hasta alcanzar los 16,7 millones en 2021. Esto ha estimulado la demanda de servicios y productos para mascotas y ha fomentado un crecimiento significativo en el mercado de cuidado de mascotas. Muchos otros países importantes como los Estados Unidos, Brasil, el Reino Unido, etc. han experimentado un aumento similar en las poblaciones de mascotas, lo que aumenta la demanda de productos para el cuidado de mascotas en todo el mundo.

En los últimos años, muchas personas están invirtiendo mucho en productos para el cuidado de mascotas, como accesorios, salud de mascotas, moda para mascotas, etc., ya que las mascotas son vistas como miembros de la familia. Esto es aún mayor en la generación milenaria de países en desarrollo y desarrollados de todo el mundo. Junto con esto, el aumento de los hogares de ingresos medios y el aumento de los ingresos disponibles han aumentado la disposición de los dueños de mascotas a gastar en productos de alta calidad para mascotas. Por lo tanto, el creciente interés en la humanización de mascotas, junto con un aumento en la demanda de premiumización en productos para el cuidado de mascotas, es uno de los factores que impulsan el crecimiento del mercado de productos para el cuidado de mascotas.

Teniendo en cuenta la competencia a nivel nacional, en la ciudad de Bogotá, VetPlus Servicios de Salud veterinarios, cuenta con diferentes planes premium y básico, las cuales incluyen valoración preventiva, vacunación, desparasitación, asistencia telefónica 24/7, esterilización, auxilio funerario y odontología preventiva.

A nivel local, se requiere realizar un instrumento de recolección de información denominado encuesta con el fin de verificar, si gran parte de las familias en el municipio de Florencia, cuentan con una mascota en sus hogares. Así mismo, el levantamiento de información secundaria nos arrojará un alto porcentaje del grupo focal disponen de dos o más mascotas en sus hogares, estando entre las más comunes los perros y gatos. Seguidamente, en el municipio de Florencia durante los últimos años, se ha presentado un incremento en las empresas que prestan servicios veterinarios, en su mayoría hacia las zonas residenciales, y que a la fecha actual se encuentran prestando los mismos tipos de servicios, es decir poco diferenciadores, teniendo una competencia concentrada en los precios de estos.

Diseño de un Plan de Negocios para la Creación de la Marca “Doky Lucky”

Definición. La idea de negocio consiste en la constitución de un Centro de Atención Integral de servicios para Mascotas, en el cual se brindarán dos tipos de servicios que son, por un lado, los relacionados con los servicios de salud: exámenes diagnósticos, médicos especialistas, urgencias, cirugías, vacunación; y, por otro lado, los servicios de bienestar animal, que se refieren a pet shop, peluquería, salud oral, academia de adiestramiento y comportamiento.

Beneficios. Los beneficios evaluados por parte de las emprendedoras con respecto a la idea de negocio han sido examinados desde las siguientes perspectivas, según la (Tabla 10)

Tabla 10*Beneficios de la Idea de Negocio*

Beneficios de la Idea de Negocio	
Social	Empresarial
Generar conciencia entre los clientes, acerca de las responsabilidades que acarrea el tener un animal de compañía; se tendrán en cuenta aspectos como el manejo adecuado de heces, control y seguimiento a los esquemas de vacunación, control de natalidad y esterilización, entre otros.	En el entorno empresarial, "Doky Lucky" tiene como propósito convertirse en un referente de liderazgo sectorial, para lo cual, tiene proyectado crear alianzas estratégicas con entes gubernamentales, asociaciones y/o fundaciones involucradas en el manejo y cuidado de animales.

Nota. Descripción del beneficio social y empresarial de la idea de negocio. (Elaboración propia, 2024)

Análisis de Stakeholders

Se realiza en la zona un análisis detallado de interesados en la idea de negocio de Centro de Atención Integral para mascotas "Doky Lucky" y estos son los resultados según la figura 18.

Figura 18*Análisis de Stakeholders*

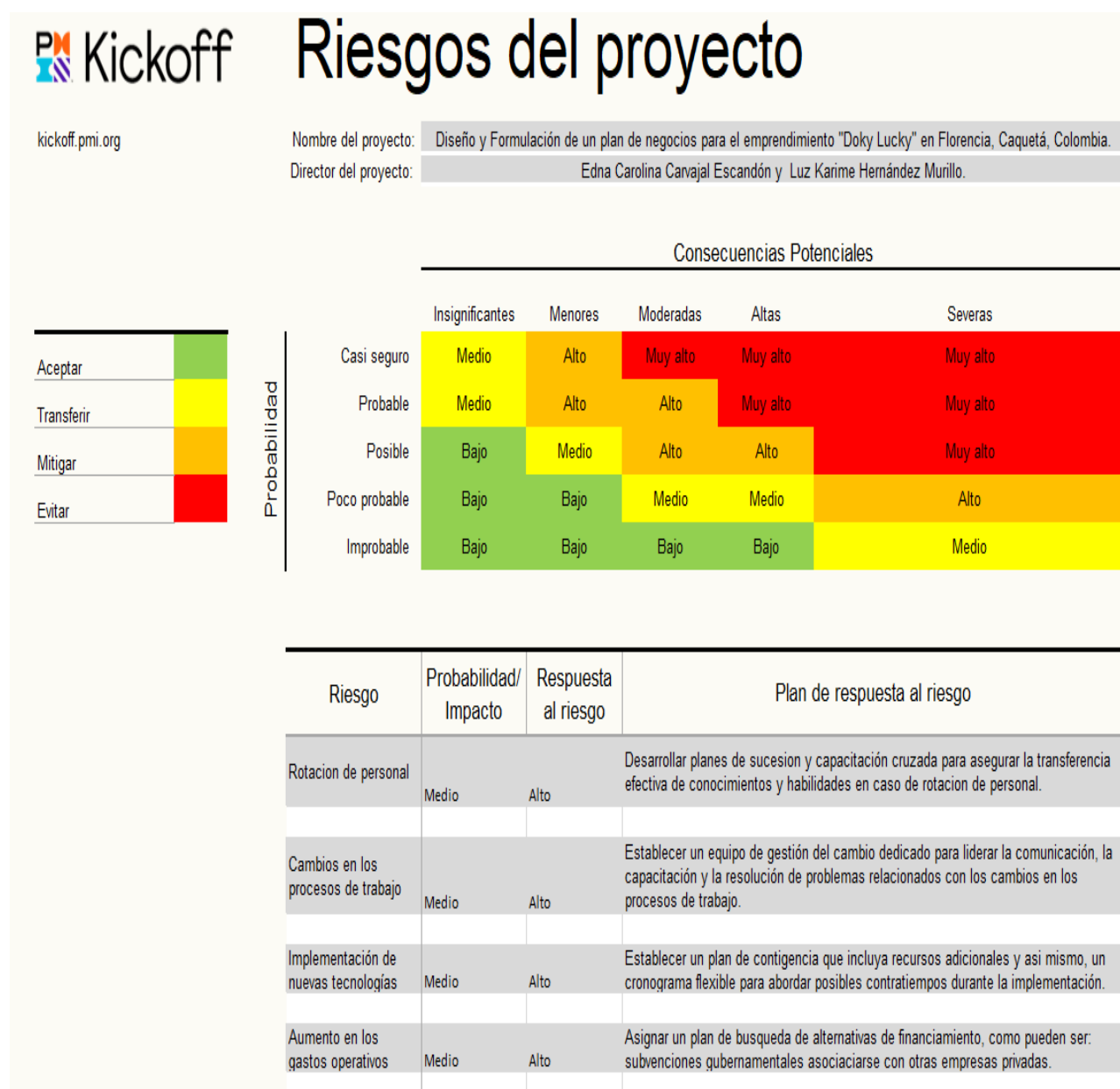
Información de identificación					Información de evaluación					Clasificación de los interesados	
Nombre	Puesto	Organización / Empresa	Ubicación	Rol en el proyecto	Requisitos principales	Expectativas principales	Grado de influencia	Grado de interés	Fase de mayor interés	Interno / Externo	Partidario / Neutral / Reticente
Agatha Ramirez	Médica Veterinaria y Zootecnista	Centro Integral "Doky Lucky"	Florencia - Caquetá	Médicos Generales	Optimización de la atención médica	Amor a la profesión	Alto grado	positiva	Ejecución del Proyecto	Interno	Neutral
Arya Calderón	Médica Veterinaria y Zootecnista	Centro Integral "Doky Lucky"	Florencia - Caquetá	Médicos Generales	Humanización de los procesos médicos	Nuevas alternativas de atención médica	Alto grado	positiva	Ejecución del Proyecto	Interno	Neutral
Figaro Benavidez	Médica Veterinaria y Zootecnista	Centro Integral "Doky Lucky"	Florencia - Caquetá	Médicos Generales	Interacción con las mascotas	humanización en el servicio medico	Alto grado	positiva	Ejecución del Proyecto	Interno	Neutral
Javier López	MVZ - Especialista	Centro Integral "Doky Lucky"	Florencia - Caquetá	Especialistas de atención medica	Aplicación de nuevos conocimientos	Creación de buen nombre	Alto grado	positiva	Ejecución del Proyecto	Interno	Neutral
Simon Ardila	MVZ- Especialista en Nutrición	Centro Integral "Doky Lucky"	Florencia - Caquetá	Especialistas de atención medica	Generación de conciencia social y ambiental	Reconomiento laboral y profesional	Alto grado	positiva	Ejecución del Proyecto	Interno	Neutral
Judith Bolaños	Accionistas	Consorcio Invertir más	Bogotá	Patrocinador	Incremento financiero	Incremento financiero	Alto grado	positiva	Puesta en marcha del proyecto	Externo	Partidario
Bertha Castro	Accionistas	Consorcio Invertir más	Cali	Patrocinador	Crecimiento economico	Crecimiento economico	Alto grado	positiva	Puesta en marcha del proyecto	Externo	Partidario
Felipe Contreras	Accionistas	Consorcio Invertir más	Medellín	Patrocinador	Desarrollo sostenible	Desarrollo sostenible	Alto grado	positiva	Puesta en marcha del proyecto	Externo	Partidario

Nota. Detallado de análisis de interesados del Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

Analizar Riesgos

En esta etapa se define los riesgos más importantes del proyecto y su impacto, con el fin de mitigarlo o minimizarlos, para que la ejecución de la propuesta de idea de negocio a futuro sea exitosa como se muestra en la figura 19.

Figura 19
Matriz de Riesgos



Nota. Detallado de análisis de riesgos del Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

Fase de Planificación

En esta fase, se planifica los requisitos claves para el diseño del plan de negocios.

Análisis de Requisitos

Propuesta de Valor

De acuerdo al diagnóstico del mercado objetivo, se concebirá la idea de negocio con la creación de la marca “Doky Lucky” que nace del amor incondicional que le brindamos a nuestras mascotas, Doky es la mascota de Edna Carolina y Lucky es la mascota de Luz Karime, en la figura 20 se evidencia las mascotas de las emprendedoras, es por ello, que deseamos la posibilidad de diseñar un plan de negocios para hacer realidad el centro de atención veterinaria “Doky Lucky”, en honor a nuestros animales de compañía.

Figura 20

Mascotas de las Emprendedoras



Nota. Mascotas de las emprendedoras. (Elaboración propia, 2024)

Diseño de Marca

En concordancia con lo expuesto, el equipo de trabajo contempla factible llevar a cabo la idea de negocio, razón por la cual se procede a continuar la creación logo (Figura 21) de la marca de emprendimiento.

Marca. La marca de la organización y, por medio de la cual los clientes la reconocerán en el mercado será por medio del logotipo y por el siguiente eslogan: *“Juntos por el Bienestar de tu Mascota”*.

Figura 21

Logotipo



Nota. Diseño del logotipo. (Elaboración propia, 2024)

Razón social. El Centro de Atención Integral de Servicios para Mascotas, llegará al mercado bajo la denominación “Doky Lucky”.

Misión. Somos un Centro de Atención Integral para Mascotas, dedicados a ofrecer en un solo lugar todos los productos y servicios que se requieran para garantizar una adecuada y eficiente atención.

Visión. En un horizonte de tiempo de cinco años “Doky Lucky”, se encontrará posicionada por su liderazgo y compromiso frente al cuidado integral de las mascotas de compañía en el Municipio de Florencia (Caquetá).

Principios. Los principios bajo los cuales se registrará “Doky Lucky” como se gráfica en la (figura 22), serán los siguientes:

Atención Humanizada. se refiere a acoger a la mascota y su propietario como un ser integral, digno de respeto, amor y comprensión.

Equipo Interdisciplinario. con la finalidad de brindar un servicio integral, el Centro Médico, tendrá en su equipo de trabajo distintos profesionales, no solo vinculados y relacionados con el área de la medicina veterinaria, puesto que contará con personal idóneo para el servicio al cliente, las ventas y el área administrativa; todo lo anterior, siempre bajo la finalidad de ofertar un servicio de calidad.

Comportamiento Ético. Obrar bajo el marco de la honestidad, la eficiencia y la eficacia, sin faltar al compromiso de salvar y guardar la vida de la mascota.

Figura 22

Principios Corporativos



Nota. Esta figura representa los principios corporativos. (Elaboración propia, 2024)

Valores. Con respecto a los valores organizacionales, con su respectiva (figura 22) se propone:

Pasión. Al disfrutar y ejerciendo de manera activa la búsqueda del bienestar de los animales que son allegados al Centro Médico para que sean atendidos.

Servicio de Calidad. Respetar y procurar la vida de todos los animales, tratándolos con equidad y reconociendo sus necesidades de salud y de bienestar.

Ética Profesional. Aunado a los principios corporativos, tiene como propósito que la familia “Doky Lucky”, ofrezca un correcto servicio a nivel profesional y social, enriqueciendo la disciplina y atención médica.

Figura 23

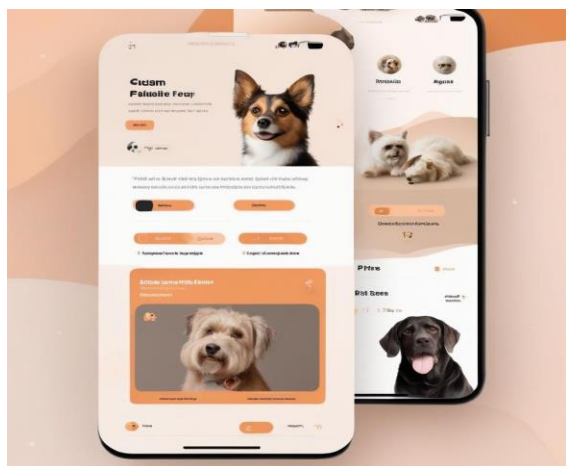
Valores Corporativos



Nota. Esta figura representa los valores corporativos. (Elaboración propia, 2024)

Figura 25

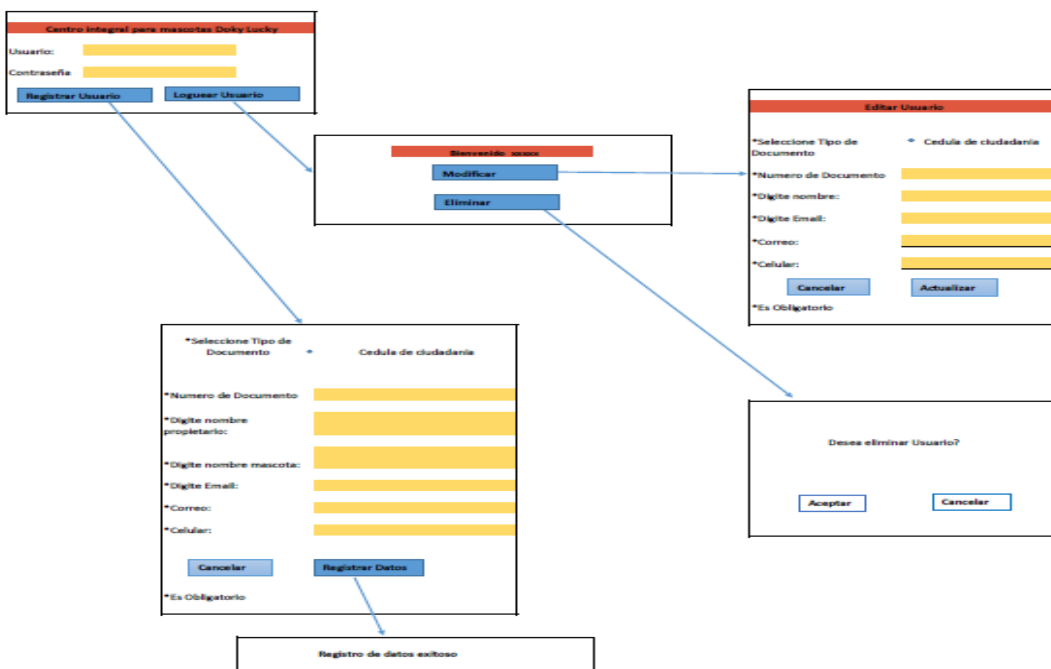
Fronted Aplicación Web vista en Smartphone



Nota. Esta figura representa la interfaz gráfica de la aplicación desde el celular. (Elaboración propia, 2024)

Figura 26

Estructura Básica de Frontend y Backend Aplicación Web



Nota. Esta figura representa la estructura de programación de la aplicación web. (Elaboración propia, 2024)

Pasos para crear una empresa

Según una capacitación de la cámara de comercio, en la figura 27 se encuentra detalladamente los pasos a seguir para crear exitosamente la empresa.

Figura 27

Pasos para Crear una Empresa

10 PASOS PARA CREAR UNA EMPRESA

Comenzar un emprendimiento puede ser emocionante y desafiante al mismo tiempo. Aquí tienes los elementos necesarios para reducir la posibilidad de equivocarnos

01. REGISTRARSE COMO PERSONA NATURAL O JURIDICA

Como persona natural puede tener clasificación como responsable de IVA.





02. VERIFICAR EL NOMBRE EN CAMARA DE COMERCIO

Consulta el nombre con el fin de verificar que no exista.

03. CLASIFICA TU ACTIVIDAD ECONÓMICA

Consulta la clasificación de actividades económicas CIU. Se puede realizar en la página de la Cámara de Comercio.





04. CONSULTA LA MARCA

Verifica que la marca que elegiste no tenga registro previo.

05. ORGANIZA LA DOCUMENTACIÓN

Diligencia los formularios requeridos durante el proceso RUES y adjunta la documentación necesaria [estatutos y fotocopia de documentos de identidad].





06. PRESENTATE A LA CÁMARA DE COMERCIO MAS CERCANA

En la Cámara de Comercio, puedes encontrar personas que te ayudarán a resolver dudas. Solicita también el Pre RUT si aplica y Pre Matrícula Mercantil.

07. ELIGE EL BANCO

Ahora abre una cuenta a nombre de tu empresa.





08. RADICA DOCUMENTOS

Acércate a la Cámara de Comercio y en su ventanilla radica tus documentos.

09. PRE APROBACIÓN

Tres (3) días después de radicar los documentos, verifica el estado en línea. En caso que los acepten, pide cita en la DIAN, pues tu empresa está pre aprobada.





10. CUMPLE LA CITA CON LA DIAN

Solicita RUT y Firma Digital (En el caso de las personas naturales). Y así mismo, solicita habilitación de facturación.

Nota. Esta figura representa los 10 pasos para crear una empresa. (Cámara de comercio Bogotá, 2024)

Doing business

El Doing Business hace referencia a todos los procedimientos necesarios para que un empresario en la ciudad de Florencia haga apertura a su empresa comercial, teniendo en cuenta costos y tiempo que se requiere en los mismos, con se muestra en las figuras 26 y 27.








Figura 28

Facilidad para hacer Negocios en Florencia - Caquetá



Nota. Esta figura representa la facilidad para hacer negocios (Grupo Banco Mundial, 2024)

Figura 29*Doing Business en Florencia - Caquetá*

Empresa estándar			
Forma Legal	Sociedad por Acciones Simplificada		
Requerimiento del capital mínimo pagado	COP 0		
Ciudad	Florencia		
Indicador	Florencia	América Latina y el Caribe	OCDE ingreso alto (valores actuales)
Procedimientos - Hombres (número) 	13.0	8.1	4.9
Tiempo - Hombres (días) 	26.0	28.8	9.2
Costo - Hombres (% de ingreso per cápita) 	14.2	31.4	3.0
Procedimientos - Mujeres (número) 	13.0	8.1	4.9
Tiempo - Mujeres (días) 	26.0	28.8	9.2
Costo - Mujeres (% de ingreso per cápita) 	14.2	31.4	3.0
Requisito de capital mínimo pagado (% de ingreso per cápita) 	0.0	0.4	7.6

Nota. Esta figura representa el Doing Business (Grupo Banco Mundial, 2024)

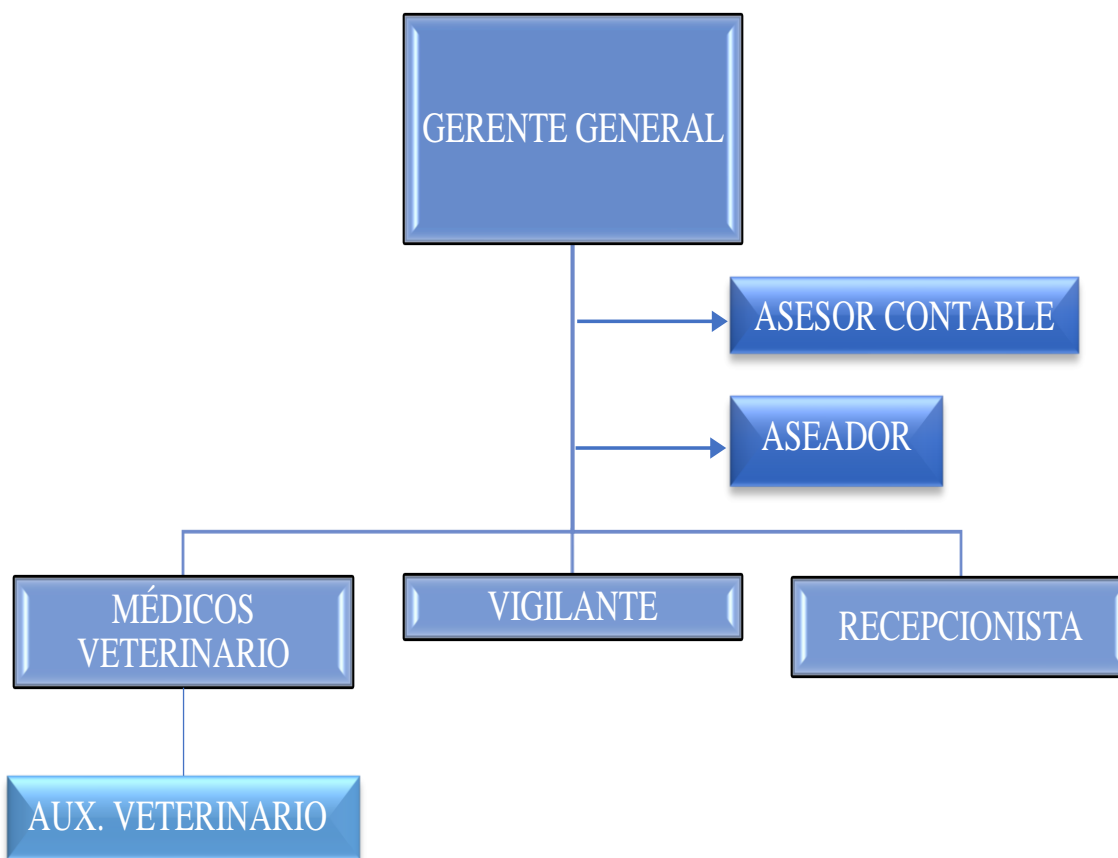
Fortalecimiento del equipo emprendedor

El equipo de trabajo será conformado por personal idóneo que cumpla con el perfil y experiencia previa en la asistencia de mascotas para su cuidado, amor y protección en la siguiente figura 28 se encuentra el organigrama del centro de atención veterinaria para mascotas, del mismo modo la capacitación continua es muy importante en nuestro emprendimiento en la

figura 29 se evidencia representa a doing business para hacer negocios en la ciudad de Florencia, la figura 30 representa el organigrama del centro de atención integral, la figura 31 representa las temáticas de la capacitación y la figura 32 el certificado de asistencia en la modalidad virtual ofrecida por la Cámara de Comercio de Bogotá, mediante sus cursos virtuales.

Figura 30

Organigrama



Nota. Esta figura representa el organigrama. (Elaboración propia, 2024)

Figura 31

Temáticas del Curso Pasos para Desarrollar tu Idea de Negocio

1. IDEA DE EMPRESA

¿QUÉ DEBES HACER PARA CREAR EMPRESA?
A continuación te presentamos los pasos que se deben considerar al momento de tomar la decisión de iniciar tu aventura empresarial.

1 2 3 4 5

A. EL PRODUCTO A OFRECER
¿Cuáles son los productos y/o servicios que ofrece tu empresa, qué beneficios ofrecen y qué necesidades satisfacen?

B. CLIENTE Y SUS NECESIDADES
¿Quién es tu cliente, dónde está, cómo se comporta, qué necesidades tiene, cuánto está dispuesta a pagar, cómo compra, cuándo compra y cuánto compra?

C. ESTRATEGIA Y DIFERENCIACIÓN
¿Qué procesos, servicios o productos hacen diferente tu empresa de las demás?

D. UBICACIÓN DE LA EMPRESA
¿En qué lugar estará ubicada tu empresa?

E. EL DINERO QUE VAS A INVERTIR
¿Cuánto capital necesitas para iniciar actividades con tu empresa?

F. COMPETENCIA
¿Qué empresas o personas ofrecen productos similares al tuyo y atienden a tus clientes potenciales?

2. ENTORNO INSTITUCIONAL
Son las instituciones y entidades públicas y privadas de apoyo a la creación de empresa.
El programa Bogotá emprende, por ejemplo, cuenta con servicios de aprendizaje práctico, servicios para conseguir recursos financieros y asesoría especializada.
Haz un listado de entidades que te pueden apoyar para la creación de tu empresa.

3. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA IMPLICA ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS PARA:

- Mercadear tu producto ó servicio
- Producir el bien ó servicio
- Organizar y administrar tu empresa
- Financiar tu empresa

4. LA CONSTITUCIÓN Y LA FORMALIZACIÓN
Comprender el proceso y las gestiones que se deben seguir para construir y legalizar una empresa, así como los beneficios individuales, empresariales y sociales que se obtienen.

5. RECURSOS
Corresponde a los insumos, infraestructura, talento humano, maquinaria, financieras definidos para la empresa, así como los necesarios para su puesta en marcha.

ASPECTOS MATERIALES
Se refiere a los insumos, herramientas, equipos, gastos, experiencia, recursos humanos, etc. que se necesitan para crear la empresa. *Relacionado*

ASPECTOS ECONÓMICOS
Se refiere a los recursos del dinero en el cual se desarrollan, como el fideicomiso, préstamos, compañías de seguros, el contrato de renta, etc., que se necesitan para crear la empresa. *Relacionado*

CREAR EMPRESA
Es la puesta en marcha de la idea de negocio.
Algunos emprendedores logran esto antes, otros no logran su empresa.
Aquí se fundamenta tener claro primero el propósito de la misma, contemplando todos los aspectos.

Nota. La figura representa las temáticas de la capacitación (Cámara de Comercio de Bogotá, 2024)

Figura 32*Certificado de Asistencia del Curso*

Nota. La figura representa el certificado de asistencia de la capacitación (Cámara de Comercio de Bogotá, 2024)

Planificación de elaboración de Modelo CANVAS

El centro de atención integral para mascotas “Doky Lucky”, contará con espacios idóneos en las instalaciones, para el correcto funcionamiento del servicio según la figura 31. De esta manera, la figura 33 y la tabla 11, nos muestra la atención de los clientes con las mascotas cuando ingresan al centro veterinario, donde en la figura 34 nos muestra e carnet de afiliación de la mascota según el plan que seleccione el usuario y la figura 35 es el carnet de vacunas y la figura 36 es el control de esquema de vacunación, con el fin de asegurar que la mascota se encuentra salud y goza de un bienestar integral de todos los servicios ofertados en el centro.

Figura 33

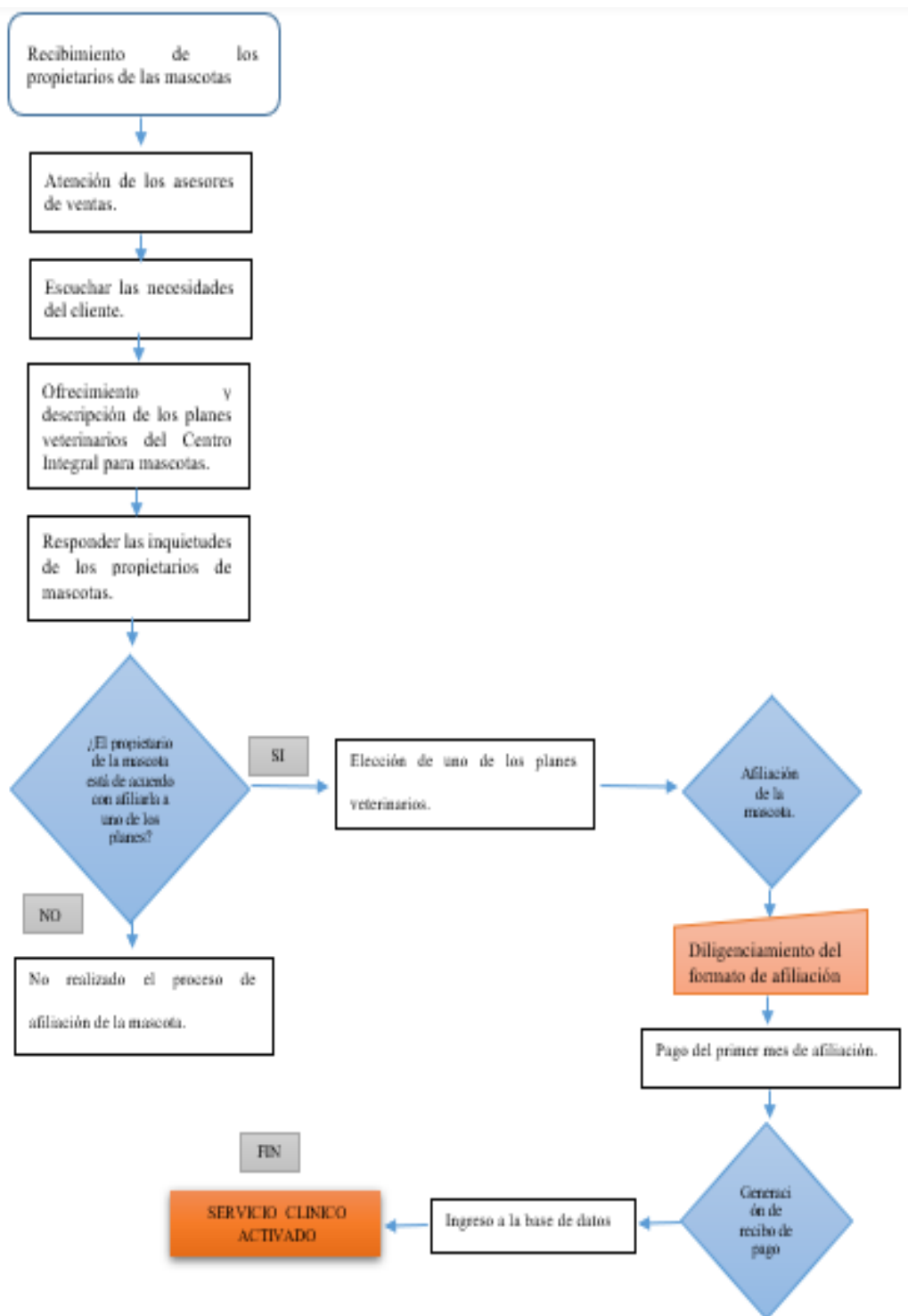
Instalaciones del Centro de Atención Integral para Mascotas "Doky Lucky"



Nota Representa las instalaciones del centro integral (Elaboración propia con el software planed 5D, 2024)

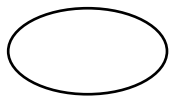


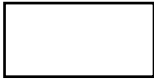
Figura 34








Diagrama de Flujo de la Prestación del Servicio

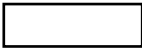




Nota. Representa el diagrama de flujo de la prestación del servicio en centro de atención integral (Elaboración propia, 2024)

Tabla 11
Significado de la Simbología del Diagrama de Flujo

Símbolo	Proceso	Descripción	Responsable	Tiempo
	Inicio del proceso de Afiliación de Animales Domésticos al centro integral.	Se reciben a los propietarios de mascotas domésticas, interesados en realizar la afiliación de sus mascotas.	Asesores de Ventas.	10 minutos
	Proceso del servicio de atención a propietarios de mascotas.	Se da inicio a todo el protocolo donde se le brindará la información generalizada del centro integral.	Asesores de ventas	15 minutos
	Ofrecimiento y descripción de los Planes Veterinarios y los descuentos.	Se dan a conocer cada uno de planes veterinarios ofertados, con los servicios que estos incluyen. De igual manera, se da a conocer las responsabilidades que asumen al momento de afiliar a las mascotas y las promociones que para ese momento se estén ofertando.	Asesor de Ventas	15 minutos
	Escuchar las necesidades de los clientes	Se procede a escuchar las dudas e inquietudes que le hayan surgido al propietario de la mascota, al momento de haber realizado la descripción de los planes veterinarios.	Asesor de ventas	15 minutos

Símbolo	Proceso	Descripción	Responsable	Tiempo
	Responder las inquietudes de los propietarios de las mascotas.	Los asesores de ventas darán respuesta aquellas preguntas realizadas por los propietarios de mascotas.	Asesores (as) de ventas.	10 minutos
	¿El propietario de la mascota está de acuerdo con afiliarlo a uno de los planes?	El cliente toma la decisión si afilia o no a la mascota.	Asesor de Ventas	5 minutos.
	No realizado el proceso de afiliación de la mascota.	No se realiza el trámite de afiliación.	Asesor de Ventas	5 minutos.
	Elección del Plan Veterinario.	El propietario elige entre los planes el que más le satisface sus necesidades.	Propietario de la mascota.	6 minutos
	Afiliación de la mascota	El propietario de la mascota ha tomado la decisión de afiliarla al centro veterinario.	Asesor de Ventas.	6 minutos.
	Diligenciamiento del proceso de afiliación.	Se procede a llenar todo el formulario con los datos del propietario de la mascota.	Asesor de Ventas.	5 minutos.
	Pago del primer mes de afiliación.	El propietario de la mascota realiza el pago de la primera afiliación.	Asesor de Ventas.	2 minutos.

Símbolo	Proceso	Descripción	Responsable	Tiempo
	Generar recibo de pago.	Se hace entrega del comprobante de pago del primer mes de afiliación.	Asesor de Ventas	2 minutos
	Ingreso de la mascota a la Base de Datos.	Se hacen los envíos de mercancía a los clientes.	Área comercial.	5 minutos
	Servicio clínico activado.	El propietario de la mascota decide si hace uso inmediato de los servicios del plan.		

Nota. Descripción detallada del significado de la simbología del diagrama de flujo. Elaboración propia, (2024).

Figura 35
Carnet de Afiliación

The image shows a membership card for 'Doky Lucky', a pet care center. The card has a light orange background with paw print patterns. At the top, it reads 'CARNET DE AFILIACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MASCOTAS "DOKY LUCKY"'. On the left, there is a box labeled 'Foto de la Mascota'. On the right, there are five input fields for: 'Nombre:', 'Raza:', 'Fecha de Nacimiento:', 'Sexo:', and 'Nombre del Propietario:'. At the bottom left, there is a logo with two cats and the text 'DOKY LUCKY Centro de atención integral para mascotas'. A large paw print is at the bottom right.

Nota. La figura representa el carnet de afiliación (Elaboración propia, 2024)

Figura 36*Carnet de Vacunación*

CARNET DE VACUNACIÓN

Nombre de tu mascota:

Raza: Color:

Edad: Teléfono:

Dirección:

Dueño:

Calle Cualquiera 123.
Cualquier lugar
1234-5678

Nota. La figura representa el carnet de vacunación (Elaboración propia, 2024)

Figura 37*Carnet de Control de Vacunación*

VACUNACIÓN		DESPARACITACIÓN	
FECHA	VACUNA	FECHA	PRODUCTO

Nota. La figura representa el carnet de control de vacunación (Elaboración propia, 2024)

Estrategia de Marketing (Marketing Mix)

Con base en los elementos del árbol de problemas en la figura 36 y el árbol de objetivos en la figura 37, se pretende organizar una estrategia de marketing y para garantizar la aceptación de los planes a crear para ser lanzados al mercado objetivo, para ello se diseña una encuesta a consumidores desde la aplicación Microsoft forms como se muestra en la figura 38 y las preguntas pertinentes son indispensables para conocer las perspectivas del propietario de las mascotas, frente a la idea de emprendimiento, la información de la encuesta completa se encuentra en el apéndice B.

Estrategia de Precio

La marca “Doky Lucky”, hará uso de este tipo de estrategia, teniendo en cuenta el precio que manejan actualmente la competencia para así mismo fijar los de los Planes Ofertados por el Centro de atención integral para mascotas, el cual se busca que sean asequibles para los propietarios de mascotas, no queriendo decir que la calidad y confiabilidad del servicio se vean afectada, si no por el contrario, son componentes importantes en la prestación de nuestro servicio, además de aplicar una estrategia de introducción durante los dos primeros meses de estar en funcionamiento.

Estrategia de Distribución

Con este tipo de estrategia, el Centro atención integral para mascotas busca brindar una atención oportuna y confiable a las mascotas, facilitando la prestación del servicio, pensando también en los propietarios de las mascotas quienes muchas veces no cuentan con la disponibilidad de tiempo suficiente para acercarse hasta las instalaciones, por lo tanto, se brindará un servicio de atención domiciliaria, la cual tendrá un costo mínimo y además se prestará el servicio de pago con tarjeta de crédito/débito.

Estrategias de Comunicación

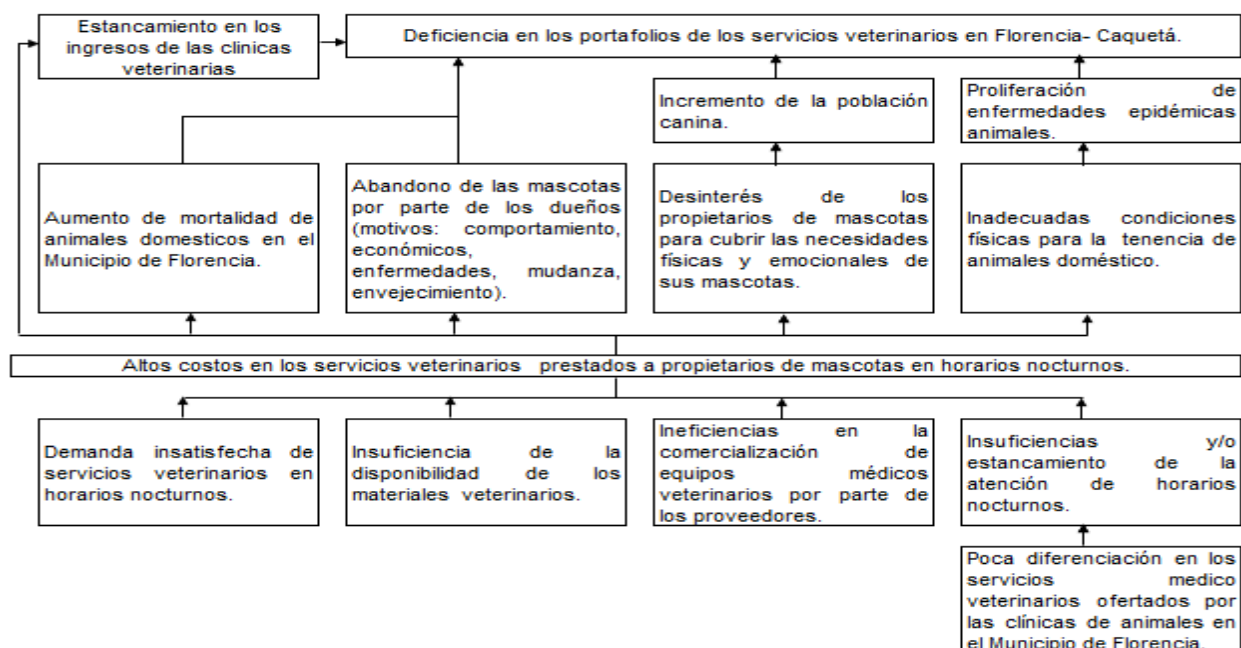
En primer lugar, hacer participación en las Ferias Turísticas Empresariales y Artesanales que se realizan en la ciudad de Florencia para cada año y haciendo uso de otros medios masivos como la radio, televisión en frecuencias, canales locales, página web, pendones y vallas publicitarias para que se lleve a cabo la difusión de la información más relevante de los Planes Veterinarios incluyendo los servicios de bienestar y alimentación que se estarán ofertando, además de las promociones que para su momento se estén desarrollando.

Estrategia de Servicio

Con el fin de brindar un servicio garantizado en cada uno de los Planes Veterinarios e igualmente generar un valor agregado, “Doky Lucky”, estará atendiendo de manera permanente con un servicio de urgencias de 24 horas que viene acompañado de una atención de emergencias vía telefónica, ya que en la ciudad de Florencia es casi nula esta estrategia, es por ello que se contara con profesionales capacitados para dar una orientación en dado caso de presentarse eventualidades, y así mismo, si se requiere de una atención presencial se le informará al propietario de la mascota que al día siguiente se realizara la revisión de la mascota y además, se manejará el sistema de quejas y reclamos para el mejoramiento del mismo.

Figura 38

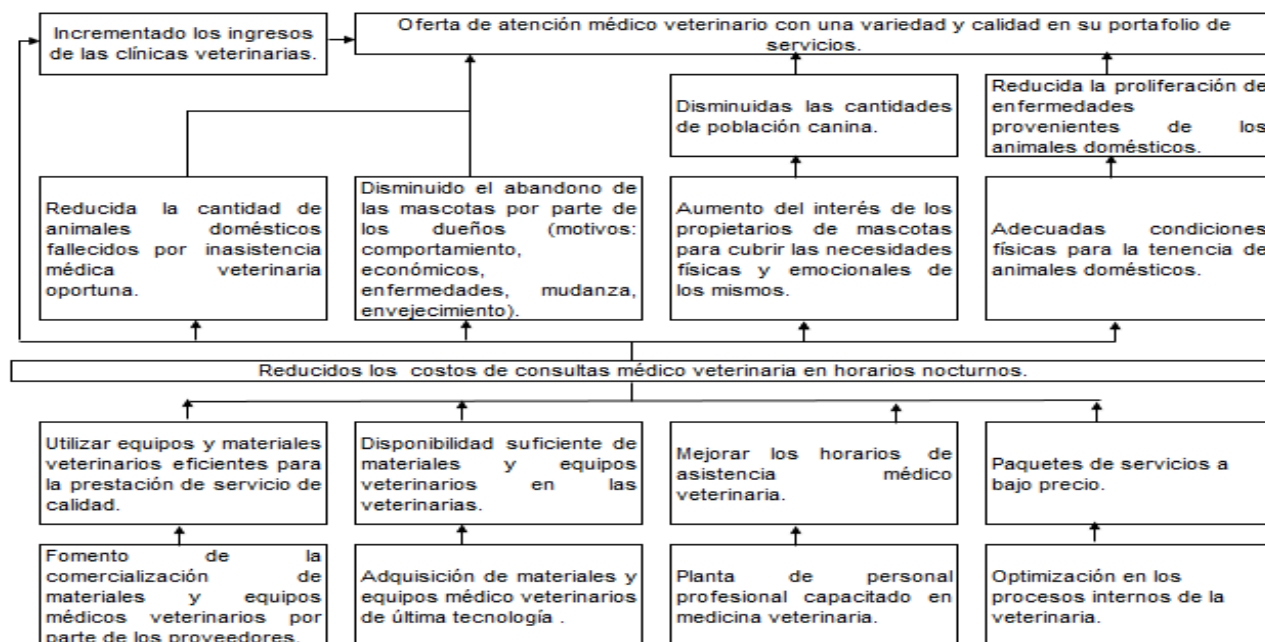
Árbol de Problemas



Nota. La figura representa el árbol de problemas del emprendimiento (Elaboración propia, 2024)

Figura 39

Árbol de Objetivos



Nota. Se representa el árbol de objetivos del emprendimiento (Elaboración propia, 2024)

Figura 40*Encuesta a Consumidores*

Nota. La figura representa la encuesta a consumidores (Elaboración propia, 2024)

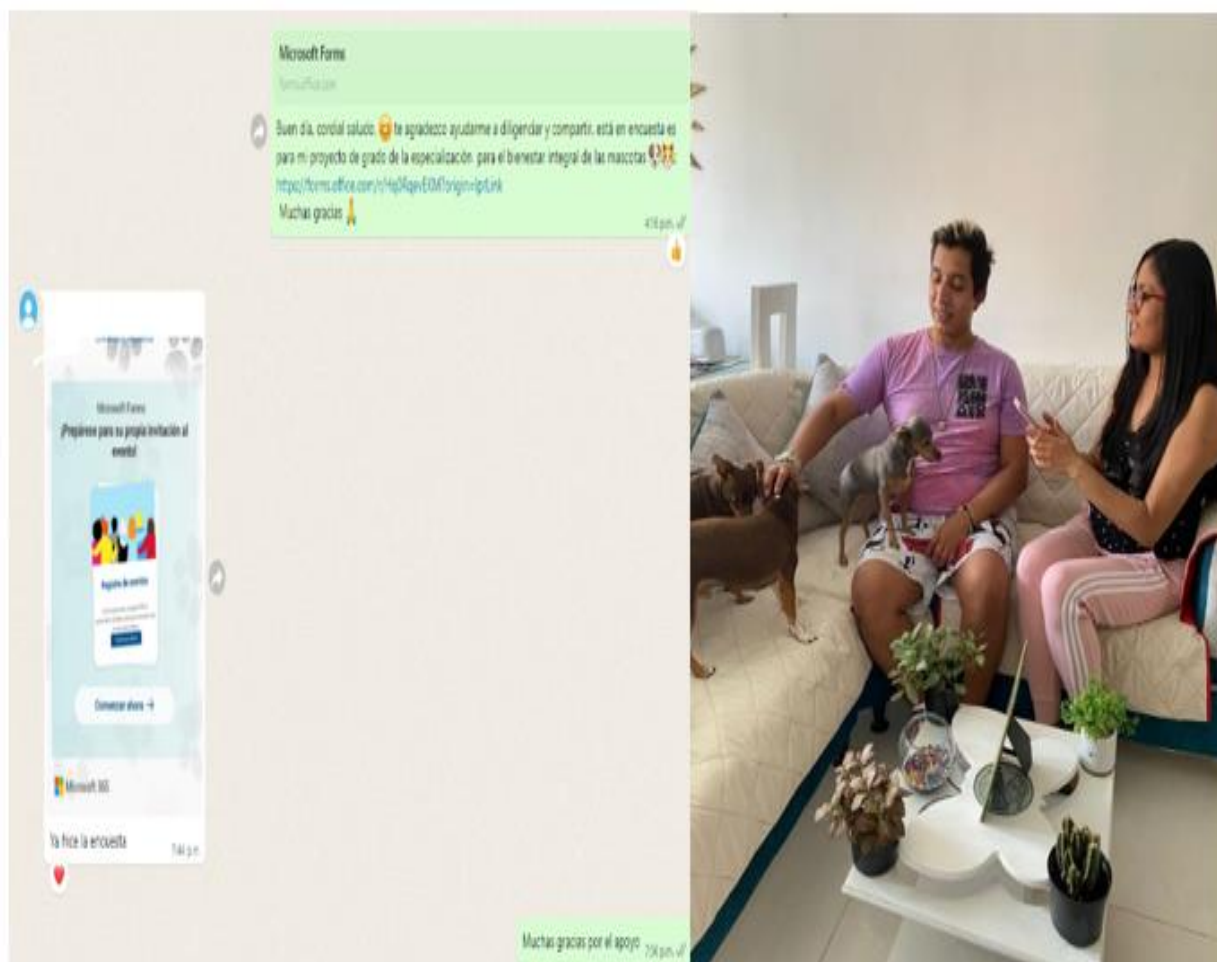
Fase de Ejecución

Generación del Modelo CANVAS

En esta etapa se comienza con la aplicación de la encuesta en periodo comprendido entre los meses (junio a julio) como se evidencia en la figura 39, donde se difundió el formulario por medio de las redes sociales whatsapp en la modalidad virtual y la modalidad presencial, dirigida a amigos, familiares, conocidos, compañeros de trabajo y de estudio del Municipio de Caquetá.

Figura 41

Aplicación del Instrumento Encuesta



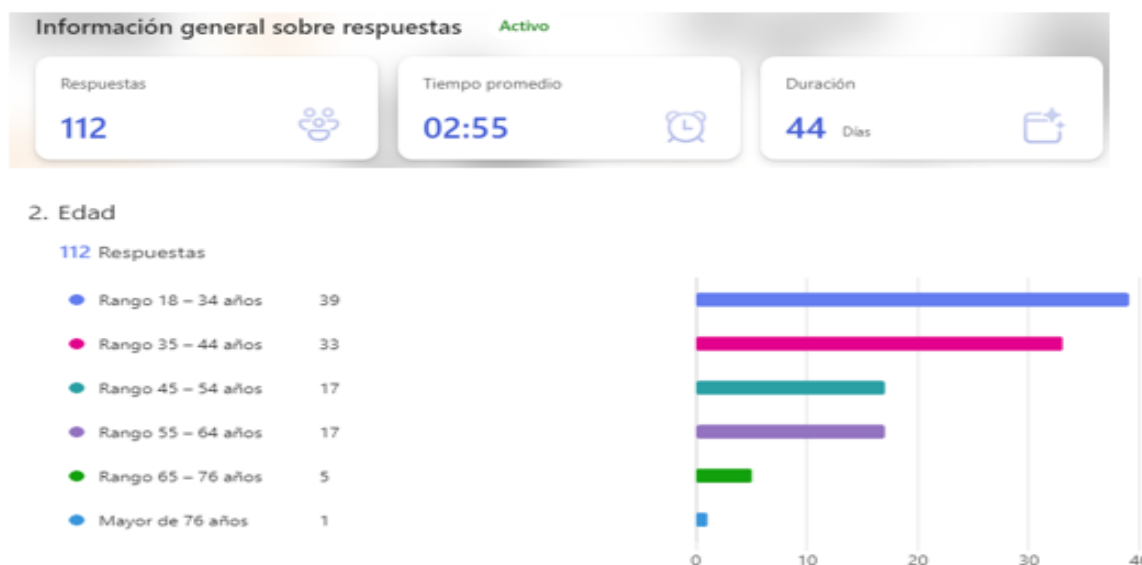
Nota. Se visualiza la aplicación de la encuesta tanto presencial como virtual del emprendimiento (Elaboración propia, 2024)

Análisis de los Datos Obtenidos de la Encuesta

A continuación, se procede a analizar los resultados de cada una de las preguntas según la recolección de datos previa de la encuesta como se evidencia en las figuras: figura 42 análisis de Edad del Propietario de la Mascota, figura 43 análisis del género del propietario de la mascota, figura 44 análisis del estrato socioeconómico del propietario de la mascota, figura 45 análisis del tipo de mascota que tiene el propietario, figura 46 análisis de número de mascotas por hogar, figura 47 análisis de la frecuencia del uso servicios veterinarios, figura 48 análisis del costo de una consulta veterinaria regular, figura 49 análisis del costo de una consulta veterinaria especializada, figura 50 análisis del costo de los servicios de vacunación y desparasitación, figura 51 análisis del costo de los servicios de peluquería y estética, figura 52 análisis del costo de los servicios de hospedaje y guardería, figura 53 análisis del costo de una sesión de adiestramiento y entrenamiento para la mascota, figura 54 análisis del costo de la compra de alimentos y accesorios para la mascota, figura 55 análisis del costo del gasto mensual por la compra de alimentos y accesorios para la mascota, figura 56 análisis del costo del plan mensual que incluya varios servicios para la mascota y figura 57 análisis del costo de cuanto estaría dispuesto a pagar el propietario por un plan mensual que incluya varios servicios para la mascota.

Figura 42

Análisis de Edad del Propietario de la Mascota



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis de edad del propietario de la mascota (Elaboración propia, 2024)

Teniendo en cuenta la elaboración de la encuesta, podemos resaltar que las personas que más se encuestaron están en el rango de edad entre 18 a 34 años.

Figura 43

Análisis del Género del Propietario de la Mascota

3. Género

112 Respuestas

Femenino	63
Masculino	49
Otro	0



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del género del propietario de la mascota (Elaboración propia, 2024)

En la presente pregunta, podemos resaltar que, de 112 personas encuestadas, 63 de ellas fueron del género femenino y solo 49 personas del género masculino.

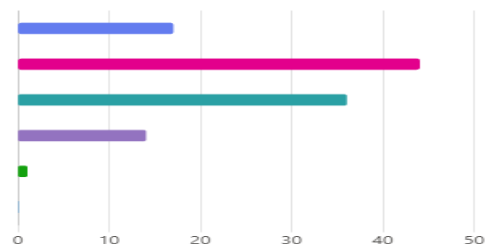
Figura 44

Análisis del Estrato Socioeconómico del Propietario de la Mascota

4. Estrato socioeconómico

112 Respuestas

1	17
2	44
3	36
4	14
5	1
6	0



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del estrato socioeconómico del propietario de la mascota (Elaboración propia, 2024)

De las 112 personas encuestadas, el estrato que más se resalta en la encuesta es el 2 con 44 personas, seguidamente el estrato 3 con 36 personas, luego el estrato 1 con 17, el estrato 4 con 14 personas, el estrato 5 con solo 1 personas y por último el estrato con 0 personas.

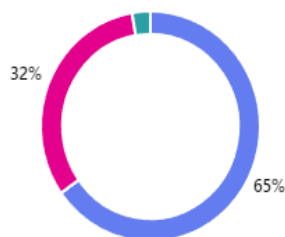
Figura 45

Análisis del Tipo de Mascota que tiene el Propietario

5. ¿Qué tipo de mascota tiene?

112 Respuestas

Perro	73
Gato	36
Otro	3



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del tipo de mascota del propietario (Elaboración propia, 2024)

En la presente pregunta, podemos resaltar que, el tipo de mascota que más se tiene en los hogares de las personas encuestadas es el perro, con un total de 73, seguido del gato con 36 y “Otro” con solo 3.

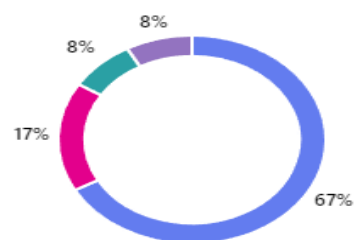
Figura 46

Análisis de Número de Mascotas por Hogar

6. ¿ Cuántas mascotas tienes en tu hogar?

112 Respuestas

● 1	75
● 2	19
● 3	9
● 4 o más	9



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis de número de mascota por hogar (Elaboración propia, 2024)

En la presente, denotamos que, en los hogares de las personas encuestadas, el 67%, es decir 75 de estas personas, respondió que solo tiene 1 mascota, con 2 mascotas el 17%, es decir 19 personas, con 3 y 4 o más mascotas, solo el 7%, que se refiere a 9 personas.

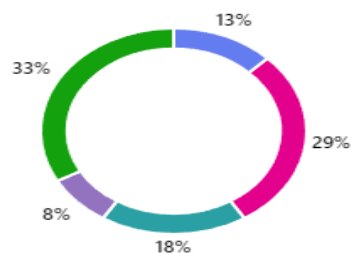
Figura 47

Análisis de la Frecuencia del uso Servicios Veterinarios

7. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios veterinarios para su mascota?

112 Respuestas

● Mensualmente	14
● Cada 3 meses	32
● Semestralmente	20
● Anualmente	9
● Solo en emergencias	37



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del uso de servicios veterinarios (Elaboración propia, 2024)

De las 112 personas encuestadas, en la presente pregunta ¿Con qué frecuencia utiliza servicios veterinarios para su mascota?, el mayor número de personas responde que solo emergencias, el cual se refiere al 33% de las mismas, seguido del 29% que hace referencia a cada 3 meses, luego con el 18% que hace referencia a semestralmente, con el 13% a mensualmente y solo con el 8% anualmente.

Figura 48

Análisis del Costo de una Consulta Veterinaria Regular

8. ¿Cuánto está dispuesto a pagar por una consulta veterinaria regular?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo de una consulta veterinaria regular (Elaboración propia, 2024)

Según los servicios veterinarios a ofrecer en el centro integral, es necesario saber cuánto estarían dispuestas las personas a pagar por una consulta veterinaria regular, y según las encuestadas, con el 53% pagarían menos de \$50.000.

Figura 49

Análisis del Costo de una Consulta Veterinaria Especializada

9. ¿Cuánto está dispuesto a pagar por una consulta veterinaria especializada?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo de una consulta veterinaria especializada (Elaboración propia, 2024)

En este caso, le preguntamos a los encuestados, cuanto estaría dispuesto a pagar por una consulta veterinaria especializada, y con el 52% responden que entre \$50.000 a \$100.000.

Figura 50

Análisis del Costo de los Servicios de Vacunación y Desparasitación

10. ¿Cuál considera que es un precio razonable para servicios de vacunación y desparasitación?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo de los servicios de vacunación y desparasitación (Elaboración propia, 2024)

Teniendo en cuenta las preguntas anteriores, el 57% de las personas encuestadas contestan que el precio razonable del servicio de vacunación y desparasitación es de menos de \$50.000.

Figura 51

Análisis del Costo de los Servicios de Peluquería y Estética.

11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de peluquería y estética para su mascota?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis de los servicios de peluquería y estética (Elaboración propia, 2024)

Para el servicio de peluquería y estética animal, de las personas 112 personas encuestadas, 60 de ellas responden que estarían dispuestas a pagar entre \$30.000 y \$60.000, seguido de 40 personas quienes pagarían menos de \$30.000, 11 personas entre \$60.000 y \$100.000 y más de \$100.000 solo 1 persona.

Figura 52

Análisis del Costo de los Servicios de Hospedaje y Guardería

12. ¿Qué precio considera justo para un día de hospedaje y guardería para su mascota?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo de los servicios de hospedaje y guardería (Elaboración propia, 2024)

Para el servicio de hospedaje y guardería, el 54% responde que estaría dispuesto a pagar menos de \$50.000 y por ello, en este caso, este servicio no es tan importante para los dueños de las mascotas.

Figura 53

Análisis del Costo de una Sesión de Adiestramiento y Entrenamiento para Mascota

13. ¿Cuánto pagaría por una sesión de adiestramiento y entrenamiento para su mascota?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo de una sesión de adiestramiento y entrenamiento para la mascota (Elaboración propia, 2024)

En el servicio de adiestramiento y entrenamiento, el 45% que hace referencia a 50 personas encuestadas, responden que estarían dispuesto a pagar entre \$50.000 y \$100.000, precio que se encuentra en el intermedio de los valores expuestos.

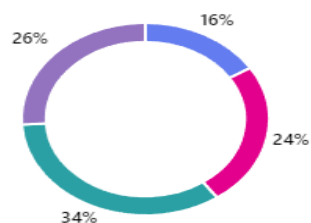
Figura 54

Análisis del Costo de la Compra de Alimentos y Accesorios para la Mascota

14. ¿Con qué frecuencia compra alimentos y accesorios para su mascota en tiendas especializadas?

112 Respuestas

● Semanalmente	18
● Quincenalmente	27
● Mensualmente	38
● Menos de una vez al mes	29



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo de la compra de alimentos y accesorios para la mascota (Elaboración propia, 2024)

En la presente pregunta, 38 personas que hace referencia al 34%, responden que mensualmente, debido que el alimento es totalmente necesario para el diario vivir de la mascota.

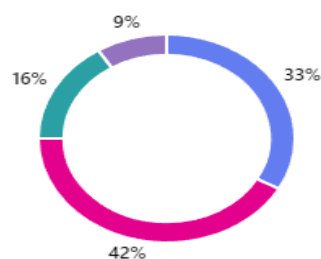
Figura 55

Análisis del Costo del Gasto Mensual por la Compra de Alimentos y Accesorios para la Mascota

15. ¿Cuánto está dispuesto a gastar mensualmente en alimentos y accesorios para su mascota?

112 Respuestas

● Menos de \$50,000	37
● \$50,000 - \$100,000	47
● \$100,000 - \$150,000	18
● Más de \$150,000	10



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo del gasto mensual por la compra de alimentos y accesorios para la mascota (Elaboración propia, 2024)

Las personas encuestadas estarían dispuestas a pagar mensualmente por alimentos y accesorios entre \$50.000 y \$100.000, resaltando su importancia.

Figura 56

Análisis del Costo del Plan Mensual que incluye Varios Servicios para la Mascota

16. ¿Estaría interesado en un plan de suscripción mensual que incluya varios servicios (consulta veterinaria, peluquería, desparasitación, etc.)?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo del plan mensual que incluya varios servicios para la mascota (Elaboración propia, 2024)

Teniendo en cuenta el presente emprendimiento, se hace necesario preguntar a las personas si estaría interesado en plan mensual de servicios veterinarios, y de 112 personas encuestadas, 86 de ellas responden que, si y solo 26 responden que no, es decir que, todas estas personas le dan suma importancia a la vitalidad y bienestar de su mascota.

Figura 57

Análisis del Costo de Cuanto Estaría Dispuesto a Pagar el Propietario por un Plan Mensual que incluya Varios Servicios para la Mascota

17. Si respondió "Sí", ¿cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por dicho plan?

112 Respuestas



Nota. Se presenta las cifras de la encuesta acerca del análisis del costo que estaría dispuesto a pagar el propietario por un plan mensual que incluya varios servicios para la mascota

(Elaboración propia, 2024)

Según la anterior pregunta, 86 personas estarían dispuestas a pagar por el plan veterinario menos de \$100.000, resaltando que debe ser accesible para el usuario.

Presupuesto

Con base a la información anterior, se calculan los costos más relevantes para el emprendimiento Centro de Atención Integral “Doky Lucky”, donde en el apéndice C, se crea una ficha técnica de cada uno de los servicios a ofertar para las mascotas florencianas.

Análisis del Mercado

En la cuesta aplicada a los 112 habitantes de la ciudad de Florencia ver en apéndice B, se logró identificar que el 77% de los encuestados, el cual, equivale a 86 personas, serían las que adquirirían los planes mensuales en la empresa, referente a los 168.500 habitantes actuales, 129.745 es la cantidad de personas dispuestas a adquirir nuestros servicios.

Tabla 12

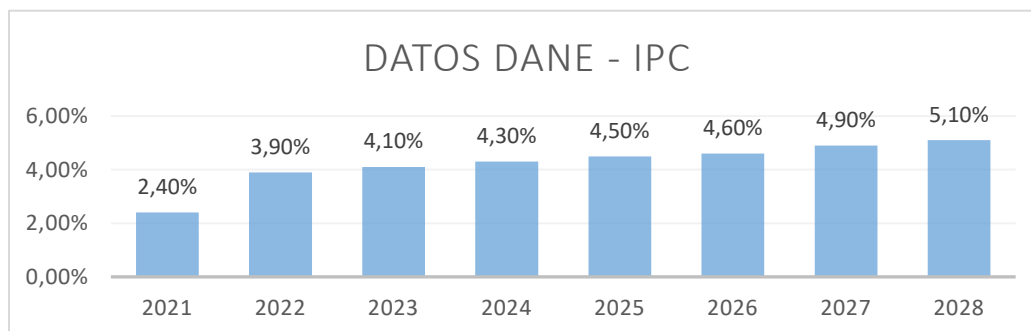
Demanda Actual Año 2024

Demanda	Cantidad encuestados	Porcentaje	Habitantes	Consultas anuales	Total demanda actual
Mensualmente	14	13%	16.218	12	194.618
Cada 3 meses	32	29%	37.070	4	148.280
Cada 6 meses	20	18%	23.169	2	46.338
Anualmente	9	8%	10.426	1	10.426
Emergencias	37	33%	42.862	1	42.862
Total	112	100%	129.745	20	442.523

Nota. Teniendo en cuenta el análisis del mercado, se detalla la demanda del año 2024

(Elaboración propia, 2024)

Como se muestra en la tabla 12, se identificó que 129.745 habitantes adquirirían el servicio de acuerdo con la encuesta aplicada; en total, serían aproximadamente 442.523 consultas anuales. Debido a esto la empresa puede atender un total de 96 consultas diarias, esto equivale al 7% de la demanda diaria, ya que, estas tienen una durabilidad de 15 minutos por las 24 horas al día, para un total de 34.560 consultas al año.

Figura 58*Demanda Proyectada*

Nota. Información detallada de la demanda proyectada entre el 2021 – 2028 según el IPC.

Información del DANE y cálculos de Fedesarrollo.

Para identificar el consumo histórico y futuro del producto, se tuvo en cuenta el crecimiento del IPC para los años 2021 a 2028. Esta información fue extraída del DANE la cuál, se especificó en la figura 56.

Por medio de esta información recolectada se calculó la proyección histórica y la futura de las unidades demandadas de la siguiente manera:

Figura 59*Demanda Histórica a partir de 3 Años*

	periodo	demanda		
año	X	Y	X(Y)	(X)2
2021	1	415.058	415.058	1
2022	2	425.265	850.529	4
2023	3	442.523	1.327.569	9
suma	6	1.282.846	2.593.157	14
promedio	2	427.615	864.386	5

$$b = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \quad 13.732,38 \quad \bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad 427.615$$

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N} \quad 400.150,65 \quad \bar{y} = \frac{\sum y}{n} \quad 2$$

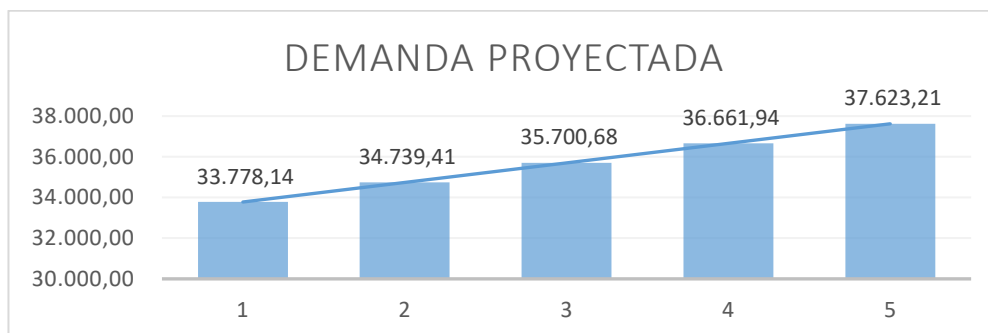
UNIDADES PROYECTADAS

$$y = b + ax$$

año	periodo	demanda	Doky Lucky
	X	Y	7%
2024	6	482.545	33.778,14
2025	7	496.277	34.739,41
2026	8	510.010	35.700,68
2027	9	523.742	36.661,94
2028	10	537.474	37.623,21

Nota. La figura representa la demanda histórica de los servicios veterinarios en el departamento de Caquetá (Elaboración propia, 2024)

Este es el consumo total que cada año estaría ofreciendo la empresa “Doky Lucky”, lo cual, equivale al 7% en la ciudad de Florencia Caquetá. Para el año 2024, necesita atender 33.778 consultas para satisfacer la demanda.

Figura 60*Demanda Proyectada Actual*

Nota. Se detalla la demanda del año 2024 (Elaboración propia, 2024)

De acuerdo con esto, como se evidencia en la figura 58, se proyectaron las unidades para los años 1 - 5 siendo esto año 1 (33.778 Consultas), 2 (34.739 consultas), 3 (35.700 consultas), 4 (36.662 consultas) y 5 (37.623 consultas).

Gastos de administración y de ventas

Reclutamiento. El gerente define como principal política en el proceso de reclutamiento el inicio de la búsqueda de personal idóneo para el cargo vacante al interior de la empresa valorando, como valor agregado, la experiencia, antigüedad y conocimiento de esta persona.

Los gastos anuales de administración incluyen sueldos y prestaciones sociales del personal tanto administrativo como operativo, igualmente se incluyen gastos de tipo administrativo como arrendamientos, servicios públicos, entre otros.

Tabla 13*Gastos de Servicios*

Arrendamiento	\$ 3.000.000	\$ 36.000.000
agua	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000
energía	\$ 1.500.000	\$ 18.000.000
Total servicios	\$ 5.500.000	\$ 66.000.000

Nota. Detallado de gastos de servicios del Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

Los servicios para el año 1, los servicios se estiman con un total de \$5.500.000 mensual, como se evidencia en la tabla 13, y una proyección de \$66.000.000 anual.

Tabla 14*Gastos del Personal Administrativo y Ventas*

Personal	Salario	Neto mensual	Anual
Gerente	\$2.800.000	\$2.576.000	\$30.912.000
Jefe administrativo	\$2.200.000	\$2.186.000	\$26.232.000
Contador	\$2.000.000	\$2.002.000	\$24.024.000
Especialista veterinaria	\$2.800.000	\$2.576.000	\$30.912.000
Recepcionista	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Recepcionista 2	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Recepcionista 3	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Vigilante 1	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Vigilante 2	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Vigilante 3	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Aseadora 1	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Aseadora 2	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Aseadora 3	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Médico veterinario 1	\$1.800.000	\$1.818.000	\$21.816.000
Médico veterinario 2	\$1.800.000	\$1.818.000	\$21.816.000
Médico veterinario 3	\$1.800.000	\$1.818.000	\$21.816.000
Auxiliar veterinario	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Auxiliar veterinario 2	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
Auxiliar veterinario 3	\$1.300.000	\$1.358.000	\$16.296.000
TOTAL		\$31.090.000	\$373.080.000

Nota. Salario mínimo legal vigente año 2024 (\$1.300.000). (Elaboración propia, 2024)

Como se evidencia en la tabla 14, de esta manera se realizarán los pagos correspondientes al año 1 con el SMLV con el auxilio de transporte correspondiente. De esta manera, que se logró proyectar unos gastos de personal administrativo y de ventas de \$373.080.000 anual.

Tabla 15

Provisiones de Nómina

Provisiones de nómina a cargo del empleador	Operarios		Total trabajadores
Aportes a pensión	\$1.529.589	\$421.345	\$1.108.244
Aportes a salud	-	-	-
Aportes a riesgos laborales	\$66.537	\$18.329	\$48.209
Sena	-	-	-
ICBF	-	-	-
Cajas de compensación	\$509.863	\$140.448	\$369.415
Prima de servicios	\$1.160.319	\$326.755	\$833.564
Cesantía	\$1.160.319	\$326.755	\$833.564
Intereses sobre cesantías	\$139.238	\$39.211	\$100.028
Provisión de vacaciones	\$491.657	\$146.418	\$345.239
Total año	\$10.115.043	\$2.838.521	\$7.276.522

Nota. Detallado de provisiones de nómina del Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

En este sentido, se tuvo en cuenta las provisiones de nómina por parte del empleador, como se identifica en la tabla 15, para el año 1 se causará un total de \$7.276.522.

Tabla 16

Presupuesto Legal

Gastos de Organización	Valor Unitario	Valor Total
Constitución de la Empresa	\$ 34.000	\$ 34.000
Impuesto De Registro	\$ 70.000	\$ 70.000
Matricula de Persona Jurídica	\$ 131.000	\$ 131.000
Formulario de Registro Mercantil	\$ 4.500	\$ 4.500
Inscripción a Libros	\$ 120.000	\$ 120.000
Registro De Marca Única	\$ 78.000	\$ 78.000
TOTAL		\$ 437.500

Nota. Información detallada de los gastos organizacionales. (Elaboración propia, 2024)

Los gastos de puesta en marcha que consisten en todas las licencias y permisos legales para el montaje de la empresa ascienden a la suma de \$437.500, los cuales incluyen constitución de la empresa, impuesto de registro, matrícula de persona jurídica, formulario de registro mercantil, inscripción a libros, registro de marca única.

Información financiera que tendrá la empresa por los años 1 - 5

El estudio financiero incluye una serie de análisis cuantitativos, como el cálculo de los costos del proyecto, los ingresos esperados, los flujos de efectivo, los ratios financieras y la rentabilidad del proyecto. También se evalúa la capacidad de la empresa para financiar el proyecto, incluyendo el análisis de su estructura financiera y su capacidad de generar flujos de efectivo.

Es una buena práctica realizar un análisis financiero detallado antes de tomar una decisión sobre la viabilidad de un proyecto. En el caso de la empresa “Doky Lucky”, este análisis financiero puede ayudar a evaluar su situación financiera actual, identificar los riesgos financieros y determinar si el proyecto es viable y sostenible en el largo plazo.

Una vez que se hayan realizado estas evaluaciones financieras, se podrán tomar decisiones informadas sobre si el proyecto debe seguir adelante, si es necesario realizar ajustes financieros o si se debe abandonar el proyecto por completo. En cualquier caso, el análisis financiero proporcionará información clave para la toma de decisiones y permitirá a la empresa evaluar su capacidad financiera para llevar a cabo el proyecto.

Costos operacionales

En los costos operacionales de administración tenemos en cuenta el costo unitario de cada consulta, donde tenemos en cuenta los costos operativos y costos variables.

Tabla 17*Costos Operativos*

Costos operativos (Mano de obra)						
Empleado	Neto pagado mensual	Días trabajados	Valor día	Horas diarias	Valor hora	Valor consulta
Especialista veterinaria	\$2.576.000	30	\$85.867	8	\$10.733	\$2.683
Médico veterinario 1	\$1.818.000	30	\$60.600	8	\$7.575	\$1.894
Médico veterinario 2	\$1.818.000	30	\$60.600	8	\$7.575	\$1.894
Médico veterinario 3	\$1.818.000	30	\$60.600	8	\$7.575	\$1.894
Auxiliar veterinario	\$1.358.000	30	\$45.267	8	\$5.658	\$1.415
Auxiliar veterinario	\$1.358.000	30	\$45.267	8	\$5.658	\$1.415
Auxiliar veterinario	\$1.358.000	30	\$45.267	8	\$5.658	\$1.415
Costo hora de trabajo parte operativa					\$50.433	\$12.608

Nota. Detallado de los costos de mano de obra en el Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

En la tabla 17, se identificaron las horas de trabajo de cada empleado en la parte operativa, lo que equivale a \$50.433, por lo tanto, para cada consulta que costa de 15 minutos aproximadamente sería un total de \$12.608.

Tabla 18*Costos Internos de Fabricación*

Costos variables	V/ Mensual	Anual	Total, costos internos	Costo por hora
Asistencia técnica maquinaria	\$600.000	\$7.200.000,00	\$77.640.000,00	\$2.298
Detergentes e insumos para el aseo y desinfección	\$ 250.000	\$3.000.000,00		
Mantenimiento, combustible y lubricantes maquinaria y equipo	\$120.000	\$1.440.000,00		
Energía	\$1.500.000	\$18.000.000,00		
Agua	\$1.000.000	\$12.000.000,00		
Arrendamiento	\$3.000.000	\$36.000.000,00		

Nota. Información detallada de los costos internos de fabricación para la puesta en marcha de los servicios. (Elaboración propia, 2024)

Como vemos en la tabla 18, se identificaron los costos variables, como gastos administrativos y de ventas para identificar costo por consulta, el cual fue de \$2.298.

Tabla 19*Costo por Hora y Precio por Hora*

Costos operativos (Mano de obra)	Costos variables	Total costos por hora	Margen de utilidad	Precio sugerido por hora	Precio por consulta
\$50.433,33	\$2.298	\$52.731	127.6%	\$120.000	\$30.004

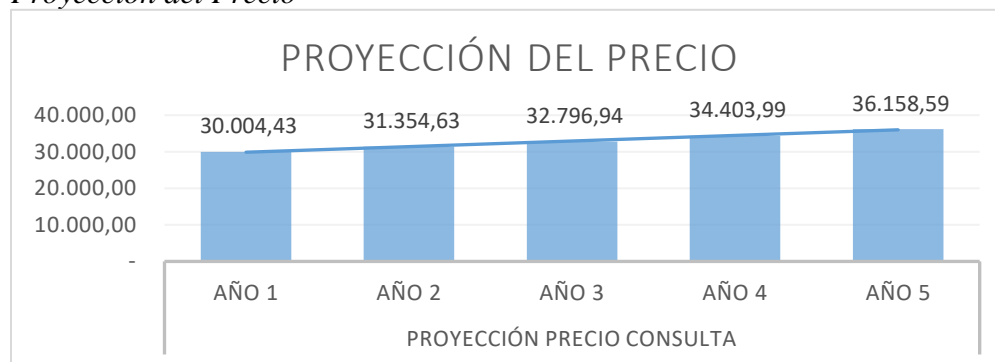
Nota. Costos requeridos para el desarrollo de la actividad del Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

Realizando una proyección del precio por los siguientes 5 años, se identificó con el crecimiento del IPC y se planteó que el precio del costo por hora de \$52.731, de esta manera el costo por consulta de cada 15 minutos en \$13.182.

De acuerdo con el estudio de proyección identificado el precio de venta por consulta es de \$30.004. De esta manera, la marca “Doky Lucky” planteó un margen de utilidad del 127,6% para identificar el precio de venta y se planteó de la siguiente manera:

Figura 61

Proyección del Precio



Nota. Costo de la proyección del precio. (Elaboración propia, 2024)

El precio aumentará desde el año 1 al año 5 \$6.154, esto es bueno para el mercado, ya que los precios no varían demasiado para los siguientes años y por lo tanto el consumo puede ser favorable para la empresa.

Tabla 20*Detalle de los Planes Ofrecidos por Hora*

Planes	Tiempo afiliación y activación (minutos)	Consultas gratis planes	Tiempo gratis por plan (minutos)	Tiempo estimado en cada Plan (minutos)	Valor de productos ofrecidos dentro del plan	Tiempo total estimado dentro de cada plan	Total en horas por año
Pequeño amigo	93	6	90	180	\$ 100.000	270	4,5
Creciendo juntos	93	12	180	465	\$ 200.000	645	10,75
Petplan plus	93	18	270	510	\$ 400.000	780	13
Todo en uno por ti	93	18	270	825	\$ 600.000	1.095	18,25

Nota. Información detallada de cada uno de los planes ofrecidos. (Elaboración propia, 2024)

De esta manera identificamos en la tabla 20, el tiempo ofrecido por cada uno de los planes, con los programas incluidos en cada uno de ellos, la gratuidad de medicamentos y consultas. Así mismo, situamos los precios que se muestran en la tabla 21:

Tabla 21*Detalle de Precio y Mensualidad de los Planes*

Planes	Total en horas por año	Precio del plan	Valor mensual
Pequeño amigo	4,5	\$ 540.080	\$ 45.007
Creciendo juntos	10,75	\$ 1.290.190	\$ 107.516
Petplan plus	13	\$ 1.560.230	\$ 130.019
Todo en uno por ti	18,25	\$ 2.190.323	\$ 182.527

Nota. Precios establecidos para el año de cada uno de los planes y la mensualidad de cada cliente. (Elaboración propia, 2024)

Punto de Equilibrio

Se presenta a continuación la determinación del punto de equilibrio donde se identifican las consultas que debe atender la empresa en un determinado tiempo, para no obtener ni pérdidas ni ganancias. Es el punto donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la venta de producto (IT= CT). Un punto de equilibrio es usado comúnmente en las empresas u organizaciones para determinar la posible rentabilidad de vender un determinado producto. Para calcular el punto de equilibrio es necesario tener bien identificado el comportamiento de los costos; de otra manera es sumamente difícil determinar la ubicación de este punto. Ecuación para cálculo del punto de equilibrio.

$$Xe = \frac{C.F}{PV - CVU}$$

Donde:

Xe= Números de unidades en punto de equilibrio.

CF= Costos Fijos (valor mensual de nómina \$31.090.000 y gastos fijos mensuales \$6.470.000)

PV= Precio de venta (\$30.004)

CVU= Costo variable unitario (\$13.182)

$$Xe = \frac{37.560.000}{\$30.004 - \$ 13.182}$$

$$Xe = \frac{37.560.000}{16.822}$$

$$Xe = 2.233 \text{ consultas}$$

Lo que indica que la cantidad mínima que se debe asesorar la empresa en un mes para no tener pérdidas netas es de 2.233 consultas.

La proyección de la demanda en el mercado, me indica que, para el primer mes, la empresa “Doky Lucky” debe atender 2.880 consultas al mes, debido a que se proyecta una demanda total de 33.778 consultas para el primer año. Lo que indica, que el punto de equilibrio es acertado con lo proyectado en la empresa.

Proyecciones de estados financieros del proyecto

Se presenta a continuación los estados financieros proyectados de la implementación de planes de veterinaria o consulta clínica 24/7 para el municipio de Florencia donde se determina la viabilidad del plan de negocios desde el punto de vista financiero.

Inversión en Activo Corriente

Los activos corrientes son aquellos que no son efectivo, pero son muy líquidos y pueden convertirse fácilmente en efectivo. Algunos ejemplos comunes de activos en cuasidinero incluyen: equivalentes al dinero (esto incluye bonos a corto plazo y valores negociables que se pueden convertir rápidamente en efectivo), gastos prepagados (esto se refiere a los gastos que se han pagado por adelantado y que se convertirán en gastos corrientes en el futuro cercano, como los seguros pagados por adelantado), cuentas por cobrar (los montos adeudados a una empresa por sus clientes por productos o servicios ya entregados) y las inversiones a corto plazo (valores que se espera que se conviertan en efectivo en un plazo corto, generalmente dentro de un año).

Es importante tener en cuenta que la inclusión de un activo en la categoría de cuasidinero depende del grado de liquidez y facilidad con la que se puede convertir en efectivo.

En este sentido, la empresa “Doky Lucky”, discrimina el activo corriente como inversión inicial efectiva para el año 0 de la siguiente manera:

Tabla 22*Activos Corrientes*

Gastos administrativos y de ventas (nómina)	\$31.090.000
Gastos servicios	\$6.470.000
Inscripción legal de la empresa	\$437.500
TOTAL	\$37.997.500

Nota. Detallado de activos corrientes del Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

Como se observa en la tabla 32, los activos corrientes son gastos que tendrá la empresa a corto plazo para iniciar las operaciones de la empresa son de \$37.997.500.

Inversión de Activos fijos

Las inversiones en activos fijos son necesarias para que una empresa pueda operar y generar ingresos. Estos bienes se utilizan para producir bienes o servicios, lo que a su vez genera ingresos para la empresa. Las inversiones en activos fijos pueden requerir una inversión inicial significativa, pero a largo plazo, pueden generar ahorros y beneficios para la empresa. Es importante para la empresa realizar una evaluación cuidadosa de los costos y beneficios de las inversiones en activos fijos, considerando factores como el costo inicial, la vida útil, el costo de mantenimiento, el valor residual y el impacto en la producción y los ingresos de la empresa. De esta manera, se pueden tomar decisiones informadas y sostenibles en relación con la inversión en activos fijos.

Tabla 23*Depreciación Anual*

Concepto	Cantidad	Valor/ Unitario	Valor total	Vida útil (Años)	Depreciación anual
Electrocardiógrafo	2	\$3.000.000	6.000.000	5	\$1.200.000
Mesas de exploración veterinaria	1	\$900.000	\$900.000	5	\$180.000
Lámparas	4	\$50.000	\$200.000	3	\$66.667
Fonendoscopio/Estetoscopio	3	\$40.000	\$120.000	10	\$12.000
Laringoscopio	2	\$300.000	\$600.000	1	\$600.000
Báscula	4	\$1.000.000	\$4.000.000	2	\$2.000.000
Rayos X	1	\$20.000.000	\$20.000.000	7	\$2.857.143
Ecógrafo	1	\$15.000.000	\$15.000.000	10	\$1.500.000
Monitor	2	\$4.000.000	\$8.000.000	5	\$1.600.000
Ultrasonido dental	2	\$180.000	\$360.000	7	\$51.429
Aspirador quirúrgico	2	\$2.000.000	\$4.000.000	3	\$1.333.333
Jaula	8	\$1.000.000	\$8.000.000	15	\$533.333
Bombas infusión	2	\$2.500.000	\$5.000.000	8	\$625.000
Microscopio	2	\$4.000.000	\$8.000.000	10	\$800.000
Centrífuga	3	\$350.000	\$1.050.000	5	\$210.000
Refractómetro	3	\$150.000	\$450.000	3	\$150.000
TOTAL			\$81.680.000		\$13.718.905

Nota. Detallado del costo de la maquinaria y su depreciación anual. (Elaboración propia, 2024)

Para la empresa “Doky Lucky”, los activos fijos corresponden la maquinaria, equipos de fabricación y de cómputo por valor de \$81.680.000, como se muestra en la tabla 23, para la proyección de los 5 años de producción, se tiene en cuenta la depreciación de cada uno de estos equipos. De la siguiente manera:

Inversión total

La inversión en capital se refiere a la inversión de recursos financieros en una empresa, que puede ser a través de la emisión de acciones o de la obtención de préstamos. Esta inversión proporciona el capital necesario para financiar la operación y expansión del negocio.

Al determinar las necesidades de cada tipo de inversión, se puede establecer un plan de inversión adecuado que tenga en cuenta el tiempo en que se utilizarán los valores de cada tipo de inversión en el proyecto. Esto puede ayudar a maximizar los beneficios del proyecto o empresa y a garantizar una gestión financiera eficiente.

En la empresa “Doky Lucky”, para iniciar actividades se debe hacer una inversión total, según la tabla 24 de:

Tabla 24

Capital Inicial

Inversión activo corriente	\$37.997.500
Inversión activo fijo	\$81.680.000
Total capital	\$119.677.500

Nota. El capital inicial para hacer la apertura de la empresa Doky Lucky, es de \$119.677.500.

(Elaboración propia, 2024)

Fuentes de financiamiento

Es importante tener en cuenta que existen diversas fuentes de financiamiento para un proyecto o empresa, y es necesario evaluar cada una de ellas para determinar cuál es la más adecuada según las necesidades de la empresa y las condiciones del mercado financiero.

A continuación, se presenta la siguiente tabla 25 con el capital que requiere la empresa con el valor del financiamiento y los recursos propios.

Tabla 25

Financiamiento de la Empresa "Doky Lucky"

Financiación	MONTO	PARTICIPACION
Crédito	\$119.677.500	100%
Total recursos	\$119.677.500	100%

Nota. Se identifica que el 100% de la empresa, va a ser financiado con entidades externas.

(Elaboración propia, 2024)

Proyección de Estado de Pérdidas y Ganancias

En contabilidad el estado de resultado, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

El estado financiero es dinámico, ya que abarca un periodo durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso de este. Por lo tanto, debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones

Tabla 26*Estado de Resultado Proyectado*

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	-	\$1.013.493.925	\$1.089.241.304	\$1.170.873.002	\$1.261.317.181	\$1.360.402.401
Costos de producción	-	\$445.296.101	\$478.577.023	\$514.443.323	\$554.181.538	\$597.716.345
Utilidad bruta	-	\$568.197.825	\$610.664.281	\$656.429.680	\$707.135.643	\$762.686.056
Gastos operacionales	-	\$227.832.000	\$238.084.440	\$249.036.324	\$261.239.104	\$274.562.298
Gastos administrativos	-	\$13.718.905	\$26.237.810	\$33.356.714	\$38.275.619	\$47.844.524
Depreciaciones	-	-	-	-	-	-
Amortizaciones	-	-	-	-	-	-
Utilidad antes de impuestos	-	\$340.365.825	\$372.579.841	\$407.393.355	\$445.896.539	\$488.123.758
Impuesto 35%	-	\$119.128.039	\$130.402.944	\$142.587.674	\$156.063.789	\$170.843.315
Utilidad del ejercicio	-	\$221.237.786	\$242.176.897	\$264.805.681	\$289.832.750	\$317.280.443

Nota. Proyección de costos y ventas desde el año 0 al año 5. (Elaboración propia, 2024)

Para la proyección de los costos y las ventas como los vemos en la tabla 26, se proyectó de acuerdo con las unidades demandadas anualmente, de esta manera, se proyectaron para los años 1 a 5.

De acuerdo con las metas de ventas establecidas para el primer año, en promedio se atenderán 33.778 consultas en la veterinaria, con un precio unitario de \$30.004 pesos, lo que representa unas ventas mensuales de \$84.457.827 pesos y anualmente \$1.013.493.925.

La proyección de los gastos administrativos y gastos de venta se tuvo en cuenta los salarios de los empleados, las liquidaciones anuales y demás prestaciones sociales, de esta manera se proyectó teniendo en cuenta los unidades demandadas y producidas por la compañía.

Flujo de caja

El flujo de caja es una herramienta utilizada para mostrar las entradas y salidas de caja, en un periodo determinado. Sirve para evaluar la viabilidad de un proyecto. De esta manera se proyecta el activo corriente para los años 1 a 5, como se muestra en la tabla 27.

Tabla 27*Flujo de Caja del Proyecto*

Flujo de caja	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo inicial		\$37.560.000	\$497.604.925	\$751.056.727	\$1.028.047.138	\$1.331.356.003
Ventas de contado	-	\$1.013.493.925	\$1.089.241.304	\$1.170.873.002	\$1.261.317.181	\$1.360.402.401
Recursos	\$82.119.100	-	-	-	-	-
Créditos recibidos		\$119.679.100				
Total de ingresos	\$82.119.100	\$1.170.733.025	\$1.586.846.228	\$1.921.929.729	\$2.289.364.320	\$2.691.758.404
Compras	\$44.559.100					
Egresos	-	\$673.128.101	\$716.661.463	\$763.479.647	\$815.420.643	\$872.278.643
Impuestos	-	-	\$119.128.039	\$130.402.944	\$142.587.674	\$156.063.789
Total de Egresos	\$44.559.100	\$673.128.101	\$835.789.501	\$893.882.591	\$958.008.317	\$1.028.342.432
Saldo Final	\$37.560.000	\$497.604.925	\$751.056.727	\$1.028.047.138	\$1.331.356.003	\$1.663.415.972

Nota. Detallado del flujo de caja del Centro Integral. (Elaboración propia, 2024)

Como vemos en la tabla 27, de esta manera se presupuesta el efectivo para los años del 1 al 5, se tiene en cuenta los ingresos, egresos, costos e impuestos proyectados, el crédito para financiar la organización y los recursos propios de los socios.

Depreciaciones y valor residual. La depreciación es la pérdida de valor de un bien por su uso. Teniendo en cuenta que el proyecto está calculado para 5 años, que vendría siendo el periodo de uso de todas las inversiones como se muestra en la tabla 28.

Tabla 28

Depreciaciones y Amortizaciones Proyectadas

Utilidad del ejercicio	-	\$221.237.786	\$242.176.897	\$264.805.681	\$289.832.750	\$317.280.443
+ Depreciación		\$13.718.905	\$26.237.810	\$33.356.714	\$38.275.619	\$47.844.524
+ Amortización						
Flujo de caja bruto	-	\$234.956.691	\$268.414.706	\$298.162.395	\$328.108.369	\$365.124.966
Inversiones	(\$119.679.100)					
Capital de trabajo		(\$1.068.891)	(\$1.068.891)	(\$1.068.891)	(\$1.068.891)	\$41.835.566
Valor de salvamento						(\$1.706.607)
Crédito recibido	\$119.679.100					
Intereses		(\$15.199.246)	(\$12.839.771)	(\$10.180.643)	(\$7.183.806)	(\$3.806.370)
Amortizaciones			(\$101.100.559)	(\$80.162.543)	(\$56.565.398)	(\$29.971.417)
Flujo de caja libre del proyecto	-	\$218.688.554	\$153.405.485	\$206.750.318	\$263.290.274	\$371.476.138

Nota. Depreciaciones y amortizaciones proyectadas para el proyecto. (Elaboración propia, 2024)

Las proyecciones financieras efectuadas teniendo como base el presupuesto de inversión, ingresos, costos y gastos con base en las metas de producción y ventas esperadas. Permiten realizar las siguientes apreciaciones:

El cumplimiento de las metas en ventas proyectadas permitirá asumir los costos y gastos asociados a la operación del proyecto para cada uno de los cinco años proyectados. Al primer año se le alcanza una utilidad neta de \$221.237.78 como reflejo del alcance de las metas de ventas propuestas, lo cual permitirá disponer de recursos en la caja suficientes para garantizar el movimiento operacional del proyecto bajo condiciones adecuadas de liquidez.

Estado de situación financiera

El estado de situación financiera, también conocido como balance general, es un estado financiero que muestra la situación financiera de una entidad en una fecha específica. Este estado presenta los activos, los pasivos y el patrimonio neto de la entidad.

Los activos son los bienes y derechos de la entidad, incluyendo el efectivo, las cuentas por cobrar, los inventarios, las inversiones, entre otros. Los pasivos son las obligaciones que la entidad tiene con terceros, como las cuentas por pagar, los préstamos, las obligaciones fiscales, entre otros. El patrimonio refleja la inversión de los accionistas en la empresa.

La presentación clasificada, resumida y consistente del estado de situación financiera permite a los usuarios de la información financiera evaluar la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo, así como su solvencia financiera y su capacidad para generar ganancias en el futuro. Ahora bien, se presenta a continuación la proyección de la empresa “Doky Lucky” por los 5 años siguientes, como se muestra en la tabla 29.

Tabla 29*Estado de Situación Financiera*

BALANCE GENERAL	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS						
ACTIVO CORRIENTE						
EFFECTIVO	\$ 37.560.000	\$ 497.604.925	\$ 751.056.727	\$ 1.028.047.138	\$ 1.331.356.003	\$ 1.663.415.972
ACTIVO FIJO						
Electrocardiógrafo		\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000
Depreciación		-\$ 1.200.000	-\$ 2.400.000	-\$ 3.600.000	-\$ 4.800.000	-\$ 6.000.000
Centrífuga		\$ 1.050.000	\$ 1.050.000	\$ 1.050.000	\$ 1.050.000	\$ 1.050.000
Depreciación		-\$ 210.000	-\$ 420.000	-\$ 630.000	-\$ 840.000	-\$ 1.050.000
Refractómetro		\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000
Depreciación		-\$ 150.000	-\$ 300.000	-\$ 450.000	-	-
Mesas de exploración veterinaria		\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000
Depreciación		-\$ 180.000	-\$ 360.000	-\$ 540.000	-\$ 720.000	-\$ 900.000
Lámparas		\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000

Depreciación	-\$ 66.667	-\$	133.333	-\$ 200.000	\$ -	\$ -
Fonendoscopio/Estetoscopio	\$ 120.000	\$	120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000
Depreciación	-\$ 12.000	-\$	24.000	-\$ 36.000	-\$ 48.000	-\$ 60.000
Laringoscopio	\$ 600.000	\$	600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000
Depreciación	-\$ 600.000	\$	-	\$ -	\$ -	\$ -
Báscula	\$ 4.000.000	\$	4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000
Depreciación	-\$ 2.000.000	-\$	4.000.000	\$ -	\$ -	\$ -
Rayos X	\$ 20.000.000	\$	20.000.000	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000
Depreciación	-\$ 2.857.143	-\$	5.714.286	-\$ 8.571.429	-\$ 11.428.571	-\$ 14.285.714
Ecógrafo	\$ 15.000.000	\$	15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000
Depreciación	-\$ 1.500.000	-	-	-\$ -	-\$ -	-\$ -
Monitor	\$ 8.000.000	\$	8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000
Depreciación	-\$ 1.600.000	-\$	3.200.000	-\$ 4.800.000	-\$ 6.400.000	-\$ 8.000.000
Ultrasonido dental	\$ 360.000	\$	360.000	\$ 360.000	\$ 360.000	\$ 360.000
Depreciación	-\$ 51.429	-\$	102.857	-\$ 154.286	-\$ 205.714	-\$ 257.143
Aspirador quirúrgico	\$ 4.000.000	\$	4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000

Depreciación	-\$		2.666.667	-\$		-		-
	1.333.333			4.000.000				
Jaula	\$		8.000.000	\$		\$		\$
	8.000.000			8.000.000		8.000.000		8.000.000
Depreciación	-\$		1.066.667	-\$		-\$		-\$
	533.333			1.600.000		2.133.333		2.666.667
Bombas infusión	\$		5.000.000	\$		\$		\$
	5.000.000			5.000.000		5.000.000		5.000.000
Depreciación	-\$		1.250.000	-\$		-\$		-\$
	625.000			1.875.000		2.500.000		3.125.000
Microscopio	\$		8.000.000	\$		\$		\$
	8.000.000			8.000.000		8.000.000		8.000.000
Depreciación	-\$		1.600.000	-\$		-\$		-\$
	800.000			2.400.000		3.200.000		4.000.000
Total Propiedad Planta Y Equipo	\$		809.498.918	\$		\$		\$
	565.566.020			1.080.870.424		1.380.760.384		1.704.751.448
Gastos Pagados Por Anticipado	\$		131.000	\$		\$		\$
	439.100			131.000		131.000		131.000
Amortizaciones Acumuladas								
Total Diferidos	\$		131.000	\$		\$		\$
	439.100			131.000		131.000		131.000
Total Activos	\$		1.560.686.645	\$		\$		\$
	37.560.000			2.109.048.562		2.712.247.386		3.368.298.420
Pasivos								
Impuesto Por Pagar	\$		130.402.944	\$		\$		\$
	119.128.039			142.587.674		156.063.789		170.843.315
Crédito	\$		33.777.787	\$		\$		\$
	33.777.787			33.777.787		33.777.787		33.777.787
Total Pasivo	\$		164.180.731	\$		\$		\$
	152.905.826			176.365.461		189.841.576		204.621.102

Patrimonio					
Capital Social	\$	\$	\$	\$	\$
	689.466.433	1.154.329.017	1.667.877.420	2.232.573.060	2.846.396.875
Utilidad Del Ejercicio	\$	\$	\$	\$	\$
	221.237.786	242.176.897	264.805.681	289.832.750	317.280.443
Total Patrimonio	\$	\$	\$	\$	\$
	910.704.219	1.396.505.913	1.932.683.101	2.522.405.811	3.163.677.317
Total Pasivo + Patrimonio	\$	\$	\$	\$	\$
	1.063.610.045	1.560.686.645	2.109.048.562	2.712.247.386	3.368.298.420
Cuadre	\$	\$	\$	\$	\$
	37.560.000 -	-	-	-	-

Nota. Balance general del Centro de atención integral para mascotas. (Elaboración propia, 2024)

Impuestos. La empresa debe cancelar anualmente el impuesto de renta efectiva de Primera Categoría, conforme al artículo 20 de la Ley de Impuesto a la Renta (SII, 2019).

Para efectos del proyecto se utilizará el año tributario 1, en adelante, el cual tendrá un impuesto sobre las utilidades de un 35% (SII, 2019).

Evaluación del proyecto

Tasa mínima atractiva de retorno

la tasa mínima de retorno (TMR) es una tasa de referencia utilizada en la evaluación de proyectos de inversión. Esta tasa representa el mínimo rendimiento que un inversionista espera obtener de su inversión para compensar el riesgo asumido.

En otras palabras, la TMR es el rendimiento mínimo que una inversión debe generar para que los inversionistas estén dispuestos a invertir en ella. Si una inversión no puede ofrecer al menos esta tasa de rendimiento, entonces no es considerada viable.

Tabla 30

Tasa Mínima de Retorno

Tasa de descuento	
rendimiento mínimo	14,11%
tasa de riesgo país	1,81%
tasa de liquidez	0,91%
tasa del inversionista	16,83%
WACC	14,15%

Nota. Detallado de la Tasa mínima de retorno. tomada de Fortune.com y el banco de la república de Colombia

Como vemos en la tabla 30, la tasa de retorno mínima aceptable con financiamiento del proyecto es de 16.83%. De este mismo modo, identificamos que la WACC (Weighted Average Of Capital) determina el valor actual de los flujos de futuros que se generan en la empresa. Como

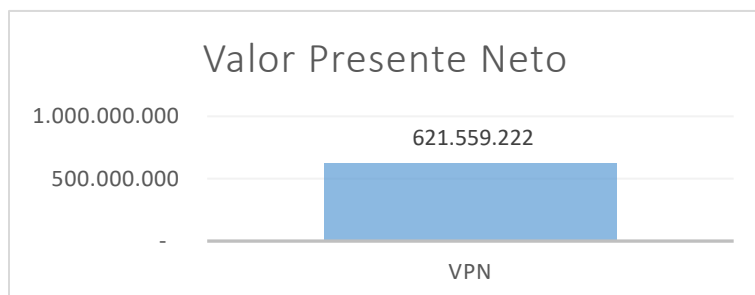
vemos en la tabla anterior, refleja un 14.15% lo que indica, la rentabilidad que se le debe exigir a una inversión para compensar a los accionistas y acreedores por el capital invertido, teniendo en cuenta el riesgo y las oportunidades alternativas de inversión. Es una medida útil para evaluar la viabilidad financiera de un proyecto y para tomar decisiones de inversión informadas.

Valor presente neto

El VPN es una técnica popular de evaluación de proyectos de inversión porque considera el valor del dinero en el tiempo y permite comparar proyectos de inversión diferentes. Por lo tanto, si se compara el VPN de varios proyectos, el proyecto con el VPN más alto será considerado como el más rentable.

Figura 62

Valor Presente Neto



Nota. Información detallada del VPN del proyecto. (Elaboración propia, 2024)

El valor presente neto del proyecto financiado es mayor que 0, esto quiere decir está generando más de la rentabilidad que el inversionista está proyectando, por lo tanto, es viable el proyecto.

Tasa interna de retorno

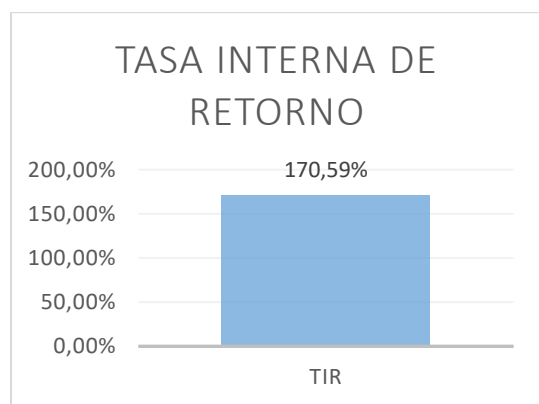
la TIR es la tasa de rendimiento que se obtiene de una inversión, teniendo en cuenta tanto el costo inicial de la inversión como los flujos de efectivo que se esperan generar en el futuro. Cuando la TIR es mayor que la tasa de costo de capital (WACC), significa que la

inversión es rentable. Por lo tanto, la TIR es un indicador útil para evaluar la rentabilidad de una inversión. En general, cuanto mayor sea la TIR de una inversión, más rentable será la inversión.

En este sentido, se identificó la TIR para la “Doky Lucky”, el cuál fue el siguiente:

Figura 63

Tasa Interna de Retorno



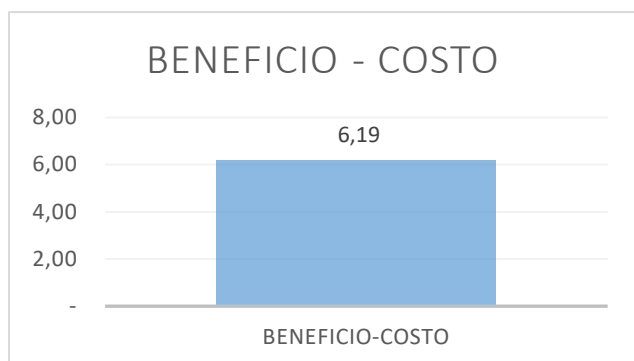
Nota. TIR del proyecto “Doky Lucky” (Elaboración propia, 2024)

La tasa interna de retorno del proyecto con financiamiento genera una rentabilidad de 170%, lo que indica que puede ser dudosa, por el hecho de superar el 100%, sin embargo, hay que seguir invirtiendo en maquinaria y equipo por la depreciación de este.

Riesgo beneficio costo

la relación costo-beneficio-riesgo es un enfoque integral para evaluar opciones de inversión y decisiones, teniendo en cuenta tanto los costos como los beneficios y los riesgos asociados. Al considerar estos factores en conjunto, se puede tomar una decisión informada que asegure el futuro de la empresa a largo plazo.

Este, no solo se centra en la rentabilidad económica del proyecto, sino que también considera otros factores importantes, como el impacto ambiental, social y la reputación de la empresa.

Figura 64*Beneficio - Costo*

Nota. La figura representa el beneficio – costo (Elaboración propia, 2024)

Fase de Seguimiento y Control

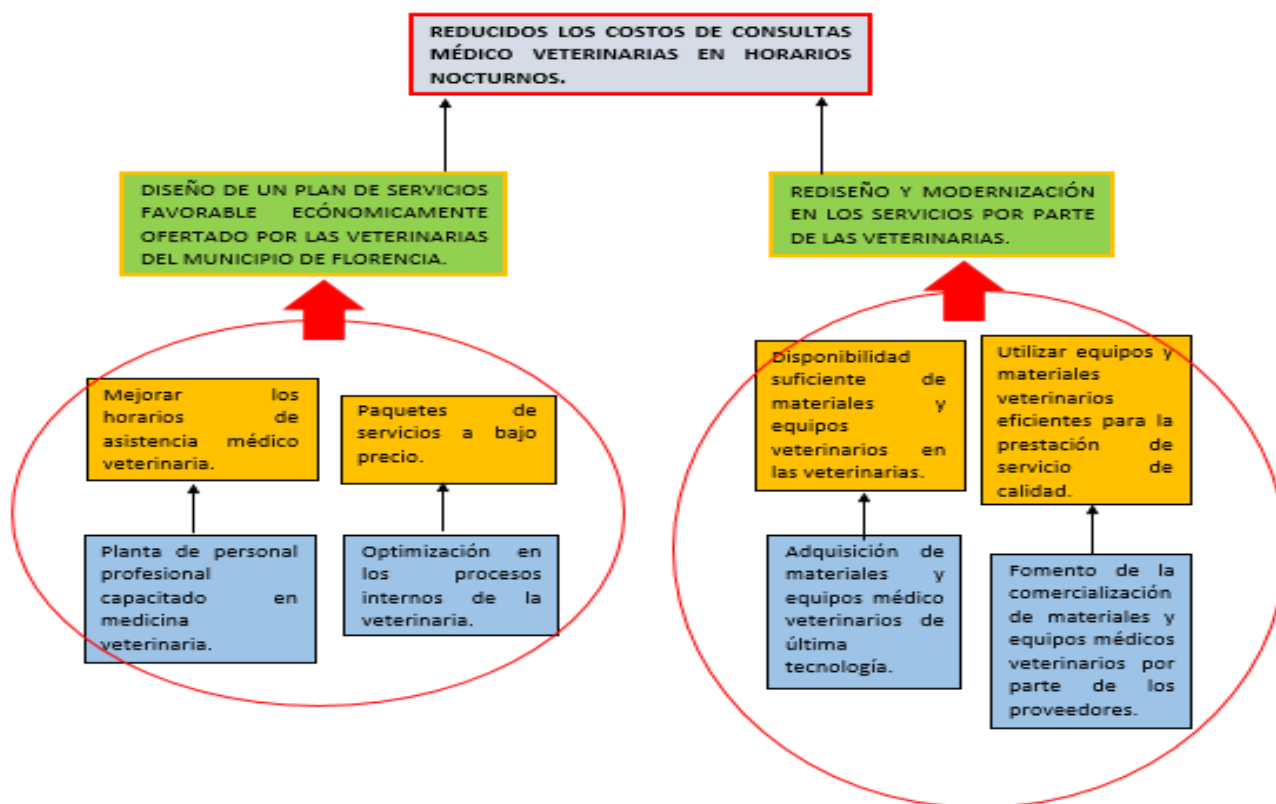
Es un estado donde se evalúa permanentemente la ejecución del proyecto, en la búsqueda de que coincida el valor ejecutado de la inversión frente al avance del proyecto, lo cual permitirá la aplicación de correctivos, ajustes y actualizaciones en las situaciones que se requiera.

Evaluación de resultados

Con base en la anterior información se presenta el análisis de las alternativas como resultado positivo al satisfacer las necesidades básicas de las mascotas en el centro de atención integral para mascotas, según la figura 65, en la tabla 31, se muestra en la tabla 31 de la matriz de evaluación del proyecto y en las figuras 66 y 67 las mascotas beneficiarias.

Figura 65

Análisis de Alternativas



Nota. Se presenta el análisis de alternativas (Elaboración propia, 2024)

Tabla 31*Matriz de Evaluación del Proyecto*

Objetivo	Indicador	Verificación	Supuesto
Fin Definido los servicios médicos veterinarios con variedad y calidad en su portafolio.	Aumento del 40% de los servicios veterinarios dos años después de implementado el proyecto.	Documentos y registros en el Portafolio de Servicios Veterinarios Adicionados. Encuestas de satisfacción a propietarios de mascotas que hacen uso de nuestros servicios.	Los propietarios de mascotas en la población Florenciana toman con buena actitud los servicios veterinarios prestados.
Propósito Satisfecha la comunidad con el servicio de medicina prepagada.	Incremento del 50% de la demanda de servicios veterinarios nocturnos al cabo del primer año de ejecutado el proyecto. Aumento de la utilidad en un 50% por la ampliación del Portafolio de Servicios Veterinarios.	Revisión de los Registros contables de Estados financieros, originados por la empresa en diferentes periodos de tiempo.	Accidentes de tránsito donde se ven involucrados las mascotas. Crecimiento del mercado de animales domésticos.
Componente 1. Comprados los equipos y materiales veterinarios utilizados en los servicios prestados. 2. Establecidos los horarios de atención nocturnos y diurnos. 3. Implementado el portafolio de productos y servicios. 4. Diseñado los planes publicitarios de la empresa.	1. Adquirido el 80 % de los materiales veterinarios para el primer año de la ejecución del proyecto. 2. Establecidos en su totalidad los horarios de atención en el 1 mes de haber ejecutado el proyecto. 3. El 90% de los servicios y productos son aceptados por la población al cabo del primer semestre.	1. Registros de contabilidad de activos. 2. Visitas esporádicas dentro de los horarios de atención. 3. Revisión de los registros contables, con respecto a las ventas obtenidas. 4. Revisión de la parrilla de programación de las emisoras locales y de los canales de televisión.	Alta oferta de los equipos y materiales veterinarios. Preferencias de nuestros servicios por parte de los propietarios de mascotas. No hay alteración de orden público en Florencia Caquetá.

<p>Actividad</p> <p>1. Cotizado los equipos y materiales veterinarios.</p> <p>2. Realizado el cronograma de horarios de atención.</p> <p>3. Diseñado los planes del portafolio de servicios veterinarios.</p> <p>4. Indagados los costos de los planes publicitarios.</p>	<p>4. Implementar en un 80% la publicidad de la empresa en el primer trimestre de ejecución del proyecto.</p> <p>1. Incremento del 60% en equipos médicos y materiales veterinarios para la prestación de servicios eficientes durante el primer mes de haber implementado el proyecto.</p> <p>2. Ejecutado el 100% del cronograma de horarios de atención al cabo de un mes de la ejecución del proyecto.</p> <p>3. Implementado los planes veterinarios en su totalidad en el primer bimestre después de la implementación del proyecto.</p> <p>4. Establecido el 80% de los medios en los cuales se desarrollarán los planes publicitarios durante el primer año de ejecución del proyecto.</p>	<p>1. Facturas de compra de los equipos y materiales veterinarios.</p> <p>2. Informes mensuales de las actividades realizadas, por parte de los médicos veterinarios del centro de atención integral.</p> <p>3. Ficha de registro de las mascotas afiliadas a los diferentes planes del portafolio de servicios.</p> <p>4. Informe sobre los costos de la divulgación de los planes publicitarios.</p>	<p>Promociones y descuentos en equipos y materiales veterinarios.</p> <p>Servicios gratuitos de capacitación en cuanto al manejo de los equipos veterinarios por parte de los proveedores.</p> <p>Servicios de Capacitación para profesionales veterinarios.</p> <p>Promociones realizadas por las Empresas Publicitarias en el Municipio de Florencia.</p>
---	--	--	---

Nota. En la siguiente tabla se evaluó en la viabilidad de la atención del centro de atención integral para mascotas en el municipio de Florencia, departamento del Caquetá.

Figura 66*Mascotas Beneficiarias Gatos*

Nota. Se presenta los gatos beneficiarios del emprendimiento (Elaboración propia, 2024)

Figura 67*Mascotas Beneficiarias Perros*

Nota. Se presenta los perros beneficiarios del emprendimiento (Elaboración propia, 2024)

Fase de Cierre

El centro integral para mascotas “Doky Lucky” en la ciudad de Florencia Caquetá, da origen a partir del aumento de la demanda de servicios médicos veterinarios en la ciudad, y también, debido que los centros veterinarios no cuentan con servicios que cubran todas las necesidades de los caninos y felinos, y por sus altos costos sea diurno como nocturno. Es así que, a partir de ello, se evaluaron los diferentes requerimientos técnicos, legales, financieros y administrativos que concluyera la viabilidad del presente emprendimiento.

Por lo anterior, se evaluó el precio de los centros veterinarios que se encuentran en la ciudad, para así mismo, hacer la oferta de los planes, los cuales sean asequibles para el cliente, y de esta manera, poder fidelizarlos.

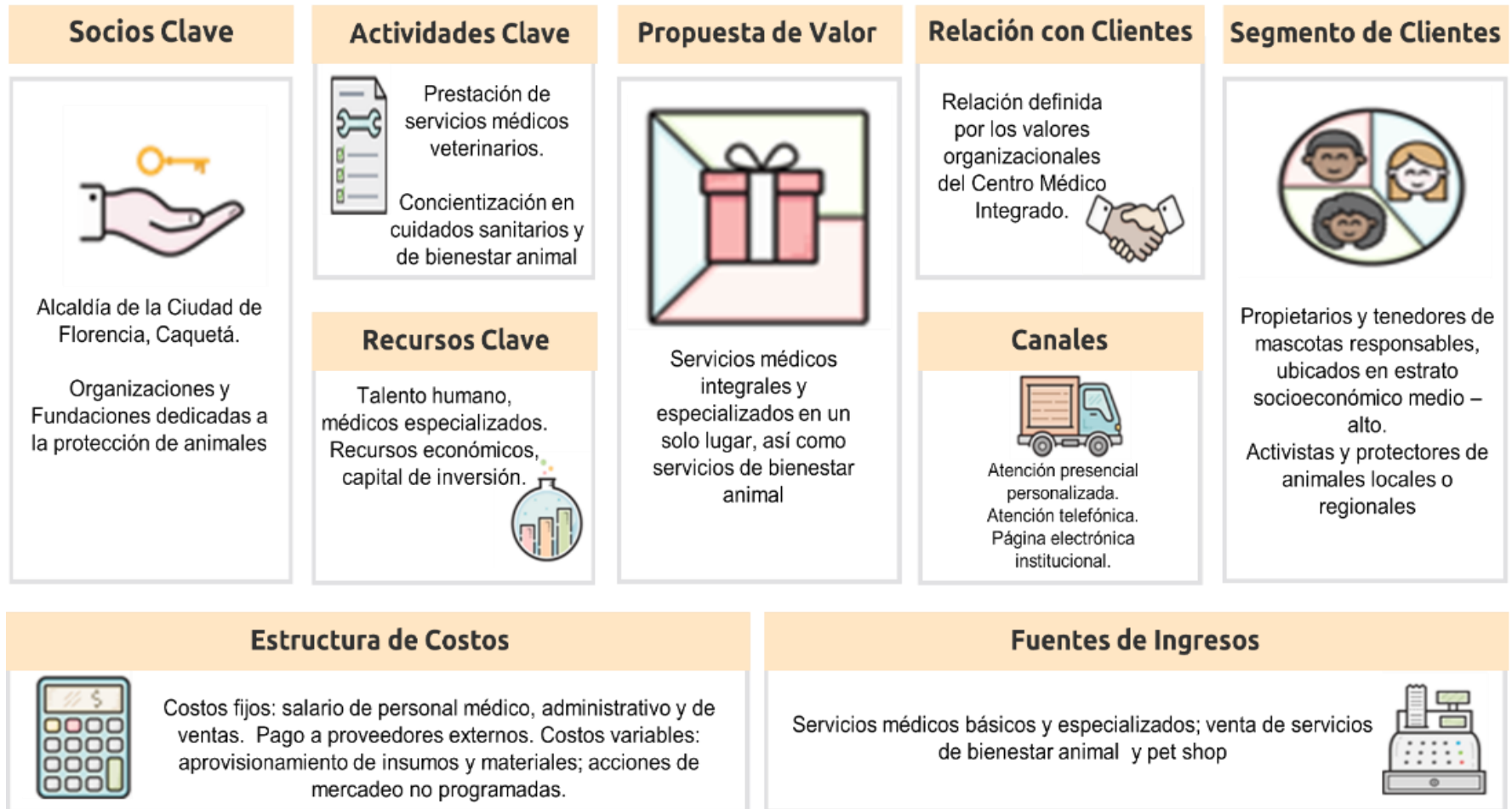
Es así como, se tomó una muestra de 112 encuestas haciendo énfasis en el tipo de mascota, la frecuencia con la que lleva la mascota al veterinario, lo que pagarían por un servicio veterinario, entre otros.

No obstante, se hace necesario brindar al cliente servicios tales como: exámenes diagnósticos, cirugías, vacunación, urgencias 24 horas, peluquería, entre otros. El cual, poniéndolo en marcha, se obtendrán grandes resultados.

En definitiva, la proyección de la demanda en el mercado de Doky Lucky, indica que en el año se deben atender 33.778 consultas, con un precio unitario de \$30.044 COP, siendo este un precio favorable para los clientes, finalmente se evidencia en la figura 66 el modelo CANVAS del proyecto

Figura 68

Modelo de Negocio CANVAS



Nota. Se presenta el modelo CANVAS del emprendimiento “Doky Lucky” (Elaboración propia, 2024)

El modelo de negocio presentado en la anterior figura 68, segmenta:

Socios claves. Entendidos como las alianzas estratégicas que debe realizar el Centro Integral Doky – Lucky, y con las que compartirá sus experiencias empresariales, así como sus recursos financieros. Ahora bien, estarán determinados por los socios inversores, por la Alcaldía de la ciudad, con fundaciones y organizaciones dedicadas a la protección animal y con los proveedores que dentro de su portafolio de servicios resulten favorables para la organización.

Actividades claves y propuesta de valor. Se prestarán servicios especializados de consultas médicas veterinarias y de manera integral se ofertarán los servicios clínicos, es decir, servicios de imagenología, ortopedia, laboratorio, así como los servicios de bienestar animal; todos los servicios en un solo lugar no solo serán las actividades claves, sino que se convertirán en la propuesta de valor de la organización.

Relación con clientes. Teniendo en cuenta que el Centro Integral posee una estructura de valores ha decidido que bajo ella se regirán las relaciones tanto con los clientes como con los proveedores, dentro de esta estructura se ha definido:

Pasión. Al disfrutar y ejerciendo de manera activa la búsqueda del bienestar de los animales que son allegados al Centro Médico para que sean atendidos.

Servicio de Calidad. Respetar y procurar la vida de todos los animales, tratándolos con equidad y reconociendo sus necesidades de salud y de bienestar.

Ética Profesional. Aunado a los principios corporativos, tiene como propósito que la familia “Doky Lucky”, ofrezca un correcto servicio a nivel profesional y social, enriqueciendo la disciplina y atención médica.

Segmento de Clientes. Se ha determinado que la organización dirigirá sus servicios a personas u otras empresas que se hallen en estrato socioeconómico medio- alto, dado que los costos de los servicios ofertados no se hallan al alcance de otro público.

Estructura de Costos. Se espera que la organización lleve a cabo sus actividades bajo la siguiente estructura, dentro de sus costos fijos: salario de personal médico, administrativo y de ventas, pago a proveedores externos; y en sus costos variables: aprovisionamiento de insumos y materiales; acciones de mercadeo no programadas. Téngase en cuenta que de manera detallada en el apartado financiero se hablará más acerca de estos aspectos.

Fuente de Ingresos. El Centro Integral percibirá sus ingresos a partir de la oferta de servicios médicos básicos y especializados; venta de servicios de bienestar animal y pet shop, así como de manera eventual y cuando sea propicio la participación de ferias o proyectos de índole investigativo – académico en los que pueda participar de acuerdo con los perfiles de los mismos.

Método

Se utilizó el instrumento de recolección de la información de la encuesta, para determinar la población y el tamaño de la muestra poblacional se procedió a calcular, mediante la siguiente fórmula según la figura 69.

La población estará conformada por los 168.500 (Alcaldía de Florencia, 2020), habitantes de la zona urbana del municipio de Florencia. Con respecto a la muestra que será seleccionada para la aplicación del instrumento se utilizará la fórmula para poblaciones infinitas, tal y como se presenta a continuación, con el fin de definir la muestra población necesaria para encuestar.

Figura 69

Fórmula para Muestra Poblacional

VARIABLES CUALITATIVAS
POBLACIONES FINITAS

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra
- z es el nivel de confianza
- e es la presión o el error
- p es la variabilidad positiva
- q es la variabilidad negativa
- N es el tamaño de la población

Nota. Representación de fórmula para la muestra población necesaria para encuestar. (Elaboración propia, 2024).

Población = 168500 habitantes de Florencia

Nivel de Confianza = 10%

Margen de error = 8%

En concordancia con la fórmula, el tamaño muestral corresponderá a 112 individuos a quienes se aplicará la encuesta diseñada y que entre otras preguntas tendrá las siguientes, ¿tipo de mascota que posee? ¿número de mascotas en su hogar? ¿frecuencia con la que lleva su mascota a recibir atención médica veterinaria o de bienestar animal? Entre otras, en el anexo 1 se encuentra disponible de manera completa la encuesta que será aplicada.

Resultados

Viabilidad del Proyecto

Tras un análisis exhaustivo del mercado, se concluye que existe una demanda creciente por servicios integrales para mascotas en la localidad. La tendencia de humanización de las mascotas y la preocupación por su bienestar han impulsado la necesidad de centros que ofrezcan atención veterinaria, grooming, adiestramiento y hospedaje.

Diferenciación de la Competencia

El centro integral para mascotas propuesto se diferenciará de la competencia a través de la calidad de sus servicios, la formación continua del personal y la implementación de tecnología avanzada para la gestión y atención de los clientes. Esto permitirá ofrecer una experiencia única y satisfactoria tanto para los dueños como para sus mascotas.

Modelo de Negocio Sostenible

El modelo de negocio ha sido diseñado para ser sostenible en el tiempo. Al diversificar los servicios ofrecidos y aprovechar distintas fuentes de ingresos, se garantiza una estabilidad económica a largo plazo. La implementación de programas de fidelización y paquetes de servicios también contribuirá a la retención de clientes.

Impacto Social y Educativo

Además de los servicios comercialmente rentables, el centro se compromete a realizar actividades educativas y de concienciación sobre el cuidado responsable de las mascotas. Esto no solo fomentará una comunidad más informada y responsable, sino que también fortalecerá la imagen del centro como un referente en la promoción del bienestar animal.

Proyecciones Financieras Positivas

Las proyecciones financieras realizadas indican que, con una correcta implementación del plan de negocios y un enfoque en el marketing adecuado, se podrán alcanzar los puntos de equilibrio. Esto proporciona una base sólida para la inversión inicial y el crecimiento del negocio.

Recomendaciones para la Implementación

Se recomienda llevar a cabo una campaña de marketing efectiva antes de la apertura del centro, así como establecer alianzas estratégicas con veterinarios y tiendas de mascotas locales. También es crucial adaptar los servicios a las necesidades específicas de la comunidad y evaluar continuamente la satisfacción del cliente para realizar mejoras constantes.

Conclusiones

La investigación de mercado realizada en Florencia ha revelado un considerable potencial para la idea de negocio en el sector de las mascotas. La creciente tendencia de humanización de las mascotas, junto con un aumento en la disposición de los propietarios a invertir en productos y servicios de calidad, sugiere que hay una oportunidad significativa para establecer un negocio exitoso que satisfaga estas necesidades. Es fundamental seguir analizando las preferencias del consumidor y la competencia local para desarrollar estrategias efectivas que garanticen la viabilidad y el crecimiento sostenido de la idea en este mercado en expansión.

La identificación de los requerimientos técnicos, legales y administrativos para la creación de la marca “Doky Lucky” ha sido fundamental para asegurar una correcta puesta en marcha del proyecto. Al cumplir con las normativas legales pertinentes y establecer los procesos técnicos adecuados, se garantiza no solo la viabilidad de la marca “Doky Lucky”, sino también su sostenibilidad y crecimiento en el mercado. Este enfoque proactivo prepara el camino para un lanzamiento exitoso y fortalece la posición de la marca en un entorno competitivo.

El análisis financiero realizado ha permitido determinar de manera clara los recursos económicos necesarios para asegurar la viabilidad del emprendimiento. Al establecer un presupuesto detallado y proyectar ingresos y gastos, se ha podido identificar las inversiones clave y los flujos de capital requeridos. Esto proporciona una base sólida para la toma de decisiones, minimizando riesgos y maximizando oportunidades, lo que es esencial para el éxito a largo plazo del proyecto.

Referencias Bibliográficas

- Acero Aguilar, (2019). *La relación humano-animal de compañía como un fenómeno sociocultural. Perspectivas para la salud pública*. Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/58863/MyriamAceroAguilar.2017.pdf>
- Alcaldía de Florencia. (2020). *Plan de Desarrollo Municipio de Florencia 2020 – 2023*. Florencia, biodiversidad para todos.
- Alcaldia de Ibagué, (2021). *Bienestar Animal*.
<https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2022/22001-DOC-20220308110909.pdf>
- Alcaldia de Itagui, (2022). *Procedimiento para la atención integral de animales domésticos en el centro de bienestar animal*. <https://itagui.gov.co/uploads/entidad/calidad/9eef0-pr-vc-14-procedimiento-atencion-integral-de-animales-domesticos.pdf>
- Asocapitales. (2024) *Asociación Colombiana de Ciudades Capitales Florencia*.
<https://www.asocapitales.co/florencia/>
- Bacca. G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. ISBN 970-103001-X. Disponible en:
https://www.academia.edu/13450952/Evaluacion_de_Proyectos_6ta_ed_Gabriel_Baca_Urbina
- Banco Mundial. (2000). *Evaluación del impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza*. Manual para profesionales. ISBN 0-8213-4697-0
- Bir C, Ortez M, Olynk Widmar NJ, Wolf CA, Hansen C, Ouedraogo FB. Familiaridad y uso de los servicios veterinarios por parte de los propietarios de perros y gatos residentes en Estados Unidos. *Animals* . 2020; 10(3):483. <https://doi.org/10.3390/ani10030483>

- Carrión, C., M. Soler y M. Aymerich, M. (2010). *Análisis de la Validez de Contenido de un Cuestionario de Evaluación del Aprendizaje Basado en Problemas. Un Enfoque Cualitativo*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062015000100003
- Celi. G. (17 de noviembre de 2020). *Ecuador, el país que más emprende en la región, pero lamentablemente es el país que más fracasa*. El Universo. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/11/17/nota/8052391/si-guillermo-celi-ecuador-es-pais-que-mas-emprende-region/>
- Consultorio Contable de la Universidad EAFIT. (s.f). *Notas de Clase 56; Los Proyectos y su Clasificación*. eafit.edu.co/escuelas/administracion/departamentos/departamento-contaduria-publica/planta-docente/Documents/Nota%20de%20clase%2056.%20los%20proyectos%20y%20su%20clasificacion.pdf
- DANE, (2022). *Comunicado Encuesta Multipropósito*. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/multi/Comunicado_EM_2021.pdf
- DANE. (2024). *Índice de Precios al Consumidor -IPC- Histórico*. <https://www.dane.gov.co/index.php/comunicados-y-boletines/indice-de-precios-y-costos/ipc>
- El Espectador, (2022). *¿Cuánto gastan los hogares colombianos en sus mascotas?*. <https://www.elespectador.com/la-red-zoocial/cuanto-gastan-los-hogares-colombianos-en-sus-mascotas-noticias-hoy/>

El Nuevo Dia, (2021). *El mercado de las mascotas se expande en Ibagué.*

<https://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/especiales/467637-el-mercado-de-las-mascotas-se-expande-en-ibague>

El Tiempo, (2023). *Medicina veterinaria en Colombia: nuevas modalidades que cubren todo tipo de servicios.* <https://www.eltiempo.com/vida/mascotas/medicina-veterinaria-en-colombia-nuevas-modalidades-de-servicios-794593>.

Elices Mínguez, R. (2010). *Atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos.*

Volumen 1: (ed.). Servet editorial - Grupo Asís Biomedica S.L. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/102993>

Elices Mínguez, R. (2010). *Atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos.*

Volumen 1: (ed.). Servet editorial - Grupo Asís Biomedica S.L. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/102993>

Elices Mínguez, R. (2011). *Atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos.*

Volumen 2: (ed.). Servet editorial - Grupo Asís Biomedica S.L. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/102994>

Elices Mínguez, R. (2011). *Atlas de nutrición y alimentación práctica en perros y gatos.*

Volumen 2: (ed.). Servet editorial - Grupo Asís Biomedica S.L. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/102994>

Empretec. (s.f). *Manual de guía para la Elaboración de Planes de Negocio.* Disponible en:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sdgfund.org/sites/default/files/PS_%20MANUAL_Panama_%20plan%20de%20negocios.pdf

Gamez, M. J. (2015). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Desarrollo Sostenible.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Grupo Banco Mundial. (2024). *Facilidad para hacer negocios en Florencia Caquetá*. Disponible

en:<https://subnational.doingbusiness.org/es/data/exploreconomies/colombia/sub/florencia>

Hugues Hernandorena, B. & Torres López, M. A. (2019). *Cien preguntas sobre bienestar y salud de los animales de compañía*: (ed.). Consejo Científico Veterinario de Cuba.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/125276>

Hugues Hernandorena, B. & Torres López, M. A. (2019). *Cien preguntas sobre bienestar y salud de los animales de compañía*: (ed.). Consejo Científico Veterinario de Cuba.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/125276>

Moran Rodríguez, L. (2022). Como cuidar de los animales de compañía. Divulgación de la ciencia. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en:

<https://ciencia.unam.mx/leer/1219/como-cuidar-la-salud-de-los-animales-de-compania>

Sancllemente, M. (2009). *Términos de Referencia para Estudios de Pre – Factibilidad. Trabajo de Grado Pregrado para optar al Título de Administradora de Empresas; Universidad del Valle*.

Sarmiento Rojas, J. A. Correa Candamil, C. H. & Jiménez Roa, D. E. (2020). *Gestión de proyectos aplicada al PMBOK 6ED*: (ed.). Editorial UPTC. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/193943)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/193943](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/193943)


SII, (2019). *Servicio de impuestos internos*. Tomado de:

https://www.sii.cl/servicios_online/1042-.html

Apéndices

Apéndice A

Acta de Inicio del Proyecto


kickoff.pmi.org

Nombre del proyecto:

Diseño y formulación de un plan de negocios para el emprendimiento "Doky Lucky" en Florencia, Caquetá Colombia.

Chárter del proyecto

1 Detalles del proyecto

Necesidad de negocio/Objetivos del proyecto:

Diseñar un plan de negocios para la creación de un centro integral de servicios para mascotas caninos y felinos.

Requerimientos del proyecto:

Línea principal Centro de atención integral para mascotas
 Línea complementaria 1 Salud
 Línea complementaria 2 Bienestar
 Línea complementaria 3 Alimentación

Descripción del Proyecto/Entregables del proyecto:

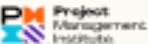
Un plan de negocios para un inversionista
 Modelo Canvas de la idea de negocio

El proyecto no incluye:

Cobertura a otros animales domésticos.
 No se atenderán cirugías de alta complejidad y ni casos terminales.

Recursos pre asignados:

Los planes de atención integral cumplen con las expectativas de los dueños de las mascotas,perros y gatos.
 Están listos para salir al mercado.


Chárter del proyecto
1

2 Lista de partes interesadas

Nombre	Título	Rol/Responsabilidad
Edna Carolina	Fundadora/propietaria	Supervisar el desarrollo del proyecto, tomar decisiones estratégicas, gestión financiera y establecer la visión del centro.
Luz Karime	Gerente de Centro de atención	Administrar las operaciones diarias, supervisar al personal, garantizar el cumplimiento de normativas e implementar políticas.
Veterinario	Veterinario principal	Proporcionar atención médica a las mascotas, realizar diagnósticos y tratamientos, y educar a los dueños sobre el cuidado de sus animales.
Auxiliar de veterinaria	Técnico veterinario	Asistir a los veterinarios en los procedimientos, cuidar de las mascotas en el centro y mantener registros médicos.
Asistente	Representante de servicio al cliente	Atender a los clientes, gestionar citas, responder preguntas y manejar la facturación.
Clientes	Propietario de Mascota	Utilizar los servicios del centro y proporcionar retroalimentación sobre su experiencia.

3 Cronograma de hitos

Hito 1:	Inicio del proyecto
Fecha:	25/03/2024

Hito 2:	Evaluación financiera y operativa (3 meses)
Fecha:	25/06/2024
Hito 3:	Elaborar un modelo CANVAS que permita el desarrollo del financiamiento
Fecha:	10/10/2024

4 Consideraciones del proyecto

Riesgos de alto nivel:

Se iniciará con un sólo turno laboral a medida que el emprendimiento crezca y logre unos niveles de mercadeo de alta demanda se abrirán poco a poco los demás turnos hasta tener el servicio de 24 horas.

Criterios de aceptación:

De acuerdo con el muestreo realizado la aceptación de los servicios de los planes es alta.

Nota. Formato de acta de inicio del proyecto (Elaboración Propia tomado *kickoff*, 2024)

Apéndice B

Encuesta de Estudio de Consumidor

Encuesta de mercado Emprendimiento Centro de Atención integral para mascotas "Doky Lucky"

Apreciado ciudadano,

De manera atenta, solicitamos diligenciar la siguiente encuesta con el objetivo de revisar el entorno relacionado con los costos de los servicios veterinarios de salud, bienestar y alimentación de las mascotas, para establecer un plan de marketing para un emprendimiento de la región.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, por medio de la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, autorizo expresamente a Emprendimiento "Doky Lucky" para que mis datos personales puedan ser utilizados de conformidad con la legislación vigente. Declaro haber leído la cláusula anterior, siendo el envío de sus datos la aceptación de la misma.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

Agradecemos su colaboración.

* Obligatorio

1. Nombres y Apellidos *

Escriba su respuesta

2. Edad *

Rango 18 - 34 años

Rango 35 - 44 años

Rango 45 - 54 años

Rango 55 - 64 años

Rango 65 - 76 años

Mayor de 76 años

3. Género *

Femenino

Masculino

4. Estrato socioeconómico *

1

2

3

4

5

6

5. ¿Qué tipo de mascota tiene? *

Perro

Gato

Otro

6. ¿Cuántas mascotas tienes en tu hogar? *

1

2

3

4 o más

7. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios veterinarios para su mascota? *

Mensualmente

Cada 3 meses

Semestralmente

Anualmente

Solo en emergencias

8. ¿Cuánto está dispuesto a pagar por una consulta veterinaria regular? *

- Menos de \$50.000
- \$50.000 - \$100.000
- \$100.000 - \$150.000
- Más de \$150.000

9. ¿Cuánto está dispuesto a pagar por una consulta veterinaria especializada? *

- Menos de \$50.000
- \$50.000 - \$100.000
- \$100.000 - \$150.000
- Más de \$150.000

10. ¿Cuál considera que es un precio razonable para servicios de vacunación y desparasitación? *

- Menos de \$50.000
- \$50.000 - \$100.000
- \$100.000 - \$150.000
- Más de \$150.000

11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de peluquería y estética para su mascota? *

- Menos de \$30.000
- \$30.000 - \$60.000
- \$60.000 - \$100.000
- Más de \$100.000

12. ¿Qué precio considera justo para un día de hospedaje y guardería para su mascota? *

- Menos de \$50.000
- \$50.000 - \$100.000
- \$100.000 - \$150.000
- Más de \$150.000

13. ¿Cuánto pagará por una sesión de adiestramiento y entrenamiento para su mascota? *

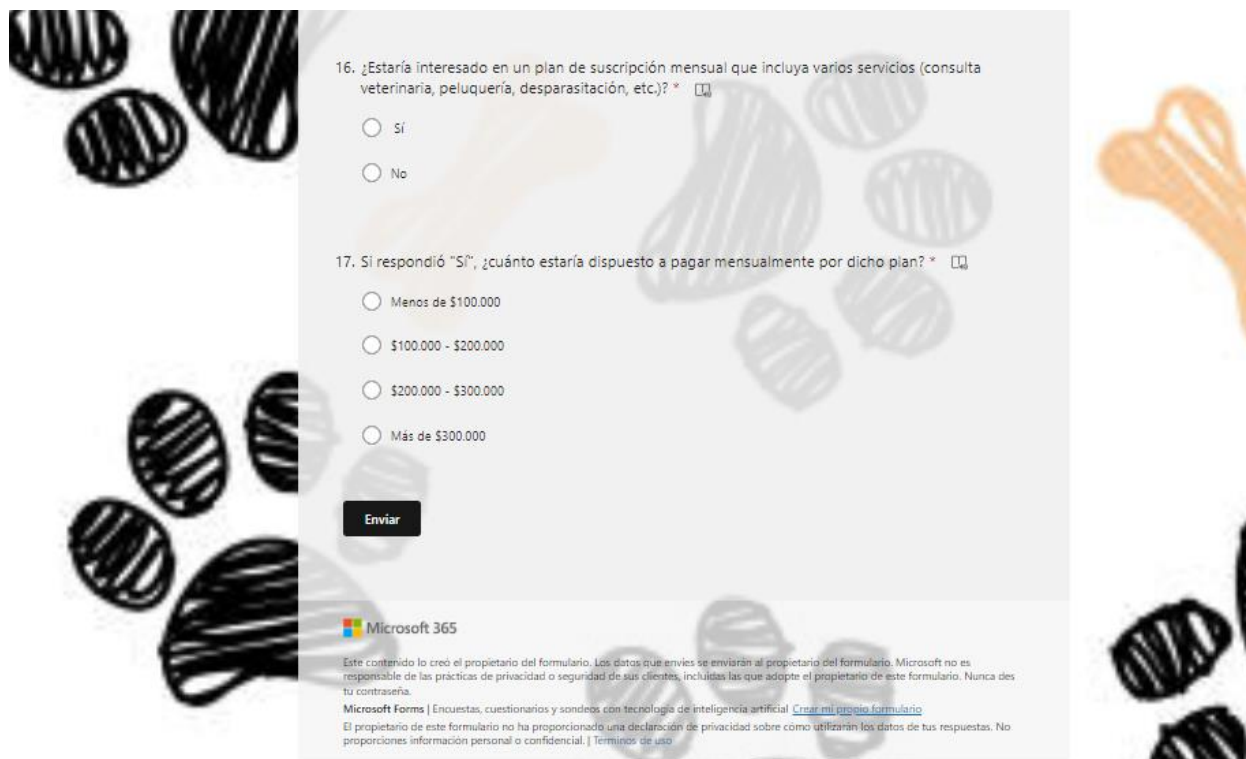
- Menos de \$50.000
- \$50.000 - \$100.000
- \$100.000 - \$150.000
- Más de \$150.000

14. ¿Con qué frecuencia compra alimentos y accesorios para su mascota en tiendas especializadas? *

- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- Menos de una vez al mes

15. ¿Cuánto está dispuesto a gastar mensualmente en alimentos y accesorios para su mascota? *

- Menos de \$50.000
- \$50.000 - \$100.000
- \$100.000 - \$150.000
- Más de \$150.000



16. ¿Estaría interesado en un plan de suscripción mensual que incluya varios servicios (consulta veterinaria, peluquería, desparasitación, etc.)? *

Sí

No


17. Si respondió "Sí", ¿cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por dicho plan? *

Menos de \$100.000

\$100.000 - \$200.000

\$200.000 - \$300.000

Más de \$300.000

 Microsoft 365

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.



Microsoft Forms | Encuestas, cuestionarios y sondeos con tecnología de inteligencia artificial [Crear mi propio formulario](#)

El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporcionar información personal o confidencial. | [Terminos de uso](#)

Nota. Formato de la encuesta del consumidor propietario de la mascota (Elaboración Propia, 2024)

Apéndice C

Ficha Técnica de los Planes del Centro de Atención Veterinaria

 <p>DOKY LUCKY Centro de atención integral para mascotas</p>	“JUNTOS POR EL BIENESTAR DE TU MASCOTA”		CENTRO DE ATENCION INTEGRAL PARA MASCOTAS	
	USUARIOS: Felinos y Caninos	DIRECCION:	PAGINA WEB	
<p style="text-align: center;">BIENVENIDOS</p> <p>Es grato para nosotros poder prestar una atención integral con servicios médicos veterinarios especializados y preventivos para mascotas felinas y caninas; brindamos bienestar a nuestros usuarios confianza y seguridad para dejar en nuestras manos su salud contando con un personal calificado, ético y responsable comprometido con su labor.</p>				
	<p style="text-align: center;">¿QUÉ ES?</p> <p>Es el único centro de Atención Integral para Mascotas en la que sus animales de compañía podrán disponer de los servicios que ellos necesitan de alta calidad.</p> <p>Brindando una alta cobertura de atención en medicina preventiva, accidentes y enfermedades, hospitalización y atención de urgencias 24 horas, pet shop y adiestramiento.</p>			
Tecnología de punta	Profesional calificado con responsabilidad social	Atención de urgencias 24 horas		
<p style="text-align: center;">Requisitos de afiliación:</p>				

- Fotocopia del documento de identidad del responsable y/o propietario de la mascota.
- Foto 3X4 de la mascota.
- Fecha de nacimiento de la mascota.
- Carnet de la mascota.
- Historias clínicas anteriores.

Componentes básicos del servicio médico veterinario

Todos los planes ofrecidos por el Centro de Atención Integral contarán con una prestación de servicios de 24 horas de atención a urgencias, contando con una línea telefónica disponible para ello, en dado caso de presentarse un caso de emergencia, contamos con personal idóneo y capacitado quien dará todas las indicaciones con respecto al protocolo a seguir en estos casos.

NOTA: Las mascotas que no se encuentren afiliadas en alguno de nuestros planes y que requieran de este tipo de servicio de urgencias en horarios nocturnos, podrán ser atendidas, teniendo este un costo asequible para todos, ya que una de nuestras políticas es la de brindar una atención integral donde velamos por el bienestar animal.

Diferenciación de nuestros servicios

Calidad del Servicio	Precio	Nivel de Relación con los clientes	Excelencia Operacional	Impacto Social y Ambiental
Planes				
“Son los planes más completos en los que podrán estar tus mascotas y al mejor precio”				
PEQUEÑO AMIGO	Este plan incluye 1 consulta gratuita cada dos meses, desparasitación, principales vacunas, atención por accidentes las			

	<p>24/7. No incluye medicamentos usados para la atención de accidentes y demás.</p>
<p>CRECIENDO JUNTOS</p>	<p>Este plan incluye 2 consultas gratuitas cada dos meses, desparasitación, vacunación, atención por accidentes las 24/7, hospitalización, exámenes, servicio de urgencias.</p> <p>Nota: “Todo tipo de mascotas y edades”, el servicio de hospitalización no contiene recargos por medicamentos usados dentro de la clínica.</p>
<p>PETPLAN PLUS</p>	<p>Este plan incluye 2 consultas gratuitas cada dos meses, desparasitación, vacunación, atención por accidentes las 24/7 sin recargos por medicamentos usados, hospitalización, exámenes, servicio de urgencias, cirugías en caso de enfermedades o accidentes, tratamientos médicos especializados.</p> <p>Nota: “Todo tipo de mascotas y edades”, el servicio de hospitalización no contiene recargos por medicamentos usados dentro de la clínica.</p>
<p>TODO EN UNO POR TI</p>	<p>Este plan incluye 3 consultas gratuitas cada dos meses, desparasitación, vacunación, atención por accidentes las 24/7 sin recargos por medicamentos usados, hospitalización, exámenes, servicio de urgencias, cirugías en caso de enfermedades o accidentes, tratamientos médicos especializados, baño de la mascota cada dos meses.</p>

	<p>Nota: “Todo tipo de mascotas y edades”, el servicio de hospitalización no contiene recargos por medicamentos usados dentro de la clínica.</p>
--	--

Nota. Ficha técnica de los servicios ofertados en el centro de atención inte (Elaboración Propia, 2024)