

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO			1(113)

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	ZULIETH YOANA MEDINA ANDRADE		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	DAMARYS VERGEL QUINTERO		
TÍTULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERIA DE MASCOTAS EN LA EMPRESA MASCOLANDIA DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER		
<u>RESUMEN</u> (70 palabras aproximadamente)			
<p>LA FACTIBILIDAD PARA CREAR ESTE NUEVO SERVICIO DE GUARDERÍA DE MASCOTAS POR PARTE DE LA EMPRESA MASCOTICAS MASCOLANDIA EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER, QUE INCLUYA GUARDERÍA, ADIESTRAMIENTO, ENTRETENIMIENTO Y PELUQUERÍA OBEDECE A QUE EN LA ACTUALIDAD GRAN CANTIDAD DE FAMILIAS ESTÁN OPTANDO POR LA ADQUISICIÓN DE ALGÚN TIPO DE MASCOTAS, ESTE SERVICIO PARA FACILITARLES LA VIDA A LOS PROPIETARIOS Y A SUS MASCOTAS.</p> <p>LA EMPRESA MASCOTICAS MASCOLANDIA ESTÁ ENCAMINADA A DAR UNA SOLUCIÓN ACORDE CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS DUEÑOS DE CADA UNA DE LAS MASCOTAS QUE ATIENDE</p>			
<u>CARACTERÍSTICAS</u>			
PÁGINAS: 113	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 17	CD-ROM: 1



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERIA DE
MASCOTAS EN LA EMPRESA MASCOLANDIA DE LA CIUDAD DE OCAÑA
NORTE DE SANTANDER**

ZULIETH YOANA MEDINA ANDRADE

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERIA DE
MASCOTAS EN LA EMPRESA MASCOLANDIA DE LA CIUDAD DE OCAÑA
NORTE DE SANTANDER**

ZULIETH YOANA MEDINA ANDRADE

**Proyecto presentado como requisito para obtener el título de Administradora de
Empresas**

**Director
DAMARYS VERGEL QUINTERO
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SSANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

DEDICATORIA

Dedico especialmente este trabajo a Dios, ya que sin él no tendría la oportunidad de estar compartiendo todos y cada uno de los momentos que he pasado, también a mis padres, ya que fueron el pilar educativo y con sus enseñanzas ha nacido el amor a esta carrera y a mi familia, mi esposo Mauricio y mis hijos Andres y Natalia, los cuales han tenido la paciencia suficiente y han sido mi apoyo incondicional para continuar con el camino de profesionalización en mi carrera.

ZULIETH YOANA MEDINA ANDRADE

AGRADECIMIENTOS

A Dios, ya que es el generador de la vida y de todo lo que existe en ella.

A mis padres que continuamente me apoyaron en cada una de las decisiones que tome durante la realización de esta carrera y a las enseñanzas continuas a lo largo de mi vida.

A mi esposo y mis hijos que con su paciencia, dedicación, comprensión y apoyo, han logrado crearme la fe y confianza para lograr esta meta.

A cada uno de los profesores, que dedicaron su valioso tiempo y sabiduría, para enseñar sus conocimientos tanto en la profesionalización como personalmente.

A la Directora de trabajo de grado Damarys Vergel Quintero Administradora de Empresas, por sus enseñanzas, dedicación, consejos, y conocimientos, lograron generar el espíritu investigativo, analítico y cultural necesario para la realización de este proyecto.

Al Gerente de la Empresa Mascotica Mascolandia, el Sr Ever Duran Arévalo y su equipo de trabajo, por su gran colaboración y brindar información precisa para la elaboración de este proyecto de factibilidad.

ZULIETH YOANA MEDINA ANDRADE

CONTENIDO

	pág.
<u>INTRODUCCION</u>	17
<u>1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERIA DE MASCOTAS EN LA EMPRESA MASCOLANDIA DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER</u>	18
1.1 <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	18
1.2 <u>FORMULACION DEL PROBLEMA</u>	18
1.3 <u>OBJETIVOS</u>	18
1.3.1 General	18
1.3.2 Específicos	18
1.4 <u>JUSTIFICACION</u>	19
1.5 <u>DELIMITACIONES</u>	20
1.5.1 Conceptual	20
1.5.2 Operativa	20
1.5.3 Temporal	20
1.5.4 Geográfica	20
2. <u>MARCO REFERENCIAL</u>	21
2.1 <u>MARCO HISTORICO</u>	21
2.1.1 Historia de las Guarderías de Mascotas a nivel mundial	21
2.1.2 Historia de la Guardería de Mascotas a nivel nacional	23
2.1.2.1 Clínica veterinaria Dover	23
2.1.2.2 Guardería para perros "Huesitos"	24
2.1.2.3 Zooland Mascotas	24
2.1.2.4 Clínica Country	25
2.1.2.5 Perros de Casa	25
2.1.3 Historia de la Guardería de Mascotas en Ocaña	25
2.2 <u>MARCO TEORICO</u>	28
2.2.1 Teoría de Maslow	28
2.2.2 Frederick Taylor	28
2.2.3 Henry Fayol: autor de la teoría clásica de la administración	29
2.2.4 Teorías gerenciales modernas	30
2.2.4.1 Planificación estratégica	30
2.2.5 Teoría de la calidad	31
2.3 <u>MARCO CONCEPTUAL</u>	31
2.3.1 Guardería de mascotas	31
2.3.2 Mascotas	32
2.3.3 Salud	32
2.3.4 Alimentación	32
2.3.5 Limpieza	32
2.3.6 Estética	32

2.3.7 Entrenamiento	32
2.3.8 Adiestramiento	33
2.3.9 Estudio de mercado	33
2.3.10 Estudio técnico	33
2.3.11 Estudio administrativo y legal	33
2.3.12 Estudio económico	33
2.3.13 Evaluación financiera	33
2.3.14 Evaluación social y ambiental	34
2.4 MARCO LEGAL	34
2.4.1 Constitución política de Colombia	34
2.4.2 Código de comercio	34
2.4.3 Declaración Universal de los Derechos de los animales	35
2.4.4 Ley 84 de 1989	37
2.4.5 Proyecto de ley 19 de 2010 senado	46
2.4.6 Medidas para el personal que maneja animales	46
2.4.7 De las licencias sanitarias	47
2.4.8 Código departamental de policía	48
3. DISEÑO METODOLOGICO	51
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	51
3.2 POBLACION	51
3.3 MUESTRA	51
3.4 DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	52
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	52
3.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	53
3.6.1 Análisis de la encuesta realizada	53
3.6.2 Diagnostico situacional	63
4. RESULTADOS	64
4.1 ESTUDIO DE MERCADO	64
4.1.1 Descripción de la empresa	64
4.1.1.1 Características de la empresa	65
4.1.2 Descripción de la demanda	65
4.1.3 Oferta	66
4.1.4 Precio	66
4.1.5 Canales de distribución	67
4.1.6. Publicidad	67
4.2 ESTUDIO TÉCNICO	68
4.2.1 Localización	68
4.2.1.1 Macro localización	68
4.2.1.2 Micro localización	68
4.2.2 Requerimiento Físico	68
4.2.3 Tamaño del Proyecto	70
4.2.3.1 Capacidad Diseñada	70
4.2.3.2 Capacidad instalada	70

4.2.4 Distribución en planta	70
4.2.5 Necesidades del recurso humano	70
4.2.6 Proceso de la prestación del servicio	71
4.3 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	74
4.3.1 Misión	74
4.3.2 Visión	74
4.3.3 Objetivos	75
4.3.3.1 Objetivo General	75
4.3.3.2 Objetivos específicos	75
4.3.4 Estrategias de la empresa	75
4.3.5 Políticas de calidad	75
4.3.6 Valores corporativos	76
4.3.7 Estructura organizacional	76
4.3.8 Manual de funciones	77
4.3.9 Manual de procedimientos	79
4.3.10 Reglamento interno de trabajo para la guardería de Mascotas	85
4.3.11 Aspectos legales	86
4.4 ESTUDIO ECONOMICO	87
4.4.1 Gastos de funcionamiento	87
4.4.2 Gastos de personal	89
4.4.3 Proyección anual de los gastos operacionales	90
4.4.4 Ingresos	90
4.4.5 Depreciación y diferidos	91
4.4.6 Capital de trabajo	92
4.4.7 Balance inicial	93
4.4.8 Estado de resultados proyectado	93
4.5 EVALUACIÓN ECONÓMICA	95
4.5.1 Valor presente neto	95
4.5.2 Valor actual neto	96
4.5.3 Razón costo beneficio	96
4.5.4 Tasa interna de retorno	96
4.6 ESTUDIO SOCIAL Y AMBIENTAL	98
4.6.1 Estudio social	98
4.6.2 Evaluación ambiental	98
5. CONCLUSIONES	100
6. RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFIA	102
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	103
ANEXOS	104

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Empresa que actualmente presta el servicio de Guardería en la ciudad de Ocaña	26
Cuadro 2. Empresas que prestan servicios relacionados con las mascotas en la Ciudad de Ocaña Norte de Santander	26
Cuadro 3. Proyección de la cobertura del mercado	65
Cuadro 4. Veterinarias en Ocaña	66
Cuadro 5. Precio de servicios a ofertar	66
Cuadro 6. Ingresos proyectados por venta de productos y prestación de servicios	67
Cuadro 7. Ingresos anuales	67
Cuadro 8. Bienes muebles	68
Cuadro 9. Equipo de computación, comunicación y otros	69
Cuadro 10. Equipos sofisticados	69
Cuadro 11. Maquinaria y equipo	69
Cuadro 12. Construcción y adecuación	70
Cuadro 13. Manual de funciones	77
Cuadro 14. Procedimiento para el control contable de la guardería Mascoticas Mascolandia	79
Cuadro 15. Procedimiento de compras	80
Cuadro 16. Proceso de almacenamiento y venta de productos	80
Cuadro 17. Nomina	81
Cuadro 18. Contratación de personal	81
Cuadro 19. Atención al público	82
Cuadro 20. Servicios públicos	88
Cuadro 21. Insumos año 1	89
Cuadro 22. Gastos de personal	89
Cuadro 23. Resumen de gastos año 1	90
Cuadro 24. Proyección anual de los gastos operacionales	90
Cuadro 25. Ingresos operacionales anuales percibidos por la empresa Mascoticas Mascolandia	91
Cuadro 26. Ingresos totales anuales	91
Cuadro 27. Costos totales anuales	91
Cuadro 28. Fondo de depreciación	92
Cuadro 29. Diferidos	92
Cuadro 30. Amortización de diferidos la guardería	92
Cuadro 31. Estado de resultados proyectado	93
Cuadro 32. Flujo de caja	94

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Tipos de mascotas que tienen en su hogar	53
Tabla 2. Familias que dedican tiempo de entretenimiento a sus mascotas	54
Tabla 3. Clase de entretenimiento que le brindan las familias a sus Mascotas	55
Tabla 4. Lugares donde los dueños dejan sus Mascotas	56
Tabla 5. Familias que harían uso de la guardería de Mascotas	57
Tabla 6. Servicios que obtendrían las familias de la ciudad de Ocaña	58
Tabla 7. Factores que consideran las familias al adquirir estos servicios	59
Tabla 8. Medios por los cuales se hará publicidad a la guardería	60
Tabla 9. Ubicación de la guardería de Mascotas	60
Tabla 10. Precio a cancelar por este servicio	61
Tabla 11. Transporte de la Mascota para adquirir el servicio	62

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Slogan	65
Figura 2. Canales de distribución	67
Figura 3. Diagrama de proceso de la prestación del servicio de guardería	71
Figura 4. Diagrama de proceso de la prestación de servicio de adiestramiento	72
Figura 5. Diagrama de proceso de la prestación de servicio de peluquería	73
Figura 6. Diagrama de proceso venta de productos	74
Figura 7. Organigrama de la Empresa Mascotica Mascolandia	76

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Grafica 1. Tipos de Mascotas que tienen en su hogar	53
Grafica 2. Familias que dedican tiempo de entretenimiento a sus Mascotas	54
Grafica 3. Clase de entretenimiento que le brindan las familias a sus Mascotas	55
Grafica 4. Lugares donde los dueños dejan sus Mascotas	56
Grafica 5. Familias que harían uso de la guardería	57
Grafica 6. Ubicación de la guardería de Mascotas	61
Grafica 7. Precio a cancelar por este servicio	62
Grafica 8. Transporte de la Mascota para adquirir el servicio	63

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta aplicada a los hogares para la creación de una guardería de Mascotas en la empresa Mascotica Mascolandia de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander	105
Anexo B. Distribución de la planta	107
Anexo C. Publicidad	108
Anexo D. Volante de promoción	109
Anexo E. Registro fotográfico	110

RESUMEN

La factibilidad para crear este nuevo servicio de Guardería de Mascotas por parte de la empresa Mascoticas Mascolandia en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, que incluya guardería, adiestramiento, entretenimiento y peluquería obedece a que en la actualidad gran cantidad de familias están optando por la adquisición de algún tipo de mascotas, este servicio para facilitarles la vida a los propietarios y a sus mascotas.

La empresa Mascoticas Mascolandia está encaminada a dar una solución acorde con las necesidades y expectativas de los dueños de cada una de las mascotas que atiende, ya que uno de los factores que más influye al momento de la escogencia de una mascota para el hogar es la salud, cuidado, alimentación y bienestar, ya que está actualmente es muy costosa.

Nuestros clientes son los propietarios de perros, gatos, aves y peces ornamentales que optan por mantener en óptimas condiciones de salud, alimentación y vestuario, y están dispuestos a prever los gastos de sus mascotas, cuando por algún motivo o alguna razón tiene que ausentarse del hogar, viéndose en la necesidad de buscar un sitio especial para la prestación de estos servicios

El objetivo principal es, poder brindar a los propietarios de las mascotas un lugar confiable y adecuado con precios cómodos que depende de los servicios y las necesidades del propietario y la mascota.

El proyecto inicia con el estudio de mercado, se determina la demanda, oferta, precio, canales de distribución, publicidad y promoción. En el estudio técnico se define el tamaño y requerimiento físico. En el estudio Administrativo se diseña la organización de la empresa. En el estudio económico se cuantifica la inversión necesaria y se proyectan los ingresos y egresos. En la evaluación del proyecto se identifica el impacto social y ambiental y la evaluación económica

El proyecto es factible debido a que existe posibilidad de participar en el mercado para esto se formulan estrategias de comercialización, publicidad y promoción. La empresa se localiza en la calle 9#15-02, barrio San Cayetano, teléfono 5623030, correo mascolandia89@hotmail.com, en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, utilizando recursos físicos, humanos e insumos. La empresa contará con una cultura corporativa empleando los siguientes cargos: Gerente, Contador, Auxiliar administrativa, Auxiliar de ventas, Adiestrador o cuidador y peluquero. La inversión inicial en activos (muebles, equipos de oficina y de cómputo, constitución legal) es de \$44.499.520 y la inversión de Capital de trabajo es de \$59.818.560, donde la tasa interna de rentabilidad para el inversionista (TIR) es del 21.53%, la inversión inicial es recuperada en 1.43 veces al cabo de los primeros cinco años, la empresa traerá consigo beneficios sociales, generando empleo y mejorando la calidad de vida de la comunidad Ocañera y sus mascotas; el impacto ambiental se mitigará con las medidas propuestas.

INTRODUCCION

El presente proyecto se efectuó con el fin de conocer el estudio de factibilidad para la creación de una guardería de mascotas en la empresa Mascoticas Mascolandia en la ciudad de Ocaña norte de Santander, debido a que actualmente las mascotas han adquirido un alto nivel de importancia en los hogares de esta población.

La empresa Mascoticas Mascolandia ha visto la necesidad de idear un nuevo servicio relacionado con una guardería de mascotas, ya que actualmente las mascotas son tratadas como un miembro más del hogar, lo cual implica otras necesidades como la salud, alimentación, cuidados estéticos, entre otros, que representan una preocupación para el dueño cuando por alguna razón tiene que ausentarse del hogar, viéndose en la necesidad de buscar un sitio especial para la prestación de estos servicios; como consecuencia de esta situación se observa que un servicio de guardería para Mascotas que incluya alimentación, limpieza, belleza, entretenimiento adiestramiento, resulta atractivo para el mercado objetivo.

Para ello en primer lugar se hizo un estudio de mercado, donde se definió el segmento de mercado objetivo y la caracterización del servicio, además la oferta, demanda, canal de comercialización y las estrategias de publicidad y promoción a utilizar.

El siguiente paso fue elaborar el estudio técnico donde se definió la localización, el tamaño del proyecto, la distribución en planta, el proceso de prestación de servicio, además los recursos humanos, físicos y tecnológicos requeridos para el buen desempeño de la empresa.

Seguidamente se realizó el estudio administrativo y legal, donde se define la misión visión, objetivos, estrategias, principios, políticas, organigrama, manual de funciones, manual de procedimientos, y el reglamento interno de trabajo, así como también el procedimiento de legalización de la empresa.

Luego se hizo el estudio económico, donde se calcularon las necesidades totales de capital, se proyectaron los ingresos y egresos, para facilitar el establecimiento de flujo de caja durante la vida útil de la empresa.

Posteriormente se efectuó la evaluación económica del proyecto, teniendo en cuenta la tasa interna de retorno, el valor presente neto y el periodo de recuperación de la inversión.

Finalmente se realizó la evaluación social y ambiental del proyecto, enunciando medidas de manejo para minimizar dicho efecto.

1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA DE MASCOTAS EN LA EMPRESA MASCOTICAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mercado de los animales domésticos está creciendo cada año de forma rápida, al igual que la sensibilidad y cultura hacia el mundo de las Mascotas, en donde se hace más común que en los hogares, el rol de estas cobre fuerza como los integrantes mimados de las familias, hasta el punto de existir parejas que prefieren tener Mascotas que hijos; por eso su salud, cuidado, protección y bienestar son objetivo principal en los dueños, de tal forma que ya son incluidos como uno de los rubros de gastos en los hogares.

Es por ello que la empresa Mascoticas Mascolandia, al dedicarse a la venta de Mascotas, alimentos, accesorios, jaulas, acuarios, concentrados, prestan el servicio de embellecimiento y vacunación de las mismas; tiene la oportunidad de crear la guardería de mascotas, que brinde facilidad para los ocañeros para dejarlas bajo el cuidado de una empresa responsable y especializada en este campo, con la certeza de que estos van a estar bien alimentados, aseados, con cuidados básicos y todos aquellos imprevistos que se puedan presentar durante su estadía, además que le brinde a sus dueños seguridad, tranquilidad y confiabilidad.

Cabe resaltar que, en muchas ciudades, existen guarderías dedicadas exclusivamente al cuidado de las mascotas; pero particularmente en la ciudad de Ocaña las veterinarias existentes, solo prestan el servicio de los cuidados estéticos, salud y peluquería pero no brindan el servicio especializado de guardería para animales.

Por lo tanto, esta propuesta tiene como propósito determinar la factibilidad de crear un lugar adecuado para el cuidado de las Mascotas en la empresa Mascoticas Mascolandia.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Es factible la creación de una guardería de Mascotas por parte de la empresa Mascoticas Mascolandia la ciudad de Ocaña?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Conocer la factibilidad para la creación de una guardería de mascotas en la empresa Mascoticas Mascolandia de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

1.3.2 Específicos. Realizar un estudio de mercado que permita determinar las características del servicio, la demanda, la oferta, los precios, los canales de distribución y las estrategias de publicidad y promoción.

Hacer el estudio técnico para identificar la localización, tamaño del proyecto, distribución en la planta, requerimiento físico y humano.

Establecer un estudio administrativo y legal donde se determine la estructura organizacional y los aspectos necesarios para la puesta en marcha del nuevo servicio.

Efectuar un estudio económico para conocer cuánta es la inversión, los costos y gastos necesarios para la creación de la guardería de mascotas.

Determinar la rentabilidad del proyecto a través de la evaluación económica.

Desarrollar una evaluación social y ambiental para conocer el impacto que genera el proyecto en la comunidad Ocañera.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Las guarderías de mascotas, son lugares específicamente habilitados para animales domésticos, donde se quedan cuando sus dueños no pueden hacerse cargo de ellos, específicamente en periodos de vacaciones las guarderías de mascotas resultan de gran ayuda. Esto garantiza que al ausentarse sus propietarios, sea por trabajo, vacaciones o enfermedad, tengan la tranquilidad de que sus mascotas van a estar bien cuidadas en un lugar seguro.

Sin duda, el mercado de servicios y productos para las mascotas se ha convertido en un potencial en crecimiento, con cifras que hablan de un consumidor cuya actividad de compra se posiciona cada vez más por el aumento relevante en la demanda de estos servicios.

Por tal razón, la presente idea de negocio nace de las expectativas generadas en la empresa Mascoticas Mascolandia por el mercado de mascotas, de su amplia gama y cobertura en servicios, del atractivo latente de este sector en crecimiento que hace que se vislumbre como una gran oportunidad de emprendimiento.

Es así como este proyecto pretende la creación de una guardería de mascotas en dicha empresa, lo cual en primer lugar beneficiaría a los propietarios de esta organización y a las personas que necesitan de este servicio.

Por otra parte, es una oportunidad de colocar en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera y formular la creación de una oportunidad de negocio que generaría desarrollo para la región, y además, posicionaría a la empresa en innovar en la prestación de este servicio.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. Para el siguiente estudio se contemplan conceptos tales como: mascotas, guardería de mascotas, salud, alimentación, limpieza, estética, entretenimiento, adiestramiento, estudios de mercado, estudio técnico, estudio administrativo y legal, estudio económico, evaluación económica, social y ambiental.

1.5.2 Operativa. En el trabajo de campo se podrían presentar inconvenientes como la poca colaboración por parte de los encuestados a la hora de recolectar información, la veracidad de la misma y la falta de tiempo de ellos, lo cual puede ocasionar que se obtenga información confusa, incompleta y poco confiable, estos inconvenientes se solucionarían al brindarle al encuestado una forma fácil y sencilla de diligenciarlas, con el fin de brindarle información clara y precisa sobre cada pregunta y por ende que el encuestado entienda la pregunta y pueda dar una respuesta acertada e información confiable.

1.5.3 Temporal. Para el desarrollo del presente estudio de factibilidad se dispondrá de un tiempo aproximado de 8 semanas tal como se describe en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. El desarrollo del presente estudio de factibilidad tendrá lugar en la empresa Mascoticas Mascolandia, ubicada en la calle No 9 15-20 en el barrio San Cayetano en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTORICO

2.1.1 Historia de las guarderías de mascotas a nivel mundial. Hace 30 millones de años, según fuentes científicas, apareció sobre la Tierra durante el período Oligoceno, una criatura con la apariencia de un perro¹.

El Cynodictis, un animal parecido a la mangosta con un largo hocico puede ser uno de los antepasados más antiguos de este popular animal.

Otra criatura prehistórica parecida a los cánidos, el Tomarctus, vivió durante el periodo Mioceno hace 24 millones de años.

El género Canis evolucionó, convirtiéndose en Canis lupus o lobo, hace 300 mil años, mientras que nuestro perro doméstico, descendiente de aquél, apareció hace sólo 12.000 años.

Todos los perros sin importar su aspecto o tamaño tienen al lobo como antepasado, por eso es que sienten y se comportan como ellos. Es posible que el proceso de domesticación de los perros salvajes haya ocurrido hace 40.000 años cuando en la época glacial los humanos y los lobos convivían en el mismo hábitat y dichos animales se alimentaban muchas veces con las sobras que dejaban los humanos luego de las cacerías.

Los egipcios y los habitantes del Asia Occidental fueron los primeros en criar perros, principalmente mastines y galgos. En la época de la Roma imperial ya existían las razas de perros que se conocen actualmente, teniendo una preferencia especial por los galgos, los cuales usaban como perros de cacería, mientras que los grandes mastines eran considerados ideales para las peleas y la guerra.

Igual que el actual letrero "Cuidado con el perro", los romanos escribían "Cave canes" que significa lo mismo en latín. Fueron usados en esos tiempos para pastorear, como vigilantes como compañía, para el deporte y en algunas culturas, en especial las orientales, fueron incluidos en los cultos religiosos. Los perros han heredado los ojos, el olfato y las orejas de su antepasado el lobo.

Estos sentidos han evolucionado junto a la nueva especie y se han adaptado en las distintas razas caninas gracias al "cruce" o "selección artificial". Un buen ejemplo es el caso de los galgos, que a través del tiempo han logrado desarrollar una vista mejor aún que la de los lobos.

¹ DICAN. Historia del perro. [En línea]. Actualizado en el 2012. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.dican.cl/subpage/perros/historia.htm>> p. 1 de 2.

Otro cambio que ha ocurrido en casi todos los perros domésticos es que sus ojos miran más hacia adelante que hacia los lados, mientras que en los lobos es todo lo contrario.

El lobo ha sido exterminado en la mayor parte de sus zonas naturales, como en Europa y Asia. Igualmente, el perro cazador africano y el dhole se encuentran en peligro de extinción.

Solamente los chacales y coyotes continúan procreándose, quizás por la gran capacidad de adaptación que han desarrollado.

El perro cazador africano es uno de los más sociables de todos los miembros de la familia canina, pero hay que tener en cuenta de que no es en sí un perro, puesto que no descende del lobo, sino que pertenece a un grupo propio, el género *Lycaon*. Estos viven en grandes manadas y poseen un versátil sistema de comunicación basado en movimientos corporales y ruidos, y se desplazan generalmente de día buscando presas para cazar.

Los perros salvajes estuvieron diseminados originalmente en todas las regiones del mundo, menos en Australia, donde fueron introducidos por el hombre. Los dingos, del continente australiano, han prosperado tanto en estado salvaje que llegaron a confundir a los entendidos, quienes creyeron que siempre habían vivido salvajemente hasta que se admitió que eran descendientes de los perros domésticos llevados allá hace 4.000 años por los aborígenes nativos. Estos son probablemente los únicos descendientes puros de los perros prehistóricos que se dejaron domesticar².

Según cuenta Erica Dewald de Koers, en el año 1968 “estaba mi madre, hablando con una amiga sobre qué ocupación podrían llevar desde casa para completar los ingresos de sus respectivos maridos que trabajaban fuera de casa. Después de descartar diferentes alternativas, mi madre, que en aquella época vivía en Aravaca (Madrid), decidió empezar a cuidar perros. Esta actividad nadie la ofrecía en aquellos años, hasta donde yo sé en este momento en Madrid solo existía una sola residencia canina. Por ello se decidió a montar una Residencia Canina para perros.

En aquellos años, sin internet y una TV Española de dos canales, la única forma de publicitarse era la prensa. Este medio resultaba impagable y más para un proyecto que no había ni empezado. Una de las mejores ideas que tuvo mi madre fue la de poner publicidad en los tabloneros de anuncios de las embajadas. En ese momento, la colonia de estadounidenses era grande (por la base aérea de Torrejón) y gracias a las embajadas y extranjeros residentes en Madrid, llegaron los primeros clientes “perrunos”. Todavía recuerdo cuando yo tenía doce años a nuestro primer cliente “perruno” que fue un caniche. Durante mis años de estudios y mi paso por la Universidad, ayude a mis padres de forma constante con la residencia.

Cuando me case con Pilar, nos trasladamos a vivir a Villanueva de la Cañada y nos involucramos más en este proyecto, aunque de una manera más esporádica ya que ambos teníamos otro trabajo.

²Ibíd., p. 2 de 2.

No fue hasta finales de los ´80 cuando el proyecto de la Residencia Canina Las Brañas empezó a tomar forma de una manera más profesionalizada.

La residencia pasó de ser una ayuda como complemento a los ingresos de mis padres a ser la ocupación principal de mis padres, de Pilar y mía. Actualmente es el medio de vida de mi familia y de seis empleados más. Siendo mucho más que un medio de vida, es una forma de vivir con y para los animales.

Los años de experiencia y de trato con los animales (¡y con los clientes!) nos han ayudado a ir mejorando poco a poco, siempre con el mismo objetivo: que las mascotas se sientan como en casa. En fin, como podréis imaginaros, desde los años 60 hasta hoy la residencia canina las Brañas ha pasado por muchas fases más”³.

2.1.2 Historia de la Guardería de Mascotas a nivel nacional. La creación de guardería de mascotas nace en Colombia debido a que la mayoría de hogares empezaron a adquirir mascotas en su núcleo familiar y sus dueños no tenían el tiempo necesario para su cuidado por motivo de trabajo, desconocimiento de cómo tratarlas o se trasladaban a otros lugares y la mascota tenía que quedarse sola. Las primeras guarderías de mascotas nacieron en Bogotá, Medellín y Santa Marta, años más adelante fueron apareciendo en otras ciudades reconocidas. Las más antiguas y reconocidas se nombran a continuación.

2.1.2.1 Clínica veterinaria Dover. Somos una institución especializada en la prestación de servicios veterinarios con un calificado equipo médico y tecnología de vanguardia, líderes en prevención y mejoramiento de la salud y bienestar de las mascotas⁴. Fundada en la ciudad de Bogotá en el año de 1955, por los doctores Carlos Julio Fandiño, Luis Eduardo Vicaría y Juan Antonio Villamil, quienes posteriormente en el mismo año venderían la clínica al Doctor Efraín Vicente Benavides Enríquez, Médico Veterinario Zootecnista egresado de la Universidad Nacional de Colombia, que gracias a una beca ganada en Ecuador pudo realizar sus estudios en nuestro país, y quien a partir de esta fecha convertiría a la clínica en líder de la Medicina Veterinaria de pequeños animales en Colombia. A través del tiempo la imagen corporativa ha ido evolucionando, al inicio era la cabeza de un ejemplar de raza Pastor Alemán y a partir de 1966 hasta hoy buscando una fácil identificación a nivel gremial y popular y resaltando la trayectoria de la clínica, al igual que su imagen, su infraestructura física también ha ido evolucionando, ampliando sus servicios de consulta externa a hospitalización y cirugía. Estos servicios se fueron perfeccionando como consecuencia de la permanente investigación y visión del futuro. Con el objeto de lograr una mayor cobertura en la atención médico veterinaria, en 1962 se abre un nueva

³HOTEL PERROS. Historia de la residencia canina y felina Las Brañas parte I. [En línea]. Actualizado el 4 de junio de 2012. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<https://bloglasbranas.wordpress.com/category/historia-de-la-residencia/>> p. 1 de 3.

⁴CLINICA VETERINARIA DOVER. Historia. [En línea]. Actualizado en el 2008. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.dover.com.co/historia.php>> p. 1 de 1.

sede en el sector de chico que posteriormente fue adquirida por el Doctor Fernando Valencia quien cambio su razón social a Clínica Veterinaria Chico.

En 1966 gracias al éxito profesional y a un mayor compromiso en el cuidado de las mascotas por parte de sus amos se abrió una sede campestre localizada en Lijacá, la cual tenía como finalidad brindar una guardería con las mejores características del momento para el cuidado de las mascotas. En el año de 1989 la clínica abre su nueva y actual sede en Usaquén localizada al norte de Bogotá intentando mostrar una imagen moderna en donde la sistematización fue novedad para los servicios veterinarios de la época. Actualmente la clínica cuenta con equipos médicos con tecnología de vanguardia, salas de cirugía con todos los equipos necesarios para realizar procedimientos anestésicos, diagnósticos, quirúrgicos y monitoreo, servicios médicos especializados con unidad de cuidados intensivos, técnicas quirúrgicas especializadas, procedimientos, diagnósticos especializados, los cuales en algunas ocasiones son realizados por convenios con hospitales humanos que permiten el estudio en sus instalaciones. La clínica también cuenta otros servicios complementarios importantes para el cuidado de las mascotas.

Las expectativas para el futuro son muy grandes. Nuestros retos más importantes son mantener el liderazgo y el vínculo familiar.

2.1.2.2 Guardería para perros "Huesitos". Guardería para perros Huesitos es una Pyme que prestar el singular servicio de guardería para perro, hotel, peluquería y adiestramiento. Ubicada en la ciudad de Medellín, Antioquia⁵.

La creación de la empresa surge gracias a una tarea asignada en el ramo de Tics, el objetivo principal de la tarea es crear una empresa virtual que sea creativa y que se pueda crear con pocos recursos.

La idea de hacer una guardería para perros surgió gracias a mi perro Donkan que es un golden retriever, quien le encanta jugar todo el día y debido a que yo paso casi todo el día ocupada no me queda mucho tiempo para dedicarle a él y que esto no me pasa tan solo a mi sino que creo que muchas personas se encuentran en esta misma situación y para solucionar mi problema y el de ellos también es que nace la idea de crear esta guardería que tendría como objeto cubrir este nicho que presenta el mercado para satisfacer de esta manera la necesidad que tienen casi todos los dueños de perros que trabajan mucho durante el día y no les alcanza el tiempo para dedicárselo a los cuidados que necesita su mascota para ser feliz.

2.1.2.3 Zooland Mascotas. Es una institución que busca el mejoramiento de la calidad de vida de las mascotas mediante precisos diagnósticos y tratamientos atendiendo con paciencia y cariño todas nuestras mascotas, además de ofrecer actividades para su buena salud⁶.

⁵ GUARDERIA PARA PERROS HUESITOS. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2009. Disponible en Internet En: <<http://andyhuesitos.blogspot.com/>> p 1 de 1.

⁶ ZOOLAND MASCOTAS. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010- [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.zoolandmascotas.amawebs.com/>> p. 1 de 1.

Brinda la prestación de Servicios médicos veterinarios - adiestramiento - guardería Villavicencio Meta – Colombia.

2.1.2.4 Clínica country. Los Servicios Que Presta esta Clínica Veterinaria Son: Consulta Hospitalización, Cirugía, Rayos X, Ecografía, Laboratorio Clínico, Guardería (En Espacios Amplios y al Aire Libre), Inseminación Artificial.

Servicio de Urgencias 24 Horas con Personal Especializado Tanto los Médicos Veterinarios como los Auxiliares, Sala de Belleza Incluso los Domingos, Somos la Única Clínica Especializada en Medicina Natural Y Homeopática para las Mascotas, Venta de Toda Clase de Accesorios y Alimentos, Nos Preocupamos porque las Mascotas estén en un Ambiente de Total Higiene, Clínica Veterinaria el Country los Primeros en la Costa⁷.

2.1.2.5 Perros de casa. Es un centro de socialización, recreación y rehabilitación de conducta canina. Con más de 9 años de trayectoria, nuestro compromiso es la felicidad de los perros y sus familias, ofreciendo servicios como: asesorías en comportamiento, colegio o guarderías campestres, hotel y entrenamiento⁸. Cuentan con entrenadores altamente calificados, con conocimiento en psicología canina, modificación de conducta y trastornos del comportamiento. Contamos con experiencia en diferentes tipos de razas, así como diversas técnicas de entrenamiento y modificación de conducta.

En los últimos años también hemos sido conferencistas en temas de Agresividad Canina y Modificación de Conducta, y hemos trabajado capacitando a personas en comportamiento canino y prevención de ataques y mordeduras de perros. Estamos ubicados en el municipio de Cajicá (Cundinamarca) a menos de 30km de Bogotá. Nuestras instalaciones tienen más de 2000 m² que hemos habilitado para que los perros puedan correr y jugar libremente, manteniendo siempre un entorno seguro, para que los dueños puedan sentirse tranquilos de dejarlos con nosotros. Proporcionar soluciones a las familias, para que éstas disfruten de la compañía de sus perros en casa. Por este motivo, ofrecemos alternativas y herramientas a través de las cuales los perros pueden hacer parte de su entorno familiar, sin alterar la dinámica del mismo. Sabemos la importancia de relacionarse adecuadamente con las mascotas, por lo cual trabajamos por la correcta comunicación entre el perro y el humano.

2.1.3 Historia de la Guardería de Mascotas en Ocaña. En la ciudad de Ocaña norte de Santander existe una empresa que presta el servicio de guardería para mascotas hace dos años llamada Centro Canino Alfacanes, es la única empresa competidora en la actualidad para MASCOTICA MASCOLANDIA⁹.

⁷ CLINICA VETERINARIA EL COUNTRY. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.veterinariaelcountry.com/home.html>> p. 1 de 1.

⁸ PERROS DE CASA. Quienes somos. [En línea]. Actualizado en el 2011. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://perrosdecasa.com/quienes-somos/>> p. 1 de 1

⁹MARQUEZ CASTAÑEDA, Pedro Zurith. Información general. En línea. Actualizado en el 2010. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet en www.facebook.com p. 1 de 1.

Cuadro 1. Empresa que actualmente presta el servicio de Guardería en la ciudad de Ocaña

CENTRO CANINO ALFACANES	
 <p> CENTRO CANINO Guardería Canina y Felina Peluquería Canina Adiestramiento Agencia Matrimonial Paseos Caninos Venta de Cachorros pura Raza Corrección Conducta Accesorios para mascotas Informes: 313 397 7717 - 310 622 8181 </p>	Guardería canina y felina Peluquería canina Adiestramiento Agencia matrimonial Paseos caninos Venta de cachorros Corrección conducta Accesorios para mascotas

Fuente: Autora del proyecto

En la actualidad existen otras empresas que ofrecen servicios relacionados, algunas de ellas son:

Cuadro 2. Empresas que prestan servicios relacionados con las mascotas en la Ciudad de Ocaña Norte de Santander.

NOMBRE	SERVICIO
VETERINARIA OCAÑA 	Clínica Estética Venta de concentrados, accesorios Medicamentos Servicio de ambulancia.
VETERINARIA SAN AGUSTIN 	Clínica Estética y aseo Medicamentos accesorios

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 2. (Continuación) Empresas que prestan servicios relacionados con las mascotas en la Ciudad de Ocaña Norte de Santander

VETERINARIA HACARITAMA	
	<p>Análisis clínico Cirugía general Alimentos Vacunas</p>
MASCOCITY	
	<p>peluquería canina concentrados venta de cachorros, hámster, pájaros peces acuarios, jaulas accesorios</p>
CLINICA VETERINARIA MUNDO VET	
	<p>Hospitalización , emergencias Veterinarias 24 horas Consulta Veterinaria, Cirugía, Pet Shop, Laboratorio Clínico, Peluquería, adiestramiento, Paseos caninos, Inseminación artificial en grandes animales, asistencia técnica</p>
CACHORROS Y CACHORROS	
	<p>venta de cachorros, pájaros, conejos accesorios para mascotas concentrados</p>
PET SHOP	
	<p>Limpieza y aseo de mascotas Venta de concentrados Venta de peces ornamentales Venta de accesorios</p>
MASCOTICAS MASCOLANDIA	
	<p>Venta de mascotas (cachorros, Peces ornamentales, aves). Peluquería, limpieza Venta de concentrados, accesorios, Acuarios, jaulas, vacunas.</p>

Fuente: Autora del proyecto

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Teoría de Maslow. Probablemente estemos en lo cierto al decir que la teoría más conocida de la motivación es la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow¹⁰. Él presenta la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de las siguientes cinco necesidades.

Fisiológicas: incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales

De seguridad: incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales.

Sociales: incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad.

De Ego: incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.

De autorrealización: el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.

2.2.2 Frederick Taylor (20 de marzo de 1856 al 21 de marzo de 1915). Este señor fue muy importante ya que a él se debe que la administración se haya empezado a estudiar como materia separada y así poder aplicar la ciencia sobre ella para mejoraría de resultados, es también conocido como el "Padre de la Administración Científica".

Fue uno de los principales exponentes del cientificismo, nace en Filadelfia en el año de 1856 y muere en 1915. Ingresó a una compañía que fabricaba lingotes de acero en la época de depreciación en los EE.UU. ocupando el puesto de obrero y luego pasando por los demás niveles llegó al puesto más alto. Esto le permitió darse cuenta de las afectaciones que hacían los obreros a las máquinas.

Su teoría. Antes de las propuestas de Taylor, los trabajadores eran responsables de planear y ejecutar sus labores. A ellos se les encomendaba la producción y se les daba la "libertad" de realizar sus tareas de la forma que ellos creían era la correcta. El autor lo describe de esta manera: "encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por consiguiente, incluso los gerentes con más experiencia dejan a cargo de sus obreros el problema de seleccionar la mejor forma y la más económica de realizar el trabajo". De ahí que sus principios "vistos en su perspectiva histórica, representaron un gran adelanto y un enfoque nuevo, una tremenda innovación frente al sistema". Se debe reconocer aquí que Taylor representa el sueño de una época, como lo es Estados Unidos de los primeros años del siglo XX donde era imperativo alcanzar la mayor eficiencia posible, cuidando el medio ambiente aunado a

¹⁰MASLOW, Abraham H. "A Theory of Human Motivation", Psychological Review, vol. 50, 1943, pp. 370-396, s.f

una explosión demográfica acelerada en las ciudades, una demanda creciente de productos¹¹.

2.2.3 Henry Fayol: autor de la teoría clásica de la administración. Henry Fayol nació en Constantinopla en 1841. Se graduó en ingeniería de minas a los diecinueve años y comenzó a trabajar en la Sociedad Anónima Commentutry – Fourchambault et Decazeville, una empresa metalúrgica y carbonífera. En 1878 en el Congreso de París de la Sociedad Industrial Minera, en ocasión de la exposición Universal, Fayol presentó un informe sobre la alteración y la combustión espontánea de la hulla expuesta al aire. Este trabajo tuvo una gran acogida y lo consagró como un hombre de ciencia.

En 1883 la Sociedad Anónima entró en una profunda crisis. Fayol, quien ocupó el puesto de Director General desde 1888 hasta el año en que se jubiló, logró revertir la situación y la empresa vivió un período de plena prosperidad. Él estaba convencido de que en la teoría de administración debe procederse como en las ciencias exactas, es decir, a través de un sistema de experimentación real para convalidar la doctrina y que la dirección es una actividad común para todas las realizaciones del hombre, no importa donde se verifiquen. En 1916, dos años antes de jubilarse, publicó en Francia el libro “Administración Industrial y General”, el primer intento de formular una teoría general de la administración. Es un texto fundamental de la economía de empresa que enfoca la técnica de la racionalización empresaria desde un punto de vista que se hizo mundialmente famoso: la doctrina administrativa conocida con el nombre de fayolismo.

En su teoría, Fayol divide las operaciones de las empresas en: técnicas de producción, comerciales, financieras, contabilidad, seguridad y administrativas o de gerencia. Considera que las últimas están relacionadas con la integración de las otras cinco funciones, que las coordinan y sincronizan, ubicándose siempre por encima de ellas.

La función administrativa sólo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social. Mientras que las otras funciones ponen en juego la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal. Fayol define el acto de administrar como:

Planear: visualizar el futuro y trazar el programa de acción. Unidad, continuidad, flexibilidad y precisión son los aspectos principales de un buen plan.

Organizar: construir tanto el organismo material como el social de la empresa.

Dirigir: guiar y orientar al personal. Conducir la organización a funcionar. El objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

¹¹CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México Mc Graw- Hill, 1993. p. 54.

Coordinar: ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos, facilitando el trabajo. Sincronizar cosas y acciones en sus proporciones adecuadas y adaptar los medios a los fines.

Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas. El objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

2.2.4 Teorías gerenciales modernas. Los Modelos Gerenciales son estrategias de gestión organizacionales que se utilizan en la dirección y desarrollo del sistema y procesos de la misma. Todo modelo es una representación de una realidad que refleja, por lo que en Gerencia, como en otras ciencias, los modelos determinaran una pauta, una base de sustento que a la larga permite el desarrollo orientado de la empresa u organización en general que lo utiliza. No obstante, ningún modelo por sí mismo basta para direccionar la empresa, por lo que su aplicación creativa es el secreto del éxito. Así, existen modelos clásicos, modelos contemporáneos y sobre todo clásicos que mantienen su vigencia, además que algunos surge temporalmente y cuyos contenidos son meramente comerciales. Los modelos gerenciales se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo tanto clásicas como de última generación¹².

Las escuelas de administración no necesariamente constituyen modelos de gerencia así como tampoco los modelos de Management (palabra inglesa para gerencia o administración que asume como sinónimos), se convierten en escuelas de pensamiento. Preferimos resolver este posible dilema, afirmando que los modelos gerenciales hacen parte de las estrategias que las empresas adoptan con el propósito de promover, mantener o impulsar su efectividad de gestión.

Los modelos gerenciales son:

2.2.4.1 Planificación estratégica. Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

La administración estratégica se ha convertido en la herramienta fundamental para enfrentar los fuertes cambios del entorno y tratar de anticiparse a los mismos, están formulando, implementando y evaluando estrategias que le permitan sobrevivir, crecer y desarrollarse en medio de un ambiente mucho más competitivo y hostil cada día.

Se debe realizar un análisis interno y externo de estrategias que le permita a la organización tomar las mejores decisiones posibles y crear nuevos mecanismos de participación que les ayuda el mejoramiento continuo. Este proceso de administración de estrategias le permite a

¹²Ibíd. p. 55.

las empresas definir la situación actual y realizar un estudio de cuáles son sus debilidades o fortalezas, amenazas y oportunidades que tiene la misma permitiéndole así alcanzar los objetivos previstos y dar cumplimiento a su misión y visión que se desea alcanzar.

2.2.5 Teoría de la Calidad. Porqué se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo por influencia del idioma y lo que ello representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona.

Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. Como lo ejerce? Cuando lo ejerce?, De qué manera lo ejerce?, En qué forma lo ejerce?, En que condición lo ejerce? Etc. (Teoría de la calidad) eso es lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés.

Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto muy compleja, diversa y múltiple. Es decir la calidad nos hace iguales en el océano de la diferencia. Pretender que seamos iguales en la diferencia, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo. El ser humano esta tan volcado fuera de sí mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Sin embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que esta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. Así pues la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la calidad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Guardería de Mascotas. La guardería es un lugar propicio para facilitar una estancia de diversión para las mascotas donde se le da un alojamiento y cuidado agradable para ellos¹³.

¹³ENCICLOPEDIA LAROUSE. Diccionario enciclopédico - significados. Círculo de lectores: Bogotá, D.C. 2002. p. 13.

2.3.2 Mascotas. Estos animales, por lo tanto, acompañan a los seres humanos en su vida cotidiana, por lo que no son destinados al trabajo ni tampoco son sacrificados para que se conviertan en alimento, también son parte fundamental de las familias de la ciudad de Ocaña por esta razón la guardería será esencial para el cuidado, entretenimiento, etc de las mascotas.

2.3.3 Salud. Se define salud como el estado en que el organismo ejerce normalmente todas sus funciones naturales. Así, en producción animal, el término nos refiere al bienestar fisiológico de un animal, concepto amplio que no sólo remite a la presencia o ausencia de enfermedades infecciosas, sino que comprende también a las enfermedades no infecciosas, al hacinamiento, al stress, el cansancio, la nutrición, la disponibilidad de agua, temperatura, limpieza, atención y cuidado, al abrigo y a cualquier otro factor que altere dicho bienestar fisiológico. Un animal que goza de buena salud está contento.

2.3.4 Alimentación. El objetivo de la alimentación de los animales es determinar la combinación óptima de los ingredientes disponibles para formar raciones que cumplan unas determinadas condiciones; estas condiciones suelen ser diferentes dependiendo del animal. Aspectos encaminados a proporcionar la cantidad de sustancias nutritivas (alimentos) adecuadas para procurar un estado óptimo de los animales domésticos.

2.3.5 Limpieza. Al igual que las personas, los animales pueden transportar gérmenes en su cuerpo. Una de las formas más eficaces para reducir riesgos es asegurarse de que la mascota lleve todas las vacunas necesarias y esté debidamente tratada contra pulgas, garrapatas, gusanos intestinales y otros parásitos. Es importante como lo es para nosotros. No es sólo cuestión de apariencia, sino también cuestión de salud. Una mascota limpia mejora su apariencia, pero también previene enfermedades, lo que contribuye a su bienestar general, físico y psicológico.

2.3.6 Estética. Cuidar el aseo de la mascota es parte vital de su atención para mantener la salud de la mascota pero también la de los miembros de la familia. Además de una alimentación saludable, las mascotas necesitan mantenerse limpias, sin embargo una higiene exagerada, el uso de productos químicos para la higiene del ser humano o una higiene incorrecta puede causar problemas de salud en la mascota como alergias, erupciones cutáneas o intoxicación.

2.3.7 Entretenimiento. Incide positivamente en el bienestar de la mascota, el entretenimiento tanto para usted como para su perro es vital. Dichos juegos hacen que el animal este ocupado y se sienta más seguro, además de potenciar el vínculo entre este y su dueño cualquiera puede hacer que su mascota haga cosas increíbles. Se trata de ejercicios pensados para todas las mascotas que disfrutan compartiendo actividades y juegos variados, independientemente de la edad, altura, forma física o conocimientos que tengan¹⁴.

¹⁴Ibíd., p. 25.

2.3.8 Adiestramiento. Es un proceso mediante el cual se logra que un perro aprenda y adquiera destreza en algo y además enseña al perro como obedecer sin necesidad de golpes o castigos.

El adiestramiento canino es una disciplina que no está definida con claridad, aunque la practican millones de personas en el mundo. Mediante alguna técnica mística de programación mental. Adiestramiento canino exige la adquisición y mantenimiento de destrezas. Es decir que no basta con enseñarle algo nuevo al perro, sino que es necesario mantener y perfeccionar ese aprendizaje para poder decir que el perro está adiestrado.

2.3.9 Estudio de mercado. Proceso de planificar, recopilar, analizar y comunicar datos relevantes acerca del tamaño, poder de compra de los consumidores, disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor, con la finalidad de ayudar a los responsables de marketing a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing en una situación de mercado específica¹⁵.

2.3.10 Estudio técnico. Sirve para hacer un análisis del proceso de producción de un bien o la prestación de un servicio. Incluye aspectos como: materias primas, mano de obra, maquinaria necesaria, plan de manufactura, inversión requerida, tamaño y localización de las instalaciones, forma en que se organizará la empresa y costos de inversión y operación.

2.3.11 Estudio administrativo y legal. El estudio administrativo en un proyecto de inversión proporciona las herramientas que sirven de guía para los que en su caso tendrán que administrar dicho proyecto. Este estudio muestra los elementos administrativos tales como la planeación estratégica que defina el rumbo y las acciones a realizar para alcanzar los objetivos de la empresa, por otra parte se definen otras herramientas como el organigrama y la planeación de los recursos humanos con la finalidad de proponer un perfil adecuado y seguir en la alineación del logro de las metas empresariales. Finalmente se muestra el aspecto legal, fiscal, laboral y ecológico que debe tomar en cuenta toda organización para iniciar sus operaciones o bien para reorganizar las actividades ya definidas.

2.3.12 Estudio económico. Pretende determinar el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto. se hacen proyecciones de ingresos y egresos y se define la forma en que se financiara la inversión. Pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto.

2.3.13 Evaluación financiera. Una evaluación financiera de proyectos es una investigación profunda del flujo de fondos y los riesgos, con el objeto de determinar un eventual rendimiento de la inversión realizada en el proyecto. Está destinada a observar los factores involucrados en la concreción de un proyecto. Sin ella, una entidad comercial no tiene la

¹⁵FISCHER DE LA VEGA, Laura. Introducción a la Investigación de Mercados. S.L: McGraw – Hill, 1990. P. 103.

información necesaria para tomar una decisión fundada sobre los alcances y riesgos de un proyecto.

2.3.14 Evaluación social y ambiental. Abarca la descripción del medio ambiente social y natural. Implica la identificación de los impactos y el planteamiento de las alternativas de solución.

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 Constitución política de Colombia. Con el objeto de enmarcar el estudio se tendrá en cuenta algunos elementos jurídicos que para el caso son pertinentes, como son la Constitución Nacional y el Código de Comercio¹⁶.

Art. 25 (C.P). El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Art. 333 (C.P). La actividad económica y la iniciativa privada son libres dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidad. La empresa, como base del derecho, tiene una función social que implica obligación.

2.4.2 Código de comercio. Deberes de los comerciantes. Artículo 19. <Obligaciones De Los Comerciantes>. Es obligación de todo comerciante: Matricularse en el registro mercantil; Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad¹⁷.

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.

Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.

Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal. En criterio del editor, para la interpretación de este numeral debe tenerse en cuenta lo dispuesto en la Ley 256 de 1996, “Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal”, publicada en el Diario Oficial No. 42.692 del 18 de enero de 1996.

¹⁶ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia 1991. Tercera edición. Bogotá, D.C.: el pensador. 2000. p. 14.

¹⁷COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 410. (27, marzo, 1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial no. 33339. Bogotá, D.C.: editorial unión Ltda. 2005. p. 24.

Art. 515. Se entiende por establecimiento de comercio un conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales.

Art. 516. Salvo estipulación en contrario, se entiende que forman parte de un establecimiento de comercio:

La enseña o nombre comercial y las marcas de productos y de servicios.

Los derechos del empresario sobre las invenciones o creaciones industriales o artísticas que se utilicen en las actividades del establecimiento.

Las mercancías en almacén o en proceso de elaboración, los créditos y los demás valores similares.

El mobiliario y las instalaciones.

Los contratos de arrendamiento y, en caso de enajenación, el derecho al arrendamiento de los locales en que funciona si son de propiedad del empresario, y las indemnizaciones que, conforme a la ley, tenga el arrendatario.

El derecho a impedir la desviación de la clientela y a la protección de la fama comercial.

Los derechos y obligaciones mercantiles derivados de las actividades propias del establecimiento, siempre que no provengan de contratos celebrados exclusivamente en consideración al titular de dicho establecimiento.

Art. 517. Siempre que haya de procederse a la enajenación forzada de un establecimiento de comercio se preferirá la que se realice en bloque o en su estado de unidad económica. Si no pudiere hacerse en tal forma, se efectuará la enajenación separada de sus distintos elementos.

En la misma forma se procederá en caso de liquidaciones de sociedades propietarias de establecimientos de comercio y de particiones de establecimientos de que varias personas sean condueñas¹⁸.

2.4.3 Declaración Universal de los Derechos de los animales. Considerando que todo animal posee derechos y que el desconocimiento y desprecio de dichos derechos han conducido y siguen conduciendo al hombre a cometer crímenes contra la naturaleza y los animales, se proclama lo siguiente:

¹⁸Ibíd., p. 34.

Artículo No. 1. Todos los animales nacen iguales ante la vida y tienen los mismos derechos a la existencia.

Artículo No. 2. Todo animal tiene derecho al respeto.

El hombre, como especie animal, no puede atribuirse el derecho de exterminar a los otros animales o de explotarlos, violando ese derecho. Tiene la obligación de poner sus conocimientos al servicio de los animales.

Todos los animales tienen derecho a la atención, a los cuidados y a la protección del hombre.

Artículo No. 3. Ningún animal será sometido a malos tratos ni a actos crueles.

Si es necesaria la muerte de un animal, ésta debe ser instantánea, indolora y no generadora de angustia.

Artículo No. 4. Todo animal perteneciente a una especie salvaje tiene derecho a vivir libre en su propio ambiente natural, terrestre, aéreo o acuático y a reproducirse.

Toda privación de libertad, incluso aquella que tenga fines educativos, es contraria a este derecho.

Artículo No. 5. Todo animal perteneciente a una especie que viva tradicionalmente en el entorno del hombre tiene derecho a vivir y crecer al ritmo y en las condiciones de vida y de libertad que sean propias de su especie.

Toda modificación de dicho ritmo o dichas condiciones que fuera impuesta por el hombre con fines mercantiles es contraria a dicho derecho¹⁹.

Artículo No. 6. Todo animal que el hombre haya escogido como compañero tiene derecho a que la duración de su vida sea conforme a su longevidad natural.

El abandono de un animal es un acto cruel y degradante.

Artículo No. 7. Todo animal de trabajo tiene derecho a una limitación razonable del tiempo e intensidad del trabajo, a una alimentación reparadora y al reposo.

Artículo No. 8 La experimentación animal que implique un sufrimiento físico o psicológico es incompatible con los derechos del animal, tanto si se trata de experimentos médicos, científicos, comerciales, como de otra forma de experimentación.

Las técnicas alternativas deben ser utilizadas y desarrolladas.

¹⁹UNESCO – ONU. Declaración universal de los derechos de los animales, estados unidos 2004. p. 13.

Artículo No. 9. Cuando un animal es criado para la alimentación debe ser nutrido, instalado y transportado, así como sacrificado, sin que ello resulte para él motivo de ansiedad o dolor.

Artículo No. 10. Ningún animal debe ser explotado para esparcimiento del hombre.

Las exhibiciones de animales y los espectáculos que se sirvan de animales son incompatibles con la dignidad del animal.

Artículo No. 11. Todo acto que implique la muerte de un animal sin necesidad es un bioxidito, es decir, un crimen contra la vida.

Artículo No. 12. Todo acto que implique la muerte de un gran número de animales salvajes es un genocidio, es decir, un crimen contra la especie.

La contaminación y la destrucción del ambiente natural conducen al genocidio.

Artículo No. 13. Un animal muerto debe ser tratado con respeto.

Las escenas de violencia, en las cuales los animales son víctimas, deben ser prohibidas en el cine y en la televisión, salvo si ellas tienen como fin dar muestra de los atentados contra los derechos del animal.

Artículo No. 14. Los organismos de protección y salvaguarda de los animales deben ser representados a nivel gubernamental.

Los derechos del animal deben ser defendidos por la ley, como lo son los derechos del hombre²⁰.

2.4.4 Ley 84 de 1989. Adopta el Estatuto nacional de protección de los animales. Artículo 1. A partir de la promulgación de la presente Ley, los animales tendrán en todo el territorio nacional especial protección contra el sufrimiento y el dolor, causados directa o indirectamente por el hombre²¹.

Parágrafo: La expresión "animal" utilizada genéricamente en este Estatuto, comprende los silvestres, bravíos o salvajes y los domésticos o domesticados, cualquiera sea el medio físico en que se encuentren o vivan, en libertad o en cautividad.

Artículo 2. Las disposiciones de la presente Ley, tienen por objeto:

Prevenir y tratar el dolor y el sufrimiento de los animales.

²⁰Ibíd., p. 15.

²¹CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 84 de 1989. Estatuto nacional de protección de los animales. 3ed. Bogotá, D.C. 2000. p. 14.

Promover la salud y el bienestar de los animales, asegurándoles higiene, sanidad y condiciones apropiadas de existencia.

Erradicar y sancionar el maltrato y los actos de crueldad para con los animales.

Desarrollar programas educativos a través de medios de comunicación del Estado y de los establecimientos de educación oficiales y privados, que promuevan el respeto y el cuidado de los animales.

Desarrollar medidas efectivas para la preservación de la fauna silvestre.

Artículo 3. La violación de las disposiciones contenidas en el presente Estatuto son contravenciones cuyo conocimiento compete a los funcionarios descritos en el Capítulo décimo de esta Ley.

Artículo 4. Toda persona está obligada a respetar y abstenerse de causar daño o lesión a cualquier animal. Igualmente debe denunciar todo acto de crueldad cometido por terceros de que tenga conocimiento.

Artículo 5. Además de lo dispuesto en el Artículo anterior, son también deberes del propietario, tenedor o poseedor de un animal, entre otros:

Mantener el animal en condiciones locativas apropiadas en cuanto a movilidad, luminosidad, aireación, aseo e higiene²².

Suministrarle bebida, alimento en cantidad y calidad suficientes, así como medicinas y los cuidados necesarios para asegurar su salud, bienestar y para evitarle daño, enfermedad o muerte.

Suministrarle abrigo apropiado contra la intemperie, cuando la especie de animal y las condiciones climáticas así lo requieran.

Parágrafo. Cuando se trata de animales domésticos o domesticados, en cautividad o confinamiento las condiciones descritas en el presente artículo deberán ser especialmente rigurosas, de manera tal que los riesgos de daño, lesión, enfermedad o muerte sean mínimas.

Artículo 6. El que cause daño a un animal o realice cualquiera de las conductas consideradas como crueles para con los mismos por esta Ley, será sancionado con la pena prevista para cada caso.

Herir o lesionar a un animal por golpe, quemadura, cortada o punzada o con arma de fuego.

Causar la muerte innecesaria o daño grave a un animal obrando por motivo abyecto o fútil.

²²Ibíd., p. 15.

Remover, destruir, mutilar o alterar cualquier miembro, órgano o apéndice de un animal vivo, sin que medie razón técnica, científica, zooprofiláctica, estética o se ejecute por piedad para con el mismo.

Causar la muerte inevitable o necesaria a un animal con procedimientos que originen sufrimiento o que prolonguen su agonía. Es muerte inevitable o necesaria la descrita en los artículos 17 y 18 del capítulo quinto de esta Ley.

Enfrentar animales para que se acometan y hacer de las peleas así provocadas un espectáculo público o privado.

Convertir en espectáculo público o privado, el maltrato, la tortura o la muerte de animales adiestrados o sin adiestrar.

Usar animales vivos para entrenamiento o para probar o incrementar la agresividad o la pericia de otros animales.

Utilizar para el servicio de carga, tracción, monta o espectáculo, animales ciegos, heridos, deformes, o enfermos gravemente o desherrados en vía asfaltada, pavimentada o empedrada o emplearlos para el trabajo cuando por cualquier otro motivo no se hallen en estado físico adecuado.

Usar animales cautivos como blanco de tiro, con objetos susceptibles de causarles daño o muerte o con armas de cualquier clase.

Toda privación de aire, luz, alimento, movimiento, espacio suficiente, abrigo, higiene o aseo, tratándose de animal cautivo, confinado, doméstico o no, que le cause daño grave o muerte.

Pelar o desplumar animales vivos o entregarlos a la alimentación de otros.

Abandonar sustancias venenosas o perjudiciales en lugares accesibles a animales diferentes de aquellos a los cuales específicamente se trata de combatir.

Recargar de trabajo a un animal a tal punto que como consecuencia del exceso o esfuerzo superior a su capacidad o resistencia se le cause agotamiento, extenuación manifiesta o muerte.

Usar mallas camufladas para la captura de aves y emplear explosivos o venenos para la de peces. La utilización de mallas camufladas para la captura de aves será permitida únicamente con fines científicos, zoo profiláctico o veterinarios y con previa autorización de la entidad administradora de los recursos naturales²³.

²³Ibíd., p. 16.

Envenenar o intoxicar a un animal, usando para ello cualquier sustancia venenosa, tóxica, de carácter líquido, sólido, o gaseoso, volátil, mineral u orgánico.

Sepultar vivo a un animal.

Confinar uno o más animales en condiciones tales que le produzca la asfixia.

Ahogar a un animal.

Hacer con bisturí, aguja o cualquier otro medio susceptible de causar daño o sufrimiento prácticas de destreza manual con animales vivos o practicar la vivisección con fines que no sean científicamente demostrables y en lugares o por personas que no estén debidamente autorizadas para ello.

Estimular o entumecer a un animal con medios químicos, físicos o quirúrgicos, para fines competitivos, de exhibición o utilización en espectáculo público o privado y en general aplicarles drogas sin perseguir fines terapéuticos.

Utilizar animales vivos o muertos en la elaboración de escenas cinematográficas o audiovisuales destinadas a la exhibición pública o privada, en las que se cause daño o muerte a un animal con procedimientos crueles o susceptibles de promover la crueldad contra los mismos.

Dejar expósito o abandonar a su suerte a un animal doméstico o domesticado en estado de vejez, enfermedad, invalidez o incapacidad de procurarse la subsistencia.

Realizar experimentos con animales vivos de grado superior en la escala zoológica al indispensable, según la naturaleza de la experiencia.

Abandonar a sus propios medios animales utilizados en experimentos.

Causar la muerte de animales grávidos, cuando tal estado sea patente en el animal, salvo que se trate de industrias legalmente establecidas que se funden en la explotación del nonato.

Lastimar o arrollar un animal intencionalmente o matarlo por simple perversidad²⁴.

Excepciones.

Artículo 7. Quedan exceptuados de los expuestos en el inciso 1o. y en los literales a), d), e), f) y g) del artículo anterior, el rejoneo, coleo, las corridas de toros, novilladas, corralejas, becerradas y tientas, así como las riñas de gallos y los procedimientos utilizados en estos espectáculos.

²⁴Ibíd., p. 17.

Artículo 8. Quedan exceptuados de lo dispuesto en los literales a), c), d), r) del Artículo 6 los actos de aprehensión o apoderamiento en la caza y pesca deportiva, comercial, industrial, de subsistencia o de control de animales silvestres, bravíos o salvajes, pero se someterán a lo dispuesto en el capítulo séptimo de esta Ley y a los reglamentos especiales que para ello establezca la entidad administradora de recursos naturales.

Artículo 9. Se exceptúan de lo dispuesto en el Artículo 6 la muerte de plagas domésticas o agropecuarias mediante el empleo de plaguicidas o productos químicos o similares autorizados por el Ministerio de Agricultura o las autoridades sanitarias.

Artículo 10. Los actos dañinos y de crueldad descritos en el artículo 6 de la presente Ley, serán sancionados con pena de arresto de uno (1) a tres (3) meses y multas de cinco mil pesos (\$ 5.000.00) a cincuenta mil (\$ 50.000.00) pesos.

Parágrafo. Cuando como consecuencia del daño o acto cruel se produzca la muerte o se afecte gravemente la salud del animal o éste quede impedido por pérdida anatómica o de la función de uno o varios órganos o miembros o con deformación grave y permanente, la pena será de arresto de quince (15) días a cuatro (4) meses y multas de diez mil (\$ 10.000.00) a cien mil pesos (\$100.000.00)

Artículo 11. Cuando uno o varios de los hechos sancionados en el artículo 6o. se ejecuten en vía o sitio público, la pena de arresto será de cuarenta y cinco días (45) a seis (6) meses y multas de siete mil quinientos (\$ 7.500.00) a cincuenta mil pesos (\$ 50.000.00).

Artículo 12. Toda persona que autorice aplicar o aplique substancias químicas de uso industrial o agrícola, cualquiera sea su estado, combustible o no, en área declarada parque nacional, reserva natural, área natural única, santuarios de fauna o flora, que causen la muerte o afecten la salud o hábitat permanente o transitorio de animales silvestres, bravíos o salvajes, será sancionada con pena de arresto de uno (1) a seis (6) meses y multas de cincuenta mil (\$ 50.000.00) a quinientos mil pesos (\$ 500.000.00).

Parágrafo. Cuando con ocasión del transporte o manejo de las substancias descritas, se produzca, por falta de previsión o descuido, el hecho sancionado en el artículo anterior el responsable será castigado hasta con la mitad de la pena prevista en el mismo²⁵.

Artículo 13. El uso de ácidos corrosivos, bases cáusticas, estriknina, warferina, cianuro o arsénico para producir la muerte de un animal, se castigará con pena de arresto de tres (3) a seis (6) meses y multa de diez mil (\$ 10.000.00) a cien mil pesos (\$ 100.000.00).

Artículo 14. Cuando el propietario, tenedor o poseedor de un animal, o de un establecimiento, institución o empresa, con o sin ánimo de lucro, en la que se tengan, críen, exploten, comercien o utilicen animales, no pudiere proporcionar por sí o por otro, los medios indispensables para su subsistencia, o crea no poder hacerlo, estará obligado a

²⁵Ibíd., p. 18.

ponerlos al cuidado del alcalde o inspector de policía que haga sus veces, del municipio o localidad en cuya jurisdicción se encuentren, y en el Distrito Especial de Bogotá de los alcaldes menores.

Si no lo hiciera y por falta de medios indispensables para su subsistencia los animales mueren, sufren inanición o enfermedad grave el propietario tenedor o poseedor culpable será castigado con arresto de seis (6) a doce (12) meses y multa igual a cinco veces el valor comercial de los animales al momento de la denuncia o al conocimiento de autoridades competentes.

Recibidos e inventariados en cuanto a su número, especie, edad, sexo, estado y demás por el funcionario encargado del coso o depósito público, deberá proporcionárseles alojamiento amplio y ventilado, abrevaderos, alimentos y los cuidados necesarios para su protección y conservación, a costa del depositante²⁶.

Si transcurridos treinta (30) días el depositante no solicita su restitución y paga las expensas de transporte, manutención, protección u otros que se hubieren causado, la autoridad citada en el inciso 1o. de este artículo, podrá disponer de ellos, entregándolos a instituciones o entidades sin ánimo de lucro con preferencia a las dedicadas a la protección de los animales.

Artículo 15. Queda prohibido a profesores y estudiantes, cualquiera sea el establecimiento educativo o de enseñanza en el que se desempeñen o asistan, causar daño, lesión o muerte a un animal en ejercicio de sus actividades didácticas o de aprendizaje, u ordenar o promover que se causen.

Igualmente les está prohibido utilizar por sí o por otro, animales con fines didácticos, educativos o de aprendizaje, cuando por esa causa se pueda derivar lesión o muerte a los mismos.

Parágrafo. Las facultades de medicina, de veterinaria, de zootecnia o ciencias afines, los establecimientos similares en los que enseñen técnicas de reproducción, cría, desarrollo, manejo, cuidado o sacrificio de animales y sus profesores o estudiantes, quedan especialmente obligados a las disposiciones de este artículo y este estatuto.

Sin embargo, cuando en los establecimientos descritos en este parágrafo sea indispensable la realización de prácticas con animales, de las que se pueda derivar algún daño o lesión, dichas actividades se llevarán a cabo utilizando animales muertos. Si para este fin se requiere su sacrificio, se efectuará de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo IV "del sacrificio de animales" de éste estatuto.

Los experimentos o investigaciones realizados con animales vivos en los establecimientos descritos en este parágrafo, de los que pueda derivarse daño, lesión o muerte para los

²⁶Ibíd., p. 19.

mismos, se realizaran únicamente, con sujeción a lo dispuesto en el capítulo "del uso de los animales vivos en experimentos o investigaciones" de este estatuto.

La violación del presente artículo, se castigará conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de este estatuto, pero cuando el responsable de una de las contravenciones descritas sea menor de dieciséis (16) años, estará sometido a jurisdicción y tratamiento especial, conforme a lo dispuesto en las Leyes: 83 de 1946; 75 de 1968, 7a. de 1979 y demás normas que sean aplicables.

Artículo 16. Cuando uno o varios de los hechos sancionados por este estatuto, en especial los descritos en el artículo 6 se ejecuten o realicen en establecimientos dedicados a la explotación, comercio, espectáculo o exhibición de animales vivos, tales como expendios, circos, zoológicos, depósitos o similares, el responsable será castigado conforme con lo dispuesto en el párrafo único del artículo 11 de este estatuto. Ver la Sentencia del Tribunal Administrativo de C/marca. 1084 de 2004 (Exp. 1084-2002)

Artículo 17. El sacrificio de un animal no destinado al consumo humano sólo podrá realizarse mediante procedimientos no sancionados por esta Ley en el capítulo anterior y que no entrañen crueldad, sufrimiento o prolongación de la agonía y únicamente en razón de las siguientes circunstancias²⁷:

Para poner fin a intensos sufrimientos producidos por lesión o herida corporal grave o enfermedad grave e incurable cualquier otra causa física irreversible capaz de producir sufrimiento innecesario.

Por incapacidad o impedimento grave debido a pérdida anatómica o de función de un órgano o miembro o por deformidad grave y permanente;

Por vejez extrema.

Cuando se obre en legítima defensa actual o inminente, propia o de un tercero.

Cuando razonablemente se obre en estado de necesidad o peligro inminente.

Por constituir una amenaza cierta o inminente para la salud pública o de otros animales.

Por constituir una amenaza para la economía o la ecología o cuando por exceso de su población signifique peligro grave para la sociedad. El sacrificio de animales comprendidos en las circunstancias de este literal, requiere la autorización previa de la entidad administradora del recurso, conforme a la Sección 4a. del Decreto 1608 de 1978 titulado "caza de control".

Por cumplimiento de un deber legal.

²⁷Ibíd., p. 20.

Por cumplimiento de orden legítima de autoridad competente.

Con fines experimentales, investigativos o científicos pero de acuerdo con lo estipulado en el capítulo quinto de éste estatuto.

Artículo 18. No es culpable de la muerte de un animal, quien obre en desarrollo de las causales de inculpabilidad, que son las siguientes:

Realizar la acción u omisión por caso fortuito o fuerza mayor.

Obrar bajo insuperable coacción ajena.

Realizar el hecho con la convicción errada e invencible de que se está amparado por una causal de justificación de las descritas en el artículo anterior;

Obrar con la convicción errada e invencible de que no concurre en la acción u omisión alguna de las exigencias necesarias para que el hecho corresponda a su descripción legal. Si el error proviene de culpa el hecho será punible únicamente cuando la Ley lo hubiere previsto como culposos.

Artículo 19. Las causales de justificación e inculpabilidad descritas en los artículos anteriores se aplicarán a cualquier acto u omisión descrito en éste estatuto.

Artículo 20. El sacrificio de animales destinados al consumo humano deberá realizarse mediante procedimientos no sancionados por esta Ley en el capítulo anterior y de acuerdo con las posibilidades tecnológicas de cada matadero.

Artículo 21. El sacrificio en matadero de animales destinados al consumo, deberá realizarse en los términos del artículo anterior, de acuerdo con las normas sanitarias pertinentes y en correspondencia con las condiciones propias de cada municipio o localidad, evitando el deterioro, desperdicio o pérdida de calidad de su carne y pieles por maltrato involuntario.

Artículo 22. La violación de lo dispuesto en éste capítulo será sancionada con multa de dos mil (\$ 2.000.00) a treinta mil pesos (\$30.000.00), sin menoscabo de otras normas que sean aplicables.²⁸

Artículo 23. Los experimentos que se lleven a cabo con animales vivos, se realizarán únicamente con autorización previa del Ministerio de Salud Pública y sólo cuando tales actos sean imprescindibles para el estudio y avance de la ciencia, siempre y cuando esté demostrado:

Que los resultados experimentales no puedan obtenerse por otros procedimientos o alternativas.

²⁸Ibíd., p. 21.

Que las experiencias son necesarias para el control, prevención, el diagnóstico o el tratamiento de enfermedades que afecten al hombre o al animal.

Que los experimentos no puedan ser sustituidos por cultivo de tejidos, modos computarizados, dibujos, películas, fotografías, video u otros procedimientos análogos.

Artículo 24. El animal usado en cualquier experimento deberá ser puesto bajo los efectos de anestesia lo suficientemente fuerte para evitar que sufra dolor. Si sus heridas son de consideración o implican mutilación grave, serán sacrificados inmediatamente al término del experimento.

Artículo 25. Se prohíbe realizar experimentos con animales vivos, como medio de ilustración de conferencias en facultades de medicina, veterinaria, zootecnia, hospitales o laboratorios o en cualquier otro sitio dedicado al aprendizaje, o con el propósito de obtener destreza manual²⁹.

Artículo 26. Para todo experimento con animales vivos deberá conformarse un comité de ética.

El Ministerio de Salud Pública no autorizará la realización de experimentos con animales vivos sino cuando esté conformado el mismo, que estará integrado por no menos de tres (3) miembros, uno de los cuales deberá ser veterinario del Instituto Colombiano Agropecuario; el segundo deberá pertenecer a la autoridad administradora de los recursos naturales; el tercero deberá ser representante de las sociedades protectoras de animales. Los miembros del comité de ética serán designados por sus respectivas entidades a solicitud del experimentador. El Gobierno Nacional reglamentará la forma de proveer las representaciones de las sociedades protectoras de animales y su junta coordinadora nacional, que tendrá tres miembros por un período de dos años. Las representaciones de las sociedades protectoras de animales en los comités de ética serán ad honorem. Todo comité de ética establecido de acuerdo con este artículo será responsable de coordinar y supervisar:

Las actividades y procedimientos encaminados al cuidado de los animales.

Las condiciones físicas para el cuidado y bienestar de los animales.

El entrenamiento y las capacidades del personal encargado del cuidado de los animales.

Los procedimientos para la prevención del dolor innecesario incluyendo el uso de anestesia y analgésicos.

El cumplimiento de lo prescrito en los artículos 24 y 25 de esta Ley.

²⁹Ibíd., p. 22.

El director de un experimento en el que se vayan a utilizar animales vivos, queda obligado a comunicar al comité de ética, la naturaleza de los procedimientos que vayan a emplearse con los animales, el número y tipo de los mismos, las alternativas al uso de animales y las fuentes y naturaleza de los fondos de investigación.

En el sitio en el cual un comité de ética tenga razones para creer que se está violando esta Ley o que se violará o que se haya violado, ordenará lo siguiente, según sea pertinente:

Suspensión del experimento.

Sacrificio del animal cuando se le haya causado enfermedad o lesión incurable.

Artículo 60. La presente Ley rige a partir de la fecha de promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.E., a los... días del mes de... de mil novecientos ochenta y nueve (1989).

El Presidente del honorable Senado de la República,

2.4.5 Proyecto de ley 19 de 2010 senado. Por la cual se dictan medidas para la prevención, detección, control e investigación de las enfermedades zoonóticas y se dictan otras disposiciones³⁰.

El Congreso de Colombia.

Disposiciones generales. Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer disposiciones que contribuyan a preservar la salud pública y permitan prevenir, detectar y controlar las enfermedades zoonóticas como una estrategia que las combata en pro de la salud humana y animal, el medioambiente y la economía global.

Artículo 2°. Las disposiciones contenidas en la presente ley son de orden público y de obligatorio cumplimiento en todo el territorio nacional.

2.4.6 Medidas para el personal que maneja animales. Del manejo de los animales. Artículo 28. Teniendo en cuenta la necesidad de prevenir la transmisión de enfermedades zoonóticas, las personas que tengan a su cuidado animales de cualquier especie deberán: Estar dotados de ropas de trabajo adecuadas como delantales, botas de gomas, guantes de látex o caucho que puedan ser desinfectados o eliminados³¹.

³⁰ICA. Normatividad legal. [En línea]. Actualizado en el 2009. Actualícese. S.l. 08 de agosto de 2001. 08 de agosto de 2009. [Citado el 17 de Abril de 2015]. s.n. Disponible en Internet En: <<http://ica.gov.co/normatividad/2009/normatividadgeneral.htm>> p. 1 de 20.

³¹Ibíd., p. 2 de 20.

Minimizar la exposición a membranas mucosas pudiendo llevar protección ocular (gafas protectoras) y mascarilla quirúrgica.

Descontaminar y eliminar adecuadamente los materiales potencialmente infecciosos.

Incluyendo a los cadáveres, según la normatividad vigente sobre residuos peligrosos.

No comer, beber o fumar mientras se manejan animales.

Contar con la respectiva capacitación para el manejo y cuidado de las especies que tenga a su cargo.

Contar con el esquema de vacunación adecuada según el riesgo sanitario al que estén expuestos.

Someterse a pruebas y exámenes que se requieran según las clasificaciones específicas que para el efecto señale el Ministerio de la Protección Social en coordinación con el Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Parágrafo 1°. Las facultades de medicina veterinaria de manera coordinada con las autoridades sanitarias territoriales establecerán un programa de vacunación para los estudiantes.

2.4.7 De las licencias sanitarias. Tipos de licencia sanitaria de funcionamiento.

Artículo 38. Los Servicios Seccionales de Salud, una vez verificados el cumplimiento de la normatividad vigente, podrán expedir mediante resolución motivada las siguientes licencias sanitarias de funcionamiento, o renovar las existentes:

Para zoológicos;

Para clínicas y consultorios veterinarios;

Guarderías de perros;

Estéticas de animales domésticos;

Clubes de recreación para animales domésticos;

Para establecimientos o lugares de explotación o criaderos de animales, en áreas urbanas, de acuerdo con el artículo 53 del Decreto 2257 de 1986;

Para otros establecimientos que realicen actividades conexas con las de los anteriores³².

³²Ibíd., p. 4 de 20.

Artículo 39. Requisitos generales. Para la expedición o renovación de las licencias sanitarias de funcionamiento a que se refiere este decreto, se requiere cumplir con los siguientes requisitos de carácter general.

Solicitud por duplicado presentada por el interesado en forma personal o mediante apoderado ante el Servicio Seccional de Salud correspondiente en la cual se indique:

Nombre y dirección del propietario o representante legal del establecimiento;

Nombre o razón social del establecimiento;

Ubicación del establecimiento;

Descripción de las características del establecimiento;

Especificación y descripción de las actividades a desarrollar;

Acompañar con la solicitud los siguientes documentos;

Prueba de la existencia legal del establecimiento;

Copia de los planos del establecimiento o uso del suelo.

2.4.8 Código departamental de policía. Capítulo III de la ordenanza 18 de 2002. Caninos y Mascotas.

Artículo 146. Todo propietario de un canino o mascota deberá tener un registro sanitario del mismo, en donde conste de las enfermedades sufridas, los tratamientos médico-veterinarios practicados y las vacunas aplicadas.

Artículo 147. Es obligación del propietario o la persona responsable, llevar al canino por lo menos una (1) vez al año a revisión veterinaria, ante circunstancias de normalidad ó en cualquier momento si presenta síntomas de enfermedad, que pueda causar problemas de salud a la comunidad.

Parágrafo: Las autoridades de policía podrán ordenar una revisión del canino de manera oficiosa o a petición de cualquier ciudadano.

Artículo 148. Los responsables o propietarios de caninos, animales domésticos y mascotas están obligados a adoptar las medidas necesarias para impedir que la tranquilidad de sus vecinos se vea alterada por su comportamiento.³³

El desconocimiento de lo anterior será sancionado con multa de uno (1) a diez (10) salarios mínimos legales diarios vigentes.

³³Ibíd., p. 5 de 20.

Artículo 149. Los responsables de caninos o animales domésticos deberán adoptar las medidas necesarias para que estos no ensucien con sus deposiciones fecales la vía pública, sus elementos estructurales, y el mobiliario urbano, así como para evitar micciones en las fachadas de los edificios, construcciones y elementos estructurales.

Artículo 150. En espacio público los caninos, animales domésticos y mascotas deberán ir siempre acompañados por sus propietarios o una persona responsable. La persona acompañante del animal adoptará las medidas adecuadas para que no pueda ocasionar molestias o daños a personas y bienes.

Parágrafo. Todo perro que supere los veinte (20) kilos de peso, deberá ser conducido por una persona adulta. En ningún caso podrá ser conducido por niños o ancianos.

Artículo 151. En espacio público los perros deberán ir provistos de trailla, correa o cadena y collar con la identificación del propietario y del animal, deberán estar provistos de bozal, si es del caso específico de los caninos considerados potencialmente peligrosos según las definiciones dadas por la Ley 746 de 2002.

Además de lo anterior se les exigirá permiso especial a los propietarios de los perros potencialmente peligrosos, que de conformidad con la ley 746 de 2002 son los siguientes:

Perros que han tenido episodios de agresiones a personas u otros perros.

Perros que han sido adiestrados para el ataque y la defensa. Perros que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces híbridos: American Staffordshire, Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés³⁴.

Artículo 152. La prohibición total de exhibir los animales descritos en el artículo anterior o de cualquier otro animal en los espacios públicos, puede ser ordenada por la autoridad municipal cuando se den las circunstancias de peligro manifiesto y mientras estas duren.

Artículo 153. De conformidad con lo estatuido por la ley 746 de 2002 los Concejos Distritales y Municipales mediante acuerdo podrán prohibir el ingreso de los caninos potencialmente peligrosos a los jardines, parques y zonas de juegos infantiles, así mismo podrán establecer esta prohibición para cualquier tipo de mascota que represente peligro para la comunidad.

Artículo 154. Queda prohibida la tenencia de perros de las razas Rottweiler, Dóberman, Pittsburgh, Stanford shire, Bull terrier, Stanford shire terrier, sus cruces y cualquier otro animal, que a juicio de la Junta Defensora de Animales, se considere que sea peligroso para la comunidad dentro de las unidades residenciales, quien contravenga lo dispuesto en este

³⁴Ibíd., p. 6 de 20.

artículo será sancionado con multa de uno (1) a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 155. La persona que incurra en cualquiera de las conductas previstas por la ley 746 de 2002 será sancionada de conformidad con dicha disposición y bajo su procedimiento ya indicado.

Artículo 156. Corresponderá a las autoridades municipales, bajo la coordinación de la junta protectora de animales, adelantar campañas masivas tendientes a educar a la comunidad en general sobre el manejo, la reproducción y la esterilización de los caninos.

Artículo 157. Las autoridades municipales deberán adoptar las medidas necesarias de control y vigilancia en cuanto a la reproducción, esterilización y sacrificio de los caninos que ofrezcan peligro para la comunidad en general, así como el estricto cumplimiento de la Ley que regula la materia³⁵.

³⁵Ibíd., p. 7 de 20.

3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para el desarrollo de la presente propuesta de investigación se realizó a través de la investigación descriptiva, debido a que busca delimitar hechos característicos del problema en estudio donde se indaga, describe y se observa una situación concreta, de manera que pueda identificar la necesidad de la creación de una guardería de Mascotas en la empresa Mascoticas Mascolandia de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

3.2 POBLACION

La población objeto de estudio está conformada por una población urbana de 20.915 mil familias de Ocaña Norte de Santander (según datos resultados del censo general 2005 realizada por el DANE).

3.3 MUESTRA

Teniendo en cuenta la amplitud de la población objeto de estudio, se utilizo la siguiente formula estadística para el cálculo de la muestra que fue suficiente y respectiva.

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde: La población de Ocaña.

n	=	Muestra
N	=	Población dada en el estudio = 20915
Z	=	Indicador de Confianza = 95% = 1.96
p	=	Proporción de aceptación = 50% = 0.5
q	=	Proporción de rechazo = 50% = 0.5
E	=	Error poblacional dispuesto a asumir 5% = 0.05

$$n = \frac{(1,96^2) * 20.915 * (0.5)*(0.5)}{(0.05^2) (20.915-1) + (1,96^2) (0.5)*(0.5)}$$

$$n = \frac{20.086,76}{53,2454}$$

n= 377 familias de Ocaña (total muestra)

Prueba de viabilidad de la muestra:

$$S = \sqrt{\frac{p * q}{n}}$$

$$S = \sqrt{\frac{(0.5) \times (0.5)}{377}}$$

$$S = \sqrt{\frac{0.25}{377}}$$

$$S = \sqrt{6, 631299}$$

$$S = 0, 02575$$

$$Em = 2 (0.02575)$$

$$Em = 0.0515$$

Error muestral < error probabilístico = 0.05

Lo que indica que la aplicación de la muestra (377 familias de la ciudad de Ocaña) es viable para la obtención de los resultados.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta técnica se diseñó un cuestionario que fue entregado a las personas que tienen Mascotas en sus hogares para conocer el grado de aceptación de la creación de la guardería de Mascotas en la ciudad de Ocaña. Las encuestas se utilizaron como un instrumento de medición válido y confiable, (ver anexo A) el cual se aplicó para obtener datos de interés para el estudio.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada se analizó de una forma cuantitativa y cualitativa, debido a que los datos a recolectar se hicieron de una forma concisa y su análisis fuera mucho más significativo. De igual manera se analizaron los elementos de la realidad estudiada, lo que dio una visión amplia y detallada del problema, consiguiendo interpretar y comprender la información recolectada mediante la observación directa y la encuesta, logrando obtener los datos necesarios para la puesta en marcha de la guardería de mascotas.

3.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.6.1 Análisis de la encuesta realizada.

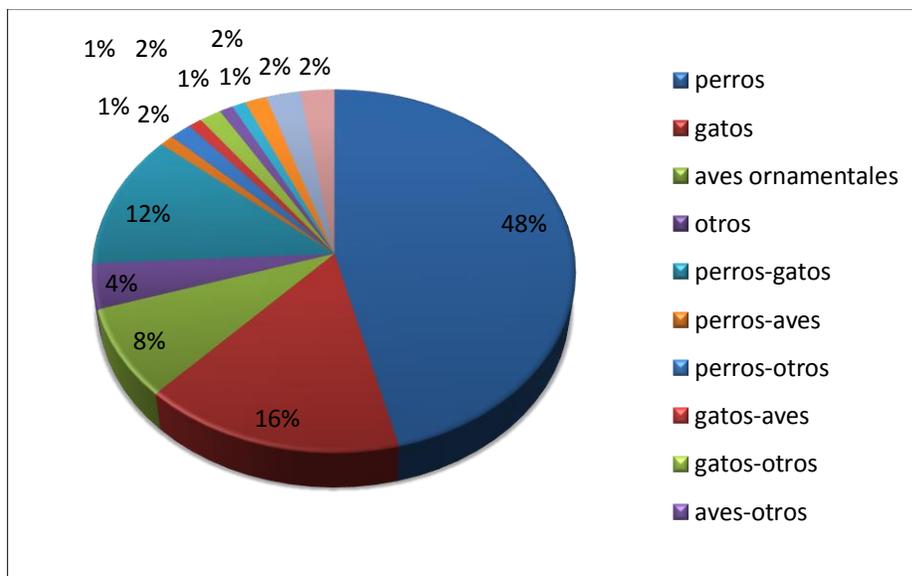
En la siguiente tabla se muestra los tipos de mascotas que las familias poseen en sus hogares.

Tabla 1. Tipos de Mascotas que tienen en su hogar

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Perros	183	48%
Gatos	60	16%
Aves ornamentales	30	8%
Otros	15	4%
Perros –gatos	45	12%
Perros- aves	4	1%
Perros – otros	6	1.6%
Gatos – otros	4	1%
Gatos – aves	6	1.6%
Aves –otros	4	1%
Perros – gatos – otros	4	1%
Perros – gatos – aves	6	1.6%
Perros – aves – otros	10	2.5%
Total	377	99.8%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 1. Tipos de Mascotas que tienen en su hogar



Fuente: autora del proyecto.

Análisis. Con base a la información obtenida los hogares ocañeros poseen en su mayoría con un 48% perros, seguido de un 16% gatos, 8% aves, 4% de otras mascotas y un 12% tienen perros y gatos; en menor medida existen familias que son dueñas de varios animales domésticos por tanto es un beneficio para la guardería ya que esta tiene diversos servicios para toda clase de Mascotas.

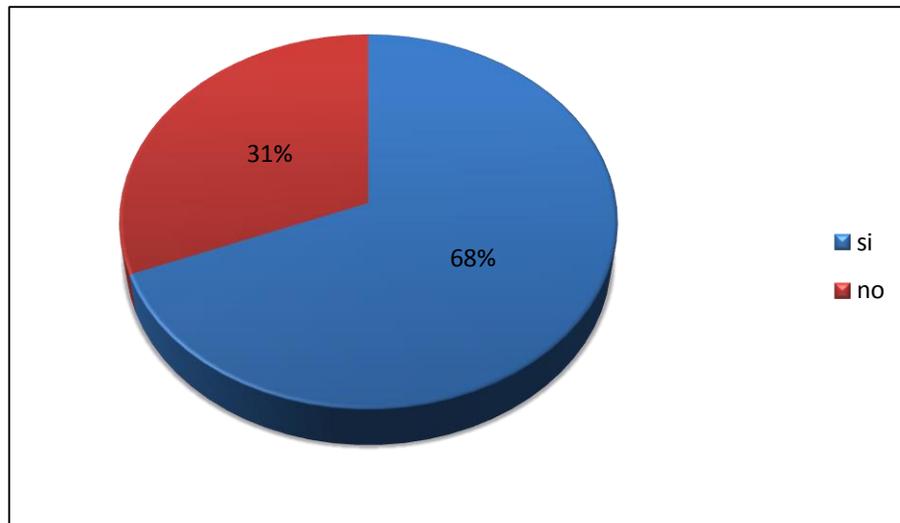
En la siguiente tabla se muestra si las familias dedican tiempo de entretenimiento a sus mascotas.

Tabla 2. Familias que dedican tiempo de entretenimiento a sus mascotas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	258	68,4%
No	119	31%
Total	377	99,9%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 2. Familias que dedican tiempo de entretenimiento a sus Mascotas.



Fuente: autora del proyecto

Análisis. De acuerdo a los resultados el 68% de los hogares de Ocaña le dedican tiempo de entretenimiento a sus mascotas y un 31% no realizan ninguna actividad con sus mascotas, mientras un 3% se manifiesta indiferente. Estos porcentajes demuestran la necesidad de implementar estrategias de mercadeo para que la población objetivo adquiera este servicio.

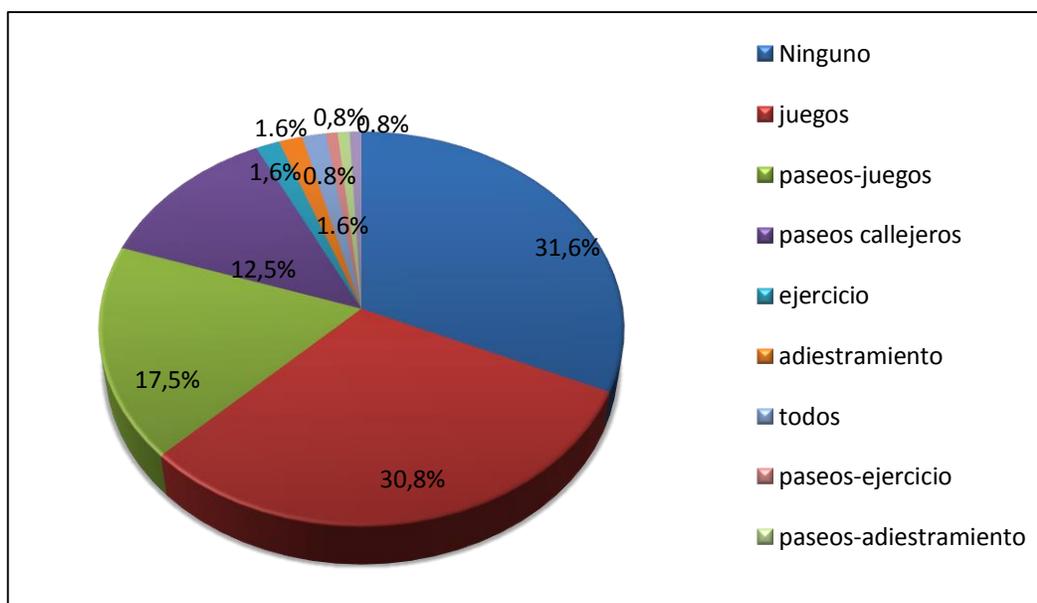
En la siguiente tabla se identifica qué clase de entretenimiento le brindan las familias a sus mascotas.

Tabla 3. Clase de entretenimiento que le brindan las familias a sus Mascotas.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Paseos callejeros	47	12,5%
Ejercicio	6	1,6%
Juegos	116	30,8%
Adiestramiento	6	1,6%
Paseos-juegos	67	17,5%
Paseos-ejercicio	3	0,8%
Paseos-adiestramiento	3	0,8%
Paseos-ejercicio-adiestramiento	3	0,8%
Todos	6	1,6%
Ninguno	120	31,6%
Total	377	99,6%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 3. Clase de entretenimiento que le brindan las familias a sus Mascotas.



Fuente: autora del proyecto.

Análisis. Las familias Ocañeras en su mayoría con un 31.6% no brindan ninguna actividad de entretenimiento a sus mascotas, este resultado es de gran beneficio para la guardería ya que proporciona una oportunidad para ofrecer los servicios, seguido de un porcentaje muy cercano de 30,8% les brinda juegos, con 17.5% los paseos y los juegos, y un 12.5% los paseos callejeros que es lo más común en nuestra ciudad, lo cual es una causa importante para que las mascotas se pierdan, sufran accidentes y abandono de sus dueños.

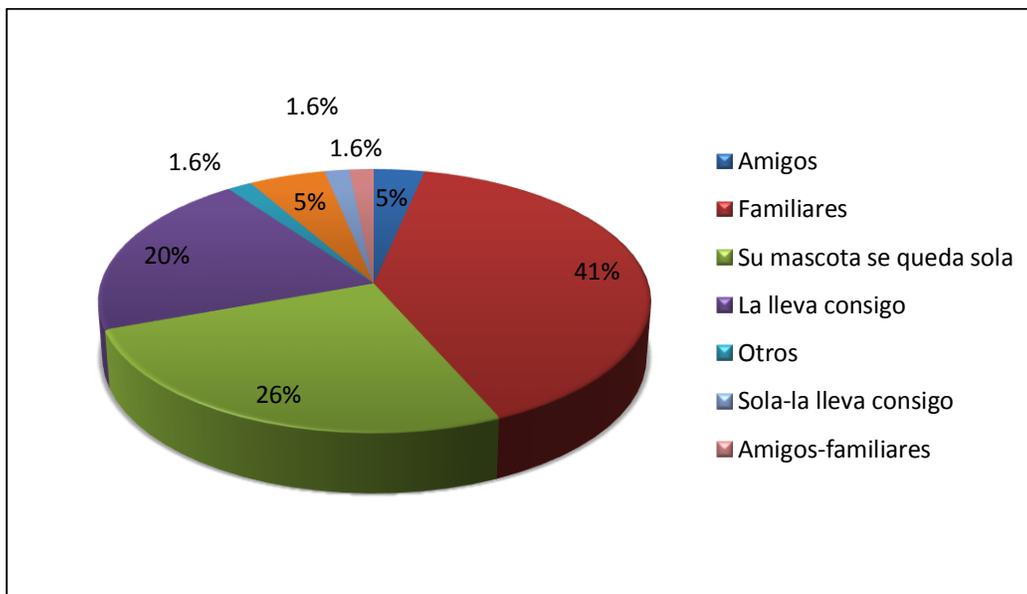
En la siguiente tabla se muestra los lugares donde los dueños dejan sus mascotas cuando tiene que ausentarse de su hogar.

Tabla 4. Lugares donde los dueños dejan sus Mascotas.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Amigos	20	5%
Familiares	157	41%
Su mascota se queda sola	97	25.8%
La lleva consigo	75	20%
Otros	7	1.6%
Sola-Lo lleva consigo	7	1.6%
Familia-La lleva consigo	7	1.6%
Amigos-familia	7	1.6%
Total	377	99.5%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 4. Lugares donde los dueños dejan sus Mascotas.



Fuente: autora del proyecto

Análisis. La mayoría de familias Ocañeras encuestadas a la hora de salir no pueden llevar las mascotas consigo, sino que las dejan con sus familiares en un 41%, otros la dejan solas con un resultado de un 25.8%, información que beneficia para el montaje de esta guardería y la oferta de este servicio, para que las mascotas tengan un lugar seguro a la hora de que sus dueños no puedan cuidarlas.

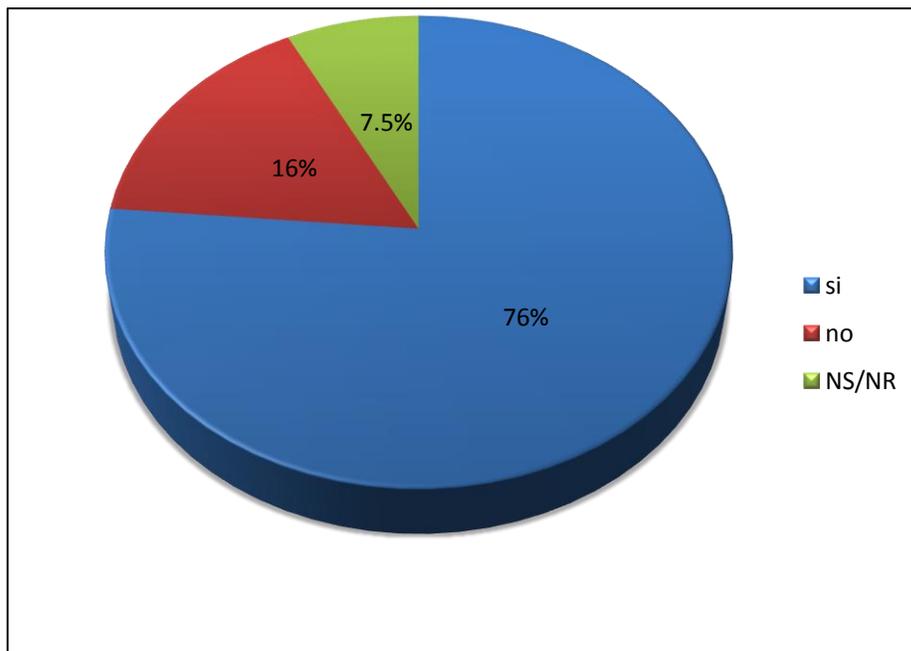
En la siguiente tabla podemos identificar qué número de familias harían uso de la guardería de mascotas.

Tabla 5. Familias que harían uso de la guardería de Mascotas.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	287	76%
No	61	16%
Ns/Nr	29	7.5%
Total	377	99.5%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 5. Familias que harían uso de la guardería.



Fuente: autora del proyecto.

Análisis. Del total de los encuestados, harían uso de la guardería para mascotas, un 76% de la población, otros no desean hacer uso de ella un 16% y otras que no saben no responde con un 7.5%.

Estos resultados muestran un alto grado de factibilidad para la creación de la guardería, ya que un porcentaje considerable de la población encuestada haría uso de ella al momento de dejar sus mascotas en un lugar seguro y confiable.

En la siguiente tabla se nombran los servicios que adquirirían las familias en la empresa Mascoticas Mascolandia

Tabla 6. Servicios que obtendrían las familias de la ciudad de Ocaña

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Guardería	78	20,83%
Adiestramiento	22	5,83%
Entrenamiento	16	4,16%
Guardería-peluquería	33	8,83%
limpieza-entretenimiento	6	1,66%
limpieza	3	0,83%
adiestramiento-guardería-paseo	6	1,66%
adiestramiento-guardería-limpieza	3	0,83%
guardería-limpieza	13	3,33%
guardería-peluquería-estética-limpieza-paseo-adiestramiento-entretenimiento	28	7,5%
paseo	13	3,33%
guardería-peluquería-estética-limpieza	3	0,83%
paseo-entretenimiento	13	3,33%
Guardería-peluquería-estética-limpieza- Paseo.	3	0,83%
Guardería-peluquería-paseo	6	1,66%
Guardería-estética-limpieza-paseo	3	0,83%
Adiestramiento-peluquería-limpieza-Paseo-entrenamiento.	13	3,33%
Guardería-limpieza	3	0,83%
Guardería-paseo	3	0,83%
Guardería-limpieza-paseo	6	1,66%
Adiestramiento-peluquería	6	1,66%
Adiestramiento-guardería-peluquería-Estética-limpieza-Entrenamiento	3	0,83%
Adiestramiento-guardería-limpieza- entrenamiento.	3	0,83%
Guardería-peluquería-limpieza-paseo-Entrenamiento.	3	0,83%
Adiestramiento-peluquería-estética- paseos-Entrenamiento	6	1,66%
Guardería-limpieza-entrenamiento	6	1,66%
Guardería-peluquería-limpieza	13	3,33%
Adiestramiento-guardería-limpieza- Paseo-Entrenamiento	10	2,5%
Guardería-peluquería-estética-paseo-Adiestramiento-limpieza- entrenamiento	6	1,66%
Peluquería-paseo	2	1,66%
Peluquería-limpieza	16	4,16%
Adiestramiento-estética	3	0,83%
Guardería-estética-limpieza	6	1,66%
Guardería-estética-limpieza-peluquería	10	2,5%
NS/NR	2	1,66%
TOTAL	377	100%

Fuente: autora del proyecto

Análisis. Del total de los encuestados un 24% desea adquirir el servicio de guardería y otro 10% el servicio de guardería y peluquería, el otro 9% prefiere el servicio de guardería, peluquería, estética, limpieza, paseo, adiestramiento, entretenimiento, NS\NR en un 2%, en una menor proporción desean adquirir los servicios de adiestramiento, entrenamiento, paseos con el 1%.

Es una gran ventaja para el proyecto planteado que las familias desean adquirir el servicio de guardería, esto ayuda a planear e invertir más capital en este servicio. En la siguiente tabla se muestran los factores que tenían en cuenta las familias a la hora de adquirir estos servicios.

Tabla 7. Factores que consideran las familias al adquirir estos servicios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Dinero	63	16.6%
Seguridad	47	12.5%
Responsabilidad	50	13.3%
Calidad de servicio	41	10.8%
Ns/Nr	6	1.6%
Dinero-calidad de servicio	22	5.8%
Dinero-responsabilidad	13	3.3%
Dinero-responsa-calidad	28	7.5%
Dinero-garantía	3	0.8%
Responsabilidad-calidad	6	1.6%
Seguridad-calidad	13	3.3%
Seguridad-responsa-calidad	3	0.8%
Dinero-seguridad-responsa	3	0.8%
Seguridad-respon-calidad-garantía	6	1.6%
Dinero-seguridad	10	2.5%
Dinero-respon-calidad-garantía	6	1.6%
Dinero-seguridad-calidad	3	0.8%
Todas	53	14.1%
Total	377	99.5%

Fuente: autora del proyecto

Análisis. De acuerdo a la información recaudada se notó que para adquirir este servicio, un 16% consideran que el factor dinero es el más importante. El 12% de las familias respondió que la seguridad y responsabilidad es fundamental al momento de dejar sus mascotas al cuidado de personas extrañas, por lo tanto la guardería va a tener personal capacitado para la prestación de este servicio.

En la siguiente tabla se muestra los medios de comunicación que se utilizarán para la promoción y lanzamiento del servicio de guardería de mascotas.

Tabla 8. Medios por los cuales se hará publicidad a la guardería

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Radio	38	10%
Televisión	28	7.5%
Internet	79	20.8%
Volantes	38	10%
Radio-internet	16	4.1%
Volantes-radio	16	4.1%
Televisión-volantes	31	8.3%
Televisión-radio	16	4.1%
Televisión-internet	16	4.1%
Televisión-prensa	3	0.8%
Internet-volantes	6	1.6%
Volantes-radio	25	6.6%
Prensa-internet	3	0.8%
Prensa-radio	3	0.8%
Radio-televisión-internet	6	1.6%
Radio-televisión-volantes	19	5%
Radio-prensa-volantes	3	0.8%
Radio-prensa-internet	3	0.8%
Radio-internet-volantes	3	0.8%
Radio-tv-internet-volantes	3	0.8%
Radio-tv-prensa-internet-volantes	3	0.8%
Ns/Nr	19	5%
Total	377	99.5%

Fuente: autora del proyecto

Analisis.Según los resultados de la encuesta las familias quieren informarse de la creación de esta guardería por medio de la internet con un resultado del 20.8 %, mientras que los que no usan este medio desean conocer de ello por medio de volantes y radio con un porcentaje no muy lejano al anterior como es un 10%.

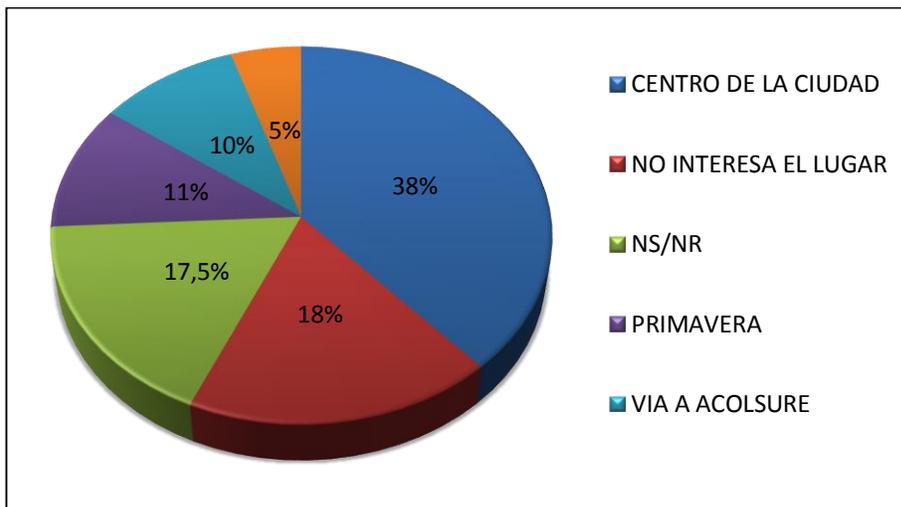
En la siguiente tabla se muestra los lugares en que podría estar ubicada la guardería de mascotas.

Tabla 9. Ubicación de la guardería de Mascotas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En el centro de la ciudad	144	38,3%
La primavera	41	10,8%
Vía a Acolsure	38	10%
En las afueras de la ciudad	19	5%
No interesa el lugar	69	18,3%
NS/NR	66	17,5%
Total	377	99,9%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 6. Ubicación de la guardería de Mascotas.



Fuente: autora del proyecto.

Análisis. Según los resultados de la encuesta las familias eligieron la ubicación de la guardería con un 38% en el centro de la ciudad, ya que es el punto más comercial y asequible para la población y estratégico para la comercialización de los servicios, debido a la gran afluencia de público en este sector, a un 18% no le interesa la ubicación, 11% les parece indiferente el sitio; estos resultados están sujetos al lugar donde se hicieron la encuestas, por esta razón los resultados son variados. Por lo anterior es importante que la empresa ofrezca el servicio a domicilio.

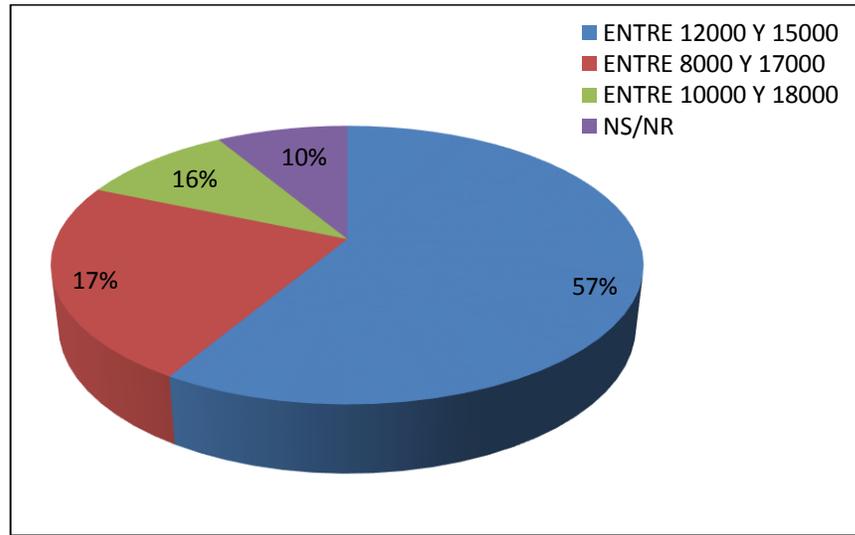
En la siguiente tabla se puede identificar el precio que las familias estarían dispuestas a pagar por este servicio.

Tabla 10. Precio a cancelar por este servicio

Ítem	Frecuencia	porcentaje
Entre 8000 y17000	63	17%
Entre 10000 y18000	60	16%
Entre 12000 y 15000	215	57%
NS/NR	39	10%
Total	377	100%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 7. Precio a cancelar por este servicio



Fuente: autora del proyecto.

Análisis. Según los resultados obtenidos en la encuesta el 57% de las familias pagarían por el servicio entre \$12.000 y \$15.000 ya que es un precio asequible para el cuidado de su mascota, el 17% cancelarían el valor de \$8000 y \$17000, el 16% pagarían un precio de \$10000 y \$18000, el resto no le interesa el precio si no la calidad en el servicio del cuidado de su mascota.

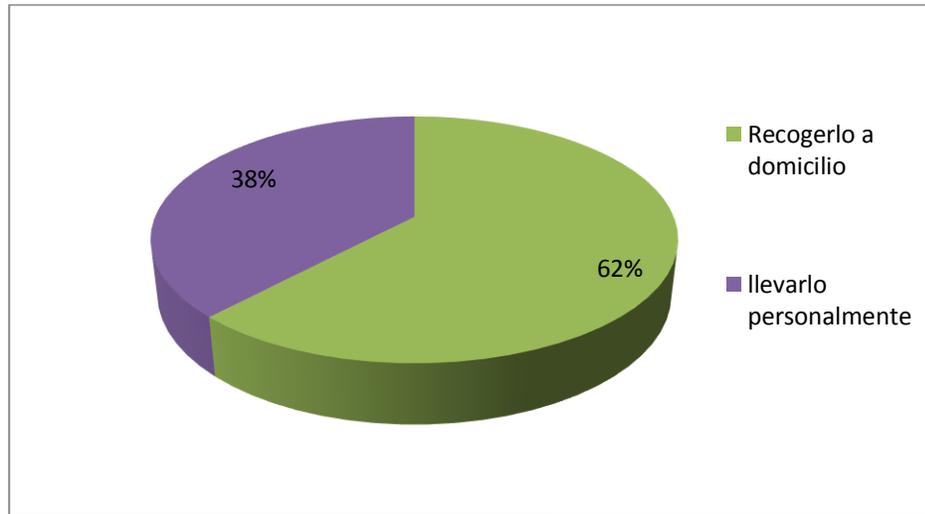
En la siguiente tabla se muestra la manera de transportar la mascota para adquirir el servicio de guardería.

Tabla 11. Transporte de la Mascota para adquirir el servicio

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Recogerlo a domicilio	234	62%
Llevarlo personalmente	143	38%
Total	377	100%

Fuente: autora del proyecto

Grafica 8. Transporte de la Mascota para adquirir el servicio



Fuente: autora del proyecto.

Análisis. En los resultados de la encuesta el 62% de las familias optan por el transporte de su mascota a domicilio, se ahorran tiempo y es una forma más segura, el 38% prefieren llevarlo personalmente por temor a que les suceda algo en la calle o su mascota no este a gusto. Con este resultado la empresa Mascotica Mascolandia debe optar por conseguir un medio de transporte para la prestación del servicio.

3.6.2 Diagnostico situacional.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se pudo analizar que las familias poseen mascotas en su mayoría un 48% perros, seguido de un 16% gatos, 8% aves, 4% otras, el 68% de los hogares, le dedican tiempo de entretenimiento a sus mascotas y no realizan ninguna actividad un 30%, los dueños de estas las dejan con sus familiares en un 41%, otros las dejan solas con un resultado de un 25.8%, harán uso de la guardería un 76% de las familias Ocañeras, las familias eligieron que desearían que la ubicación de la guardería con un 38% fuera en el centro de la ciudad, el 57% de las familias pagarían por el servicio entre \$12.000 y \$15.000 y les gustaría que el servicio de transporte de las mascotas fuera a domicilio con un 62%.

4. RESULTADOS

4.1 ESTUDIO DE MERCADO

4.1.1 Descripción de la empresa. La empresa Mascoticas Mascolandia dio inicio prestando sus servicios al público el día 1 abril del 2007 en el barrio la primavera, después se trasladó al barrio donde está ubicada actualmente, desde su creación la empresa ha contado con un único propietario el señor Ever Duran Arévalo.

La empresa mascoticas Mascolandia está localizada en la calle 9#15-02, barrio san Cayetano, teléfono 5623030, correo mascolandia89@hotmail.com, en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

La empresa Mascoticas Mascolandia busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía Ocañera, ofreciendo diversidad de productos y servicios para las diferentes clases de Mascotas, tales como peces, perros, gatos, aves y hámster.

A continuación se presenta la lista de servicios y productos que actual ofrece y otros nuevos que ofertará la empresa Mascoticas Mascolandia.

Servicios:

Guardería de mascotas

Peluquería canina

Adiestramiento

Recreación y paseos

Limpieza y aseo

Mantenimiento de acuarios

Venta de productos

Vacunación

Convenio con la veterinaria Ocaña (medicina general y urgencias)

Productos:

Acuarios nacionales e importados

Filtros y motores

Jaulas

Casa para perros

Camas para perros y gatos

Accesorios

Alimentos para mascotas

Venta de cachorros, peces, aves y hámster

Bebederos

Comederos

Juguetes

Plantas acuáticas y artificiales

Vitaminas

Desclorificadores
 Medicamentos
 Artículos de aseo
 Placas para Mascota
 Ropa para Mascotas

4.1.1.1 Características de la empresa. Los aspectos que se consideraron para la presentación de la empresa Mascoticas Mascolandia son: marca, y slogan.

La marca. Es el logotipo que identifica la empresa prestadora de servicios y venta de productos para mascotas, siendo el sello con el cual las personas identificarán la empresa mascoticas Mascolandia.

Slogan. Es la frase que representa la empresa.

Figura 1. Slogan



Fuente: Autora del proyecto

4.1.2 Descripción de la demanda. Para conocer las tendencias de la demanda de la prestación de servicios de la guardería de Mascoticas Mascolandia se tuvo como base la aplicación de la encuesta, cuyos resultados indicaron que el 76% de la población objeto del estudio (tabla 5) están dispuestas a demandar los servicios de la guardería; por lo tanto se comenzará atendiendo diariamente a un 15% del mercado potencial ($76 \times 15\% = 11.4 = 12$), es decir diariamente se atenderán 12 personas, que al año representa 3720. Por otra parte se tendrá un incremento de la demanda del 20% anual, mediante un manejo efectivo de la prestación de los servicios.

Cuadro 3. Proyección de la cobertura del mercado.

Ítem	Año1	Año2	Año3	Año 4	Año5
Cobertura	15%	20%	30%	40%	50%
No de familias beneficiadas	3720	4464	5357	6428	7713

Fuente: Autora del proyecto

4.1.3 Oferta. La empresa Mascoticas Mascolandia estará en la capacidad de suplir la demanda anteriormente descrita. Uno de los motivos para formular el presente proyecto es la gran necesidad que hay en la ciudad de Ocaña, para la prestación del servicio de guardería de Mascotas, solo existe en la ciudad de Ocaña una guardería de Mascotas que ofrece variedad de servicios como son guardería, entretenimiento, adiestramiento, agencia matrimonial y venta de productos para Mascotas.

En la actualidad, la ciudad de Ocaña cuenta con algunas veterinarias que ofrecen algunos de estos servicios anteriormente mencionados, entre las que encontramos:

Cuadro 4. Veterinarias en Ocaña

NOMBRE	UBICACION
Veterinaria Ocaña	El Carretero
Veterinaria San Agustín	San Agustín
Veterinaria Hacaritama	El Playón
Cachorros y cachorros	El carretero
Mascoticas Mascolandia	San Cayetano
Alfacanes	Avenida Francisco Fernández de contreras
Pet shop	San Agustín

Fuente: Autora del proyecto

4.1.4 Precio. La definición del precio para la venta de productos de la empresa Mascoticas Mascolandia es muy relativo debido a la múltiple variedad de productos que se manejan, se hizo una proyección de ventas diarias de \$250.000 en productos.

Para el precio de los servicios de guardería, peluquería y adiestramiento se hizo una proyección de venta diaria de \$ 208.333.

Cuadro 5. Precio de servicios a ofertar

Servicios	PRECIO				
	1 HORA	2 HORAS	3 HORAS	4 HORAS	5 HORAS
Adiestramiento	\$ 6.000	\$12.000	\$15.000	\$22.000	\$28.000
Guardería	1 DIA	3 DIAS	1 SEMANA	2 SEMANAS	1 MES
	\$10.000	\$28.000	\$70.000	\$140.000	\$250.000
Peluquería	BAÑO	CEPILLADO		CORTE	
	\$11.000	\$6.000		\$5.000	

Fuente: Autora del proyecto

Teniendo en cuenta la información anterior, a continuación en el cuadro 6 se relaciona la venta anual de los productos y servicios.

Cuadro 6. Ingresos proyectados por venta de productos y prestación de servicios

Ingresos percibidos por venta de productos y prestación de servicios	Valor anual
Productos ofertados por la guardería	\$90.000.000
Servicios prestados por la guardería	\$75.000.000
TOTAL	\$165.000.000

Fuente: Autora del proyecto

En el cuadro 7 se muestra la proyección de la venta de productos y servicios, el cual tendría un incremento anual del 20%.

Cuadro 7. Ingresos anuales

AÑOS	1	2	3	4	5
Ingresos totales anuales	\$165.000.000	\$198.000.000	\$237.600.000	\$285.120.000	\$342.144.000

Fuente: Autora del proyecto

4.1.5 Canales de distribución. El canal de distribución a utilizar por la Empresa Mascotica Mascolandia en el servicio de guardería de mascotas será el siguiente:

Figura 2. Canales de distribución



Fuente: Autora del proyecto

4.1.6. Publicidad. Es una herramienta de comunicación comercial que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio a través de los medios de comunicación. El uso de esta es importante para atraer una porción de mercado en el menor tiempo posible. La ciudad de Ocaña ofrece una variedad de medios de comunicación que impulsaran la oferta y promoción del servicio de guardería. La empresa Mascoticas Mascolandia utilizará la estrategia de la publicidad en medios tales como la radio, la televisión, los periódicos locales y redes sociales para impulsarse en el mercado. Es preciso identificar los métodos de comunicación que utilizara la empresa Mascotica Mascolandia para la prestación del servicio de guardería de Mascotas, las cuales se tendrán en cuenta:

Canal comunitario TV san Jorge

INGEPEC

La ufm

Ocaña 7 días

Rumba estéreo

Emisora del ejército nacional

Redes sociales

Vallas publicitarias

Volantes

Se cuenta con unacuenta en Facebook con la información general de la empresa.

Promoción (ver anexo C)

4.2 ESTUDIO TÉCNICO

4.2.1 Localización

4.2.1.1 Macro localización. La empresa Mascoticas Mascolandia está ubicada en Ocaña Norte de Santander.

4.2.1.2 Micro localización. En la calle 9#15-02, barrio san Cayetano Mercado Público.

4.2.2 Requerimiento Físico.

Equipo de Oficina. El funcionamiento de la Guardería de Mascotas conlleva a la adquisición de ciertos muebles y equipos de oficina que faciliten el desempeño administrativo.

En el siguiente cuadro se muestra los bienes muebles que son necesarios para el requerimiento físico.

Cuadro 8. Bienes muebles

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL
Escritorio	1	150.000	150.000
Silla escritorio	1	60.000	60.000
Silla de Espera	2	45.000	90.000
Archivador	1	250.000	250.000
Estante Metálico	2	100.000	200.000
Ventilador	1	90.000	90.000
Total	9	\$695.000	\$840.000

Fuente: Autora del proyecto

En el siguiente cuadro se muestran los equipos de computación y comunicación para dar inicio al funcionamiento de la guardería de mascotas.

Cuadro 9. Equipo de computación, comunicación y otros

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL
Caja Registradora	1	150.000	150.000
Impresora	1	300.000	300.000
Teléfono	1	25.000	25.000
Computador	2	1.000.000	2.000.000
Total	4	\$1.475.000	\$2.475.000

Fuente: Autora del proyecto

En el siguiente cuadro se identifican los equipos sofisticados que serán necesarios para dar inicio al servicio de guardería de mascotas.

Cuadro 10. Equipos sofisticados

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL
Cámaras de seguridad	2	600.000	1.200.000
Planta eléctrica	1	900.000	900.000
Televisor LCD	1	460.000	460.000
Sirena Interior	1	200.000	200.000
Alarma	1	800.000	800.000
Total	6	\$2.960.000	\$3.560.000

Fuente: Autora del proyecto

Maquinaria y equipo. La maquinaria y equipo que se empleara en el proceso de prestación de servicios de guardería comprenden: equipo de peluquería, equipo de adiestramiento, equipo de veterinaria, guacal pequeño, guacal grande para un valor total de valor total \$2.090.000

En el siguiente cuadro se identifica la maquinaria y equipo necesario para dar inicio al servicio.

Cuadro 11. Maquinaria y equipo

CONCEPTO	CANTIDAD	V/UNITARIO	V/TOTAL
Equipo de peluquería	1	\$500.000	\$500.000
Equipo de adiestramiento	1	\$420.000	\$420.000
Equipo de veterinaria	1	\$270.000	\$270.000
Guacal pequeño	6	\$70.000	\$420.000
Guacal grande	4	\$120.000	\$480.000
Total	13		\$2090.000

Fuente: Autora del proyecto

Construcción y adecuación. Con el fin de realizar la distribución en planta requerida y ambientar las áreas de la guardería se requiere construir lo siguiente

En el siguiente cuadro se especifica los elementos necesarios para la construcción y adecuación de la planta requerida.

Cuadro 12. Construcción y adecuación

CONSTRUCCIÓN Y ADECUACION	MEDIDAS	VALOR (U)	VALOR TOTAL
Divisiones modulares	110,40 m ²	100.000	\$11.040.000
Piscina	10,00 m ²	150.000	\$1.500.000
Túnel de tierra	10,00 m ²	600.000	\$600.000
Área verde	14,00 m ²	10.000	\$140.000
Terreno con obstáculos	64,00 m ²	8.000	\$512.000
Reja de seguridad	23,00 m ²	15.000	\$345.000
Casilleros	10,00 m ²	10.000	\$100.000
Total			\$14.237.000

Fuente: Autora del proyecto

4.2.3 Tamaño del Proyecto

4.2.3.1 Capacidad Diseñada. Según el estudio de factibilidad realizado se pudo detectar que el tamaño del mercado objetivo es de 20.915 familias y que el 76% de las personas encuestadas están dispuestas a demandar el servicio de la guardería de mascotas, la empresa optara por responder en el primer año de operatividad atender 3720 clientes, se estima un incremento anual del 20 % en la cobertura total del proyecto con el fin de atender las necesidades de los clientes potenciales.

4.2.3.2 Capacidad instalada. La empresa Mascoticas Mascolandia, cuenta con disponibilidad de recursos para su buen funcionamiento y operatividad con el fin de lograr su eficiencia y eficacia organizacional. Durante su primer año de funciones se atenderán 3720 familias objeto del estudio de investigación

4.2.4 Distribución en planta. La distribución de la planta se hará en la forma más adecuada, de modo que los activos brinden al máximo su eficiencia evitando la pérdida de tiempo y esfuerzo por parte del personal que labora dentro de la guardería. (Ver anexo B)

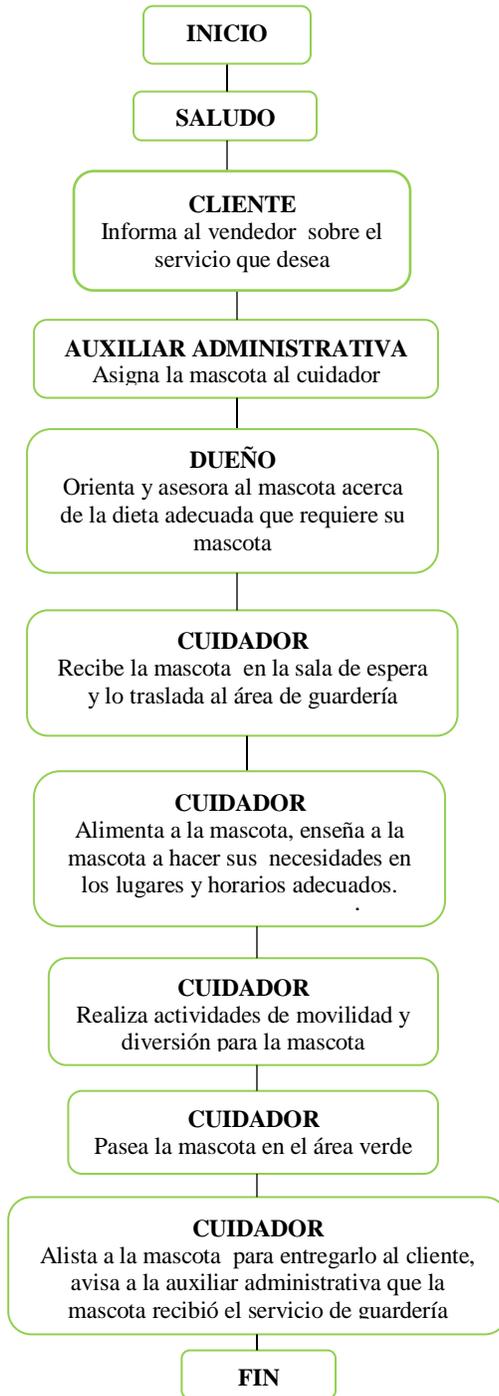
4.2.5 Necesidades del recurso humano. Se cuenta con personal operativo y administrativo especializado en la ejecución de las actividades a realizar. La actividad de la empresa implica la utilización de los servicios de personal que tenga dominio y experiencia en el cuidado especializado de las mascotas y personal administrativo para operar de una manera eficaz y eficiente como lo es:

Personal Operativo: Peluquero y adiestrador.

Personal Administrativo: Gerente, contador, Auxiliar administrativo, asistente de ventas.

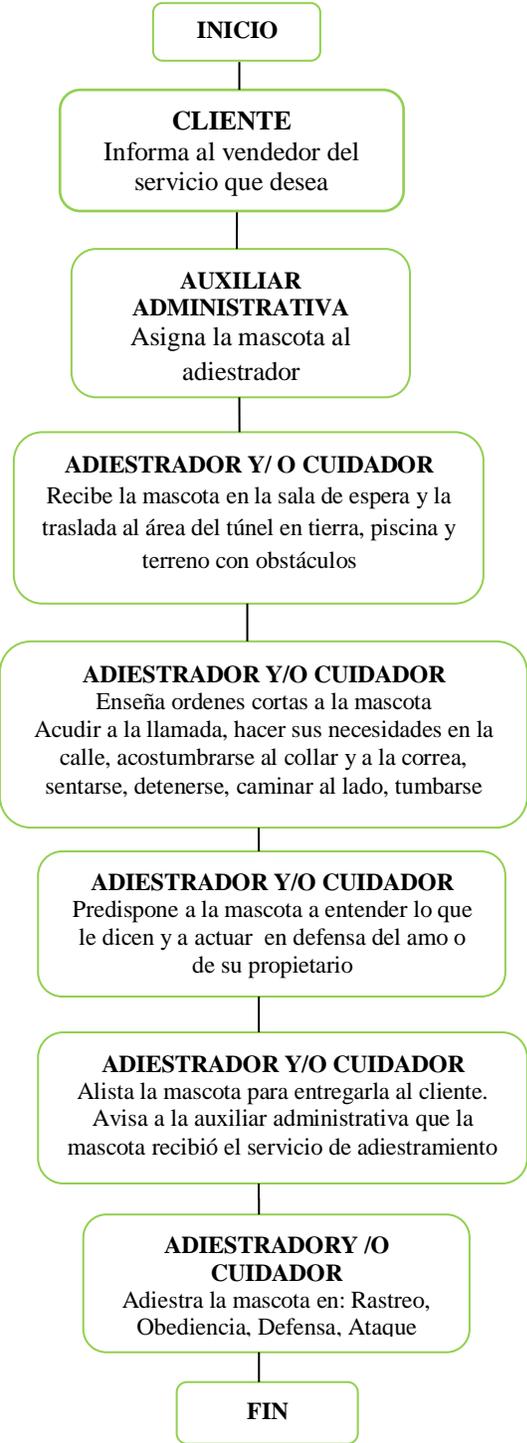
4.2.6 Proceso de la prestación del servicio.

Figura 3. Diagrama de proceso de la prestación del servicio de guardería.



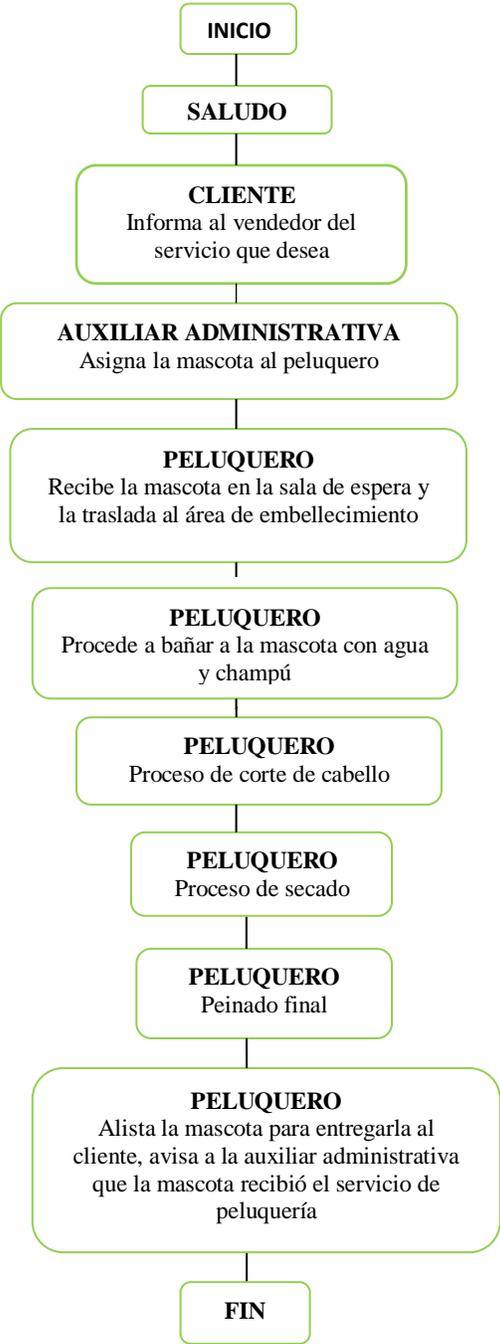
Fuente: Autora del proyecto

Figura 4. Diagrama de proceso de la prestación de servicio de adiestramiento



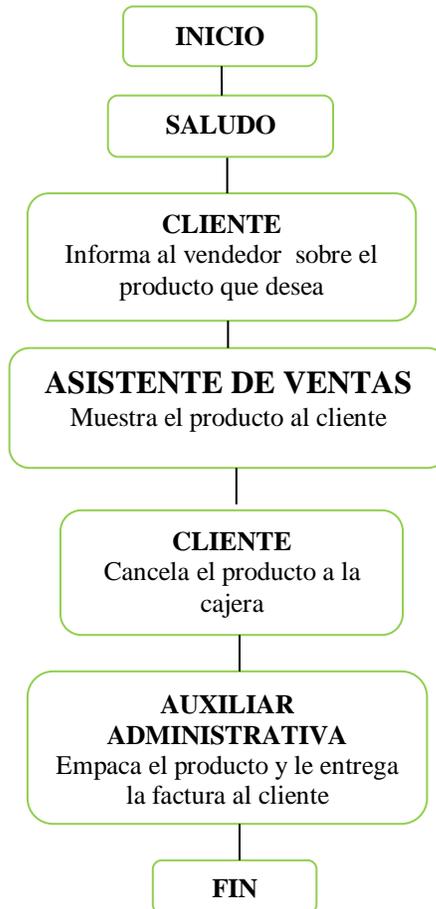
Fuente: Autora del proyecto

Figura 5. Diagrama de proceso de la prestación de servicio de peluquería



Fuente: Autora del proyecto

Figura 6. Diagrama de proceso venta de productos



Fuente: Autora del proyecto

4.3 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

La empresa Mascoticas Mascolandia cuenta con varios elementos de la estructura organizacional como son: misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, manual de funciones, manual de procedimientos, y el reglamento interno.

4.3.1 Misión. Mascoticas Mascolandia nace para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a productos servicios, cuidado, belleza, guardería y salud de las mascotas, brindando a su vez la oportunidad de adquirir una gran variedad de mascotas. Nuestra constante búsqueda en la atención a nuestros clientes nos permite brindar un servicio diferente e innovador.

4.3.2 Visión. Mascoticas mascolandia desea posicionarse en el 2020 como la empresa líder en Ocaña y la provincia en ofrecer la más amplia variedad de servicios y productos requeridos para las mascotas, llegando a ser altamente reconocidos por la calidad, efectividad dentro del medio, satisfaciendo cualquier necesidad de nuestros clientes.

4.3.3 Objetivos.

4.3.3.1 Objetivo General. Prestar el servicio integral del cuidado especializado de guardería para mascotas (perros, gatos, aves, hámster), que incluye los servicios de: guardería, peluquería, adiestramiento y entretenimiento, y venta de productos dirigido a los hogares de la ciudad de Ocaña.

4.3.3.2 Objetivos específicos Satisfacer las necesidades y expectativas de los hogares de la ciudad de Ocaña que poseen mascotas.

Dar a conocer y posicionar en el mercado de la ciudad la empresa Mascoticas Mascolandia y el servicio integral de cuidado especializado de guardería para mascotas.

Conformar el recurso humano con talento humano idóneo, responsable y con alto sentido de pertenencia hacia la guardería.

Proyectar una imagen positiva hacia los empleados, proveedores, clientes y público en general.

4.3.4 Estrategias de la empresa. Una de las estrategias de la Empresa Mascoticas Mascolandia, es fomentar el bienestar social de los empleados, mediante una mejora continua para la prestación de los servicios.

Uno de los desafíos que debe afrontar la empresa en busca de su permanencia, crecimiento, posicionamiento y desarrollo es lograr niveles óptimos que hagan que la empresa tenga una actividad eficiente, eficaz y rentable.

Respetar las costumbres y derechos de los ciudadanos, de sus clientes y colaboradores en todos los niveles de la vida profesional, familiar y sus principios.

Ser competitivos, lo cual conlleva el conocimiento y satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas del cliente y un compromiso integral con la excelencia en la prestación de este servicio y productos en venta.

Adopción de una nueva mascota en caso de muerte o extravió y quieren tener nuevamente una con ellos se realizara una estrecha relación con los albergues municipales (Fundación red animal Ocaña), eso permitirá que estas empresas puedan disminuir el número de animales de acuerdo a esta oportunidad.

4.3.5 Políticas de calidad. La empresa Mascoticas Mascolandia brinda sus servicios y productos con calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, mejorando continuamente su gestión al cuidado de las mascotas y ofreciendo sus mejores precios. Con los colaboradores asume su compromiso, brindando oportunidades para la mejora de su experiencia laboral y un ambiente de trabajo sano y adecuado. Además orientando la

empresa hacia el crecimiento permanente en el mercado y mejorando la calidad de vida de los animales.

4.3.6 Valores corporativos. La Empresa Mascoticas Mascolandia con el propósito de mejorar el clima ético y el desempeño empresarial hacia el logro de los objetivos institucionales, de la realización personal y del bien común, se pondrá en práctica en nuestras actividades laborales comprometiéndonos con los empleados, la empresa a cumplir los siguientes valores:

Respeto
Trabajo En Equipo
Orientación y servicio al cliente
Honestidad
Responsabilidad
Compromiso
Excelencia
Calidad

4.3.7 Estructura organizacional. La estructura es funcional, se debe tener en cuenta que la empresa se inclina a una organización formal en la que cuenta con características principales como autoridad funcional, canales directos de comunicación, descentralización de las decisiones.

Figura 7. Organigrama de la Empresa Mascotica Mascolandia



Fuente: Autora del proyecto

4.3.8 Manual de funciones

Cuadro 13. Manual de funciones

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA MASCOTICAS MASCOLANDIA	
NOMBRE DEL CARGO:	Gerente
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Ser el representante legal de la Empresa Mascotica Mascolandia - Trazar los objetivos, políticas y pautas generales de la Empresa Mascotica Mascolandia - Analizar y aprobar los informes financieros presentados por el contador. - Realizar actividades de promoción como publicidad, venta personal y relaciones públicas. - Realizar las contrataciones y terminaciones de contratos laborales. - Solicitar y verificar el inventario de insumos cuando haya necesidades de comprar. - Cotizar, organizar el pedido de insumos al proveedor. - Revisar la factura y cancelar al proveedor, cuando la cajera no disponga de dinero en la caja menor - Atender a los clientes que ingresen a la Empresa Mascotica Mascolandia Asignar la mascota que requiera el servicio, al empleado correspondiente. - Entregar la mascota al cliente y cobrar el servicio prestado. - Mantener en perfecto estado los implementos de trabajo que se le asignen. 	
REQUISITOS	Escolaridad: profesional en áreas relacionadas con administración, o gestión empresarial. Experiencia: 7 años.
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar administrativo
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y verificar y avisar al administrador la necesidad de comprar insumos. - Revisar la factura y cancelar al proveedor con dinero de caja menor. - Atender a los clientes que ingresen a la Empresa Mascotica Mascolandia - Asignar la mascota al cliente y cobrar el servicio prestado. - Asignar la mascota que requiere el servicio, al empleado correspondiente. - Entregar la mascota al cliente y cobrar el servicio prestado. - Informar al administrador las sugerencias, quejas o reclamos de los clientes. - Mantener en perfecto estado los implementos de trabajo que se le asignen. 	
REQUISITOS	Escolaridad: técnico en auxiliar contable Experiencia: 6 años
NOMBRE DEL CARGO:	Adiestrador y/o cuidador
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar los servicios de adiestramiento y cuidado que indique el administrador o la cajera - Enseñar órdenes cortas al perro: acudir a la llamada, hacer sus necesidades en la calle, acostumbrarse al collar y la correa, sentarse, detenerse y caminar al lado, y cuida de él. - Adiestrar al perro en: rastreo, obediencia, defensa y ataque. - Avisar al Administrador o la cajera que el servicio ha sido prestado y que el perro está listo para ser entregado al cliente. - Mantener en perfecto estado todos sus implementos de trabajo que se le asignen. - Mantener aseado su puesto de trabajo. 	
REQUISITOS	Escolaridad:, capacitación en adiestramiento canino Experiencia: 1 año

Cuadro 13. (Continuación) del manual de funciones

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA MASCOTICAS MASCOLANDIA	
	
NOMBRE DEL CARGO:	Peluquero
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar cuidados para dar higiene y embellecimiento al perro del cliente de la guardería. - Realizar los servicios de embellecimiento que indique el Administrador o la Cajera - Eliminar la suciedad de los ojos del perro. - Extraer la acumulación de cerumen de las orejas del perro. - Cepillar y retirar el sarro de los dientes del perro. - Cortar las uñas del perro. - Cortar y cepillar el pelo del perro - Bañar y secar al perro - Avisar al Administrador o la cajera que el servicio ha sido prestado y que el perro está listo para ser entregado al cliente. - Mantener en perfecto estado todos sus implementos de trabajo que se le asignen. - Mantener aseado su puesto de trabajo. 	
REQUISITOS	Escolaridad: capacitación en peluquería canina. Experiencia: 1 año
NOMBRE DEL CARGO:	Contador
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y analizar los estados y razones financieras básicas, para conocer la situación financiera y contable de la guardería. - Asesorar contablemente al administrador con el objeto de evitar altas cargas impositivas. - Orientar al administrador sobre la contratación y liquidación de recursos humanos. - Revisar y verificar todos los movimientos contables. - Firmar los informes requeridos por el administrador, entidades públicas, y privadas. - Asumir la representación como contador en las ocasiones que lo ameriten. 	
REQUISITO	Escolaridad: Bachiller académico, profesional en contaduría publica Experiencia: 3 años
Nombre del cargo:	Asistente de ventas
Número de personas en el cargo:	1
funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> - atender al cliente de acuerdo a los estándares de servicio establecidos. - reponer oportunamente a la mercadería asignada. - velar por la buena presentación del punto de venta según estándares de la guardería. - recoger la mercadería de los lugares equivocados para el orden adecuado del sitio de trabajo. - mantener en perfecto estado todos sus implementos de trabajo que se le asignen. - mantener aseado su puesto de trabajo. 	
Requisitos	Escolaridad: bachiller académico, capacitación auxiliar en ventas Experiencia: 1 año

Fuente: Autora del proyecto

4.3.9 Manual de procedimientos.

Operación:  Describe una actividad o evento que ocurre en una maquina o en una estación de trabajo.

Trasporte:  Son los movimientos de un objeto de un lugar a otro excluyendo el movimiento que es una parte integral de una operación.

Inspección:  Verificación o comparación de una característica de un objeto con respecto a un estándar de calidad o cantidad.

Espera:  Es un retraso este ocurre cuando al terminar una operación, transportación, inspección o un almacenamiento, el elemento siguiente no se inicia de inmediato.

Almacenamiento:  Es la retención o terminación de un objeto en un estado o lugar, en donde para moverlo se requiere de una autorización.

Cuadro 14. Procedimiento para el control contable de la guardería mascotas Mascolandia.

N° Act	Actividades					
1	Realiza los soportes contables respectivos de las transacciones comerciales.	●				
2	Contabiliza los soportes contables de las de transacciones comerciales.					
3	Registro en los libros contables de las transacciones comerciales.					
4	Elaborar estado de resultados de la empresa					
5	Evaluación del rendimiento financiero					

Fuente: Autora del proyecto

Con el este manual de control contable se logra llevar el registro correcto de todas las operaciones y presentación oportuna de los estados financieros, para la toma de decisiones.

Cuadro 15. Procedimiento de compras.

Nº Act.	Actividades					
1	Verificación de necesidades de compra de productos	●				
2	Realización de Cotizaciones	●				
3	Presentación de Cotizaciones				●	
4	Estudio y Aprobación de la Cotización	●			●	
5	Compra del producto	●				

Fuente: Autora del proyecto.

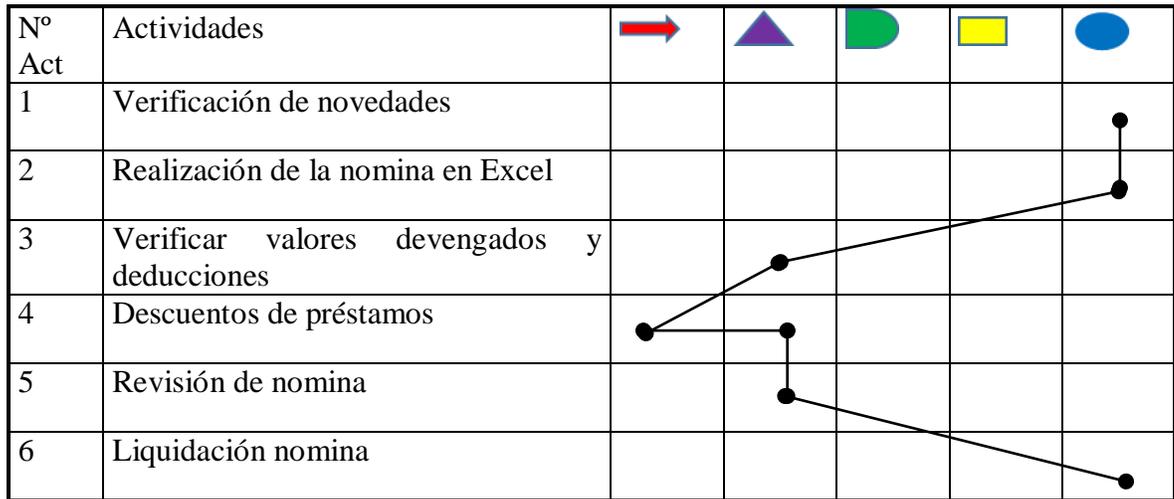
El manual de compras sirve de guía cuando se requiera un insumo, ayuda a ver la calidad y precio de los insumos, y a evaluar proveedores y rutas de provisión, permite observar los posibles cambios en el mercado donde puede favorecer o afectar a la empresa Mascoticas Mascolandia.

Cuadro 16. Proceso de almacenamiento y venta de productos.

Nº Act	Actividades					
1	Inspección del producto			●		
2	Transporte a la bodega					●
3	Almacenamiento del producto					●
4	Exhibición	●				
5	Venta del producto	●				

Fuente: Autora del proyecto.

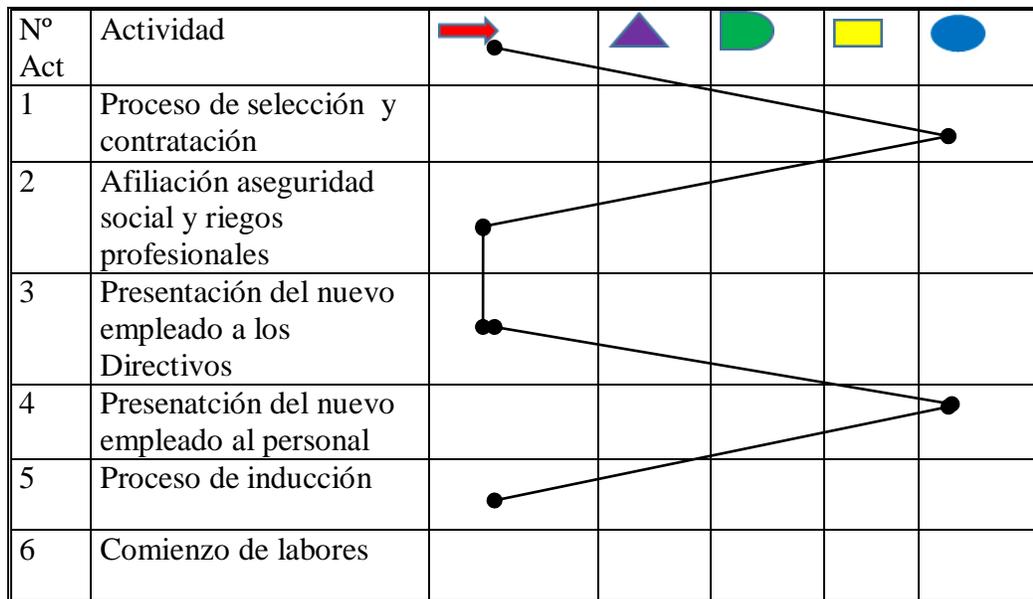
Cuadro 17. Nomina



Fuente: Autora del proyecto

El manual de procedimiento de nómina es necesario dentro de la empresa debido a que es de gran ayuda para procesar en tiempo y forma la información necesaria para el pago de salarios del personal administrativo y operativo de la empresa.

Cuadro 18. Contratación de personal



Fuente: Autora del proyecto

Este manual sirve de guía para la empresa cuando existan vacantes, este manual consta de todos los pasos a seguir para llevar el proceso de selección y contratación de personal.

Cuadro 19. Atención al cliente

Nº Act	Actividades					
1	Saludo a quien llega a la oficina	●				
2	Cuestionamiento sobre la razón de su visita	●				
3	Brindarle la atención necesaria	●				

Fuente: Autora del proyecto

Este manual de procedimientos tiene como objetivo que el cliente se sienta atendido desde el principio del contacto, causándole una impresión positiva y creando la disposición para una relación agradable, y brindarle servicios de buena calidad.

4.3.10 Reglamento interno de trabajo para la guardería de Mascotas.

CAPÍTULO I.

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa MascoticasMascolandia en la ciudad de Ocaña, a sus disposiciones queda sometido tanto a la empresa como a sus trabajadores.

CAPÍTULO II.

Artículo 2. La empresa mascoticasmacolandia podrá someter al aspirante a un período de prueba que no exceda a un mes.

CAPÍTULO III. HORARIO DE TRABAJO.

Artículo 3. Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se presentan, así:

Primera jornada de trabajo: 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

Segunda jornada de trabajo: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Parágrafo 1. Los días laborales son de Domingo a Domingo.

Teniendo en cuenta que la empresa MascoticasMascolandia trabajará las 24 horas y los 7 días de la semana.

Parágrafo 2. El horario de trabajo podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la guardería y sus clientes.

CAPÍTULO IV. JORNADA DIURNA Y NOCTURNA

Artículo 4. La jornada diurna está comprendida entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m., la jornada nocturna está comprendida entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m.

Artículo 5. Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria.

Artículo 6. El trabajo suplementario o de horas extras, se pagará por la empresa en su caso así: si es diurno con un recargo de veinticinco (25) por ciento sobre el valor del trabajo ordinario diurno, y si es nocturno, con un recargo de setenta y cinco (75) por ciento, sobre el trabajo diurno ordinario.

Artículo 7. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo nocturno en su caso, se efectuará junto con el salario del período siguiente.

Artículo 8. La guardería de mascotas reconocerá el trabajo suplementario o de horas extras, sino cuando expresamente lo exija a sus trabajadores el propietario.

CAPITULO V. DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS.

Artículo 9. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 24 de marzo, 17 y 18 de abril, 1 de mayo, 2, 13 y 30 de junio, 20 de julio, 7 y 18 de agosto, 13 de octubre, 3 y 17 de noviembre, 8 y 25 de diciembre; además de los días jueves y viernes santo, Ascensión del Señor, Corpus Cristhi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido.

CAPÍTULO VI. VACACIONES REMUNERADAS.

Artículo 10. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un año en la guardería de mascotas, tienen derecho a quince días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Artículo 11. La época de vacaciones debe ser señalada por la guardería de mascotas a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince días de anticipación, la fecha en que le concederán las vacaciones.

Artículo 12. Si se presentan interrupciones justificadas en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

Artículo 13. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ella en casos especiales.

CAPÍTULO VII. PERMISOS

Artículo 14. Los trabajadores tienen derechos a obtener concesión de permisos cuya duración sea fijada por el Gerente.

CAPITULO VIII. SERVICIOS MÉDICOS, RIESGOS PROFESIONALES Y PRIMEROS AUXILIOS.

Artículo 15. Es obligación de la Empresa Mascoticas Mascolandia velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores. Igualmente es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo y en higiene y seguridad industrial.

Artículo 16. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguridad Social o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación, estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

Artículo 17. En caso de accidente de trabajo, el administrador ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

Artículo 18. En caso de accidente no laboral, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que será la incapacidad.

CAPITULO IX. PRESCRIPCIONES DE ORDEN

Artículo 19. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a. Respeto y subordinación a los superiores.
- b. Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d. Ejecutar los trabajos que le confíen, con honradez, voluntad de la mejor manera posible.

- e. Permanecer en el lugar de trabajo por conducto del respectivo superior, siendo en consecuencia prohibido pasar al puesto del compañero.
- f. Ser verídico en todo caso, recibir y aceptar órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo.
- g. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que indique su respectivo jefe para el manejo de sus implementos.

CAPITULO X. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA MASCOTICAS MASCOLANDIA Y SUS EMPLEADOS.

Artículo 20. Son obligaciones de la empresa:

Artículo 21. Poner a disposición de los trabajadores, los instrumentos adecuados y productos necesarios para la realización de labores.

Artículo 22. Dotar a los trabajadores de elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales, de forma que se garantice la seguridad y la salud.

Artículo 23. Brindar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes y enfermedad, a este efecto en el establecimiento se mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades necesarias.

Artículo 24. Son obligaciones del trabajador.

Artículo 25. Cumplir órdenes e instrucciones que de manera particular le permite la empresa.

Artículo 26. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo.

Artículo 27. Guardar la moral y las relaciones con sus superiores.

Artículo 28. Se prohíbe a los trabajadores:

Sustraer de la empresa materiales o productos de esta sin permiso del propietario.

Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas alucinógenas.

Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal llevan los celadores.

Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de su superior.

CAPÍTULO XI. ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS.

Artículo 29. El incumplimiento de las obligaciones establecidas, acarreará las siguientes sanciones:

Artículo 30. La amonestación consiste en la advertencia por escrito.

Un retardo hasta por quince minutos a la hora de entrada, será sancionada por primera vez por una multa equivalente a la décima parte del salario de un día; por segunda vez, a la quinta parte del mismo salario y por tercera vez, con suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde, y por cuarta vez con suspensión.

La falta total del trabajo durante un día, será, por primera vez, con suspensión del trabajo por tres días, por segunda vez, suspensión por ocho días.

Artículo 31. Antes de aplicar la sanción disciplinaria, la empresa les concederá la oportunidad de ser escuchadas.

4.3.11 Aspectos legales. Hace ocho (8) años se creó legalmente la empresa Mascoticas Mascolandia, se tuvo en cuenta los pasos en la Cámara de Comercio para constituir y formalizar la Empresa de régimen simplificado, donde el propietario aportó su capital.

Requisitos legales comerciales

EN LA CAMARA DE COMERCIO

Confirme que el nombre que quiere usar para su empresa no ha sido registrado.

Tramitar el formulario de Registro de matrícula mercantil.

Tramitar el anexo de la solicitud del NIT. (DIAN)

Pagar los derechos de Registro de matrícula mercantil.

Requisitos legales Tributarios

En la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales)

Tramitar el RUT (registro único tributario).

Asignación del NIT (número de Identificación Tributaria).

Requisitos de funcionamiento

En la Secretaria de Hacienda

Registro de Industria y Comercio.

Certificado del uso del suelo.

Licencia sanitaria.

Licencia de seguridad requisitos legales comerciales

Obligaciones de los responsables del régimen simplificado.

Inscribirse en el Registro Único Tributario.

Entregar copia del documento en que conste su inscripción en el régimen simplificado, en la primera venta o prestación de servicios que realice a adquirentes no pertenecientes al régimen simplificado, que así lo exijan.

Exhibir en un lugar visible al público el documento en que conste su inscripción en el RUT, como perteneciente al régimen simplificado.

Llevar el libro fiscal de registro de operaciones.

Prohibiciones para los responsables del Régimen Simplificado.

De conformidad con el artículo 15 del Decreto 380 de 1996, a los responsables del régimen simplificado no les está permitido:

Adicionar al precio de los bienes que vendan o de los servicios que presten, suma alguna por concepto del impuesto sobre las ventas. Si lo hicieren, deberán cumplir íntegramente con las obligaciones de quienes pertenecen al régimen común.

Presentar declaración de ventas. Si la presentaren, no producirá efecto legal alguno conforme al artículo 594-2 del Estatuto Tributario.

Determinar el IVA a cargo y solicitar impuestos descontables.

Calcular impuesto a las ventas en compras de bienes y servicios exentos o excluidos del IVA.

Otras particularidades del Régimen Simplificado.

Los pertenecientes al régimen simplificado del impuesto a las ventas no están en la obligación de facturar, pero en el caso de optar por expedir factura deberá hacerlo con el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 617 del E.T, salvo lo referente a la autorización de numeración para facturación ni software para facturar por computador.

4.4 ESTUDIO ECONOMICO

En este capítulo se presentan los elementos que se consideran necesarios para el análisis económico de un proyecto como lo es el monto de la inversión inicial el costo de operación propuesto para la creación de la guardería de mascotas.

4.4.1 Gastos de funcionamiento.

Aseo y elementos. Para el montaje de la guardería en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, se requiere de elementos de aseo como: escoba, traperos, ambientadores, jabones, desinfectantes y paños de secado, entre otros, para lo cual se ha asignado un rubro mensual de \$60.000, anual de \$720.000

Servicios Públicos. Para el montaje de la guardería de mascotas en la ciudad de Ocaña, requiere de los siguientes servicios públicos:

Cuadro 20. Servicios públicos requeridos para el funcionamiento de la guardería año 1

Concepto	V/unitario	V/anual
Agua	\$60.000	\$720.000
Energía eléctrica	\$100.000	\$1.200.000
Telefonía	\$30.000	\$360.000
TOTAL	\$190.000	\$2.280.000

Fuente: Autora del proyecto

Papelería y útiles de Oficina. Este gasto se ocasiona para el cumplimiento de funciones administrativas (Papel, tintas, carpetas, ganchos, clips, marcadores, lapiceros, lápices y borradores, entre otros necesarios), razón por la que se ha establecido un presupuesto mensual de \$40.000, anual de \$480.000

Publicidad y Propaganda. Se considera como una técnica básica para la contribución y la consolidación corporativa de la guardería, por tal motivo se fijará un presupuesto mensual de \$30.000 anual \$360.000.

Insumos. Los insumos requeridos en el proceso de prestación de servicio de guardería son: alimento para mascotas, agua, jabón, y champú.

Los insumos requeridos en el proceso de prestación de servicio de peluquería son: esmalte de uña, quita esmalte algodón, lima de uñas, talcos y cinta de tela para el pelo los insumos requeridos en el proceso de prestación de servicio adiestramiento son: alimento para perro agua y huesos, los insumos requeridos para el servicio de entretenimiento son agua, alimento, juguetes, los insumos tienen un valor total de \$ 6.588.000 anualmente.

Cuadro 21. Insumos año 1

Servicio	Insumo	Mascota prom/día	Costo/servicio	Servicio por día	Valor mes	Valor año
Guardería	Alimento	6	1500	9.000	270.000	3.240.00
	Agua	6	50	300	9.000	108.000
	Jabón	6	100	600	18.000	216.000
	Champú	6	100	600	18.000	216.000
	Sub total			10.500	315.000	3.780.000
Entretenimiento	Agua	2	50	100	3000	36.000
	Alimento	2	1500	3.000	90.000	1.080.000
	Juguetes	2	300	600	18.000	216.000
	Sub total		1.850	3.700	111.000	1.332.000
Peluquería	Esmalte	2	100	200	6.000	72.000
	Removedor	2	100	200	6.000	72.000
	Algodón	2	50	100	3.000	36.000
	Lima	2	50	100	3.000	36.000
	Talco	2	100	200	6.000	54.000

Cuadro 21. (Continuación)

	Cinta de tela	2	200	400	12.000	144.000
	Sub total			1.200	36.000	414.000
Adiestramiento	Alimento	2	1500	3.000	90.000	108.000
	Agua	2	50	100	3.000	36.000
	Hueso	2	700	1.400	42.000	504.000
	Sub total		3.500	4.500	171.000	\$1.062.000
TOTAL						\$6.588.000

Fuente: Autora del proyecto

4.4.2 Gastos de personal. El funcionamiento de la guardería, en el Municipio de Ocaña, contará con seis (6) trabajadores, todos vinculados bajo prestación de servicios.

Cuadro 22. Gastos de personal

Cargo	Sueldo /mensual	Valor anual
Gerente	900.000	10.800.000
Contador	300.000	3.600.000
Adiestrador y/o cuidador	400.000	4.800.000
Peluquero	400.000	4.800.000
Auxiliar administrativa	500.000	6.000.000
Asistente de ventas	300.000	3.600.000
Subtotal	2.800.000	33.600.000
Prestaciones sociales 34.96%	978.880	11.746.560
Parafiscales 9%	252.000	3.024.000
Total	\$4.030.880	\$48.370.560

Fuente: Autora del proyecto

Gastos varios. Como forma de hacer frente a imprevistos se establece un presupuesto de \$30.000 mensuales para cubrir gastos no programados, los cuales al año dará un total de \$360.000

Impuesto, contribuciones y tasas.

Predial Unificado	300.000
Notariales	200.000
TOTAL	500.000

Resumen de gastos año 1

Cuadro 23. Resumen de gastos año 1.

Gastos	Valor anual
Arriendo	1.000.000
Insumos	6.588.000
Aseo y Elementos	720.000

Cuadro 23. (Continuación)

Servicios públicos	2.280.000
Gastos de personal	48.370.560
Impuesto, contribuciones y tasas	500.000
Gastos varios	360.000
Total	\$59.818.560

Fuente: Autora del proyecto

4.4.3 Proyección anual de los gastos operacionales. Realizando sumatoria de los diferentes gastos relacionados, se tiene un total de \$59.818.560 para el año 1, los cuales son proyectados con un incremento anual de 7%, cifra promedio de la inflación colombiana de los últimos años, proyectada a 5 años más.

Cuadro 24. Proyección anual de los gastos operacionales.

Años	1	2	3	4	5
Gastos totales Anuales	\$59.818.560	\$64.005.859	\$68.486.269	\$73.280.307	\$78.409.928

Fuente: Autora del proyecto

4.4.4 Ingresos. Este factor depende de los ingresos percibidos por la empresa Mascotica Mascolandia por concepto de venta de productos y prestación de servicios

En el siguiente cuadro se muestra los ingresos operacionales anuales percibidos en cuanto a venta de productos y prestación de servicios por la empresa Mascoticas Mascolandia.

Cuadro 25. Ingresos operacionales anuales percibidos por la empresa mascoticas Mascolandia

Ingresos percibidos por venta de productos y prestación de servicios	Valor anual
Productos Ofertados por la guardería	\$90.000.000
Servicios prestados por la guardería	\$75.000.000
TOTAL	\$165.000.000

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 26. Ingresos totales anuales

AÑOS	1	2	3	4	5
Ingresos totales anuales	\$165.000.000	\$198.000.000	\$237.600.000	\$285.120.000	\$342.144.000

Fuente: Autora del proyecto

Costos totales anuales. Para hallar los costos, se toma como porcentaje de ganancia el 40%, por lo tanto al total de ingresos se le resta este valor.

Cuadro 27. Costos totales anuales

AÑOS	1	2	3	4	5
Costos	\$99.000.000	\$118.800.000	\$141.960.000	\$171.072.000	\$205.286.400
			0	0	

Fuente: Autora del proyecto

4.4.5 Depreciación y diferidos

Depreciación. Para hallar la depreciación, se aplica el método de línea recta donde el valor a depreciar, se obtiene de dividir el valor de activo en libros sobre el período del proyecto.

$$\text{Depreciación} = \frac{\text{Valor Activo}}{\text{Vida del proyecto}}$$

Como hay activos de diferente vida útil, se deprecian por separado teniendo en cuenta que las construcciones tienen 20 años, los equipos y maquinarias 10 años y el equipo de computación y comunicación 5 años.

Cuadro 28. Fondo de depreciación

AÑOS	0	1	2	3	4	5
Equipo de oficina	\$840.000					
Depreciación		\$84.000	\$84.000	\$84.000	\$84.000	\$84.000
Equipo de comunicación y computación	\$2.475.000					
Depreciación		\$495.000	\$495.000	\$495.000	\$495.000	\$495.000
Equipo sofisticado	\$3.560.000					
Depreciación		\$712.000	\$712.000	\$712.000	\$712.000	\$712.000
Maquinaria y equipo	\$2.090.000					
Depreciación		\$209.000	\$209.000	\$209.000	\$209.000	\$209.000
Construcciones y edificaciones	\$14.235.000					
Depreciación		\$711.750	\$711.750	\$711.750	\$711.750	\$711.750
Total Depreciación	\$ 23.200.000	2.211.750	2.211.750	2.211.750	2.211.750	2.211.750

Fuente: Autora del proyecto

Diferidos. Estos constituyen ciertos cargos requeridos para la puesta en marcha de guardería en el Municipio de Ocaña.

Cuadro 29. Diferidos

Papelería y útiles de oficina	\$480.000
Publicidad y propaganda	\$360.000
Estudios y proyectos (de viabilidad)	\$520.000
Total	\$1.360.000

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 30. Amortización de diferidos la guardería

Años	0	1	2	3	4	5
Diferidos						
Amortización	1.360.000	\$272.000	\$272.000	\$272.000	\$272.000	\$272.000

Fuente: Autora del proyecto

4.4.6 Capital de trabajo. Este rubro se calcula con base al valor de cuatro (4) meses de gastos de funcionamiento y gastos de la guardería de mascotas la ciudad de Ocaña, buscando dar respuesta a las diferentes necesidades durante los primeros días de funcionamiento de la misma.

Gastos totales (año 1)

C.T. \$59.818.560 x 4 meses/12 meses

C.T. = \$ 19.939.520

De esta manera, se requiere tener en Bancos como garantía para el montaje de la guardería de Mascotas, la suma de \$ 19.939.520

4.4.7 Balance inicial. A continuación se presenta el balance inicial para la creación de la guardería de Mascotas en la ciudad Ocaña norte de Santander, definiendo total de activos, pasivos y patrimonio.

Balance inicial

	ACTIVOS.....	\$44.499.520
DISPONIBLE		
	Bancos.....	\$ 19.939.520
	Propiedad planta y equipo.....	\$23.200.000
	Diferido.....	\$1.360.000
TOTAL ACTIVOS		
PASIVOS.....		0
PATRIMONIO		
	Aportes sociales.....	\$44.499.520
	Pasivo + patrimonio.....	\$44.499.520

4.4.8 Estado de resultados proyectado. Acorde con las proyecciones de ingresos y gastos se diseña el estado de resultados proyectado a cinco (5) años, mostrando un progresivo incremento anual, debido al aumento en ingresos anuales.

Cuadro 31. Estado de resultados proyectado

Año	1	2	3	4	5
Ingresos	\$165,000,000	\$198,000,000	\$237,600,000	\$285,120,000	\$342,144,000
- Costos	\$99,000,000	\$118,800,000	\$141,960,000	\$171,072,000	\$205,286,400
Utilidad bruta	\$66,000,000	\$79,200,000	\$95,640,000	\$114,048,000	\$136,857,600
- Gastos	\$59.818.560	\$64.005.859	\$68.486.269	\$73.280.307	\$78.409.928
Utilidad Operacional	\$6,181,440	\$15,194,141	\$27.153,731	\$40,767,693	\$58,447,672
Depreciación	\$2,211,750	\$2,211,750	\$2,211,750	\$2,211,750	\$2,211,750
-Diferidos	\$272,000	\$272,000	\$272,000	\$272,000	\$272,000
Utilidad A Imp.	\$3,697,690	\$12,710,389	\$24,669,981	\$38,283,943	\$55,963,922
Impto. 35%	\$1,294,191	\$4,448,636	\$8,634,493,	\$13,399,380	\$19,587,372
Útil D. Imp.	\$2,403,498	\$8,261,752	\$16,035,487	\$24,884,562	\$36,376,549
Reserva lega 10%	\$240,349	\$826,175	\$2,168,236	\$2,488,456	\$3,637,654
Útil. Neta	\$2,163,148	\$7,435,576	\$15,031,938	\$27,834,047	\$32,738,894

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 32. Flujo de caja

Año	1	2	3	4	5
Utilidad neta	\$2,163,148	\$7,435,576	\$15,031,938	\$27,834,047	\$32,738,894
+Depreciación	\$2,211,750	\$2,211,750	\$2,211,750	\$2,211,750	\$2,211,750
+Diferidos	\$272,000	\$272,000	\$272,000	\$272,000	\$272,000
Flujo de caja	\$4,646,898	\$9,919,326	\$17,515,688	\$30,317,797	\$35,222,664

Fuente: Autora del proyecto

Punto de equilibrio. Para determinar el punto de equilibrio del proyecto, se aplica la siguiente fórmula, en la que se tiene en cuenta los gastos fijos y el porcentaje del margen de contribución, para lo cual se tomarán los datos del primer año:

$$PE = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costos variables}}{\text{Ventas}}}$$

Los costos fijos y los costos variables, están establecidos en el cuadro de resumen de gastos año 1.

Se despeja la fórmula anterior:

$$PE = \frac{\$59.818.560}{1 - \frac{\$99.000.000}{\$165.000.000}}$$

$$PE = \frac{\$59.818.560}{1 - 0,6}$$

$$PE = \frac{\$59.818.560}{0.4}$$

PE = \$149, 546,400 anual

Para lograr el punto de equilibrio, la empresa debe tener ingresos, en el primer año, de \$149, 546,400

Para determinar la veracidad de lo anterior, se procede a realizar la respectiva prueba, realizando un Estado de Resultado, para lo cual es necesario hallar el índice de los costos variables en el punto de equilibrio. Entonces:

$$\%CV \text{ en PE} = \frac{CV}{PV}$$

$$\%CV \text{ en PE} = \frac{99.000.000}{165.000.000}$$

$$\%CV \text{ en PE} = 0,6$$

Ahora se halla el Costo Variable en el Punto de Equilibrio multiplicando el valor del Punto de Equilibrio por el porcentaje de los costos variables en el punto de equilibrio:

$$CV \text{ en PE} = \$149, 546,400 \times 0,6$$

$$CV \text{ en PE} = \$ 89, 727,840$$

Con la información anterior, se elabora el estado de resultados para comprobar el Punto de Equilibrio:

Ingresos en el PE.....	\$149, 546,400
Menos CV en el PE.....	\$ 89, 727,840
UTILIDAD BRUTA.....	\$59, 818,560
Menos Costos Fijos.....	\$59, 818,560
Utilidad.....	0

Por lo anterior, queda demostrado que la empresa Mascoticas Mascolandia, logrará el Punto de Equilibrio, teniendo ingresos por valor \$149, 546,400 en el primer año

4.5 EVALUACIÓN ECONÓMICA

Esta etapa define la bondad de la empresa en términos de retribución económica, fundamentando los resultados en las técnicas del valor presente neto, valor actual neto, razón costo beneficio y tasa interna de retorno.

4.5.1 Valor presente neto (VPN). Este cálculo define el valor del proyecto al cabo de los primeros cinco (5) años de funcionamiento de la guardería de mascotas en el municipio de Ocaña, bajo una tasa de oportunidad y ciertos flujos netos de caja con recursos propios.

$$\text{V.P.N.} = \sum \frac{\text{Flujo Neto de Caja}}{(1 + i)^n}$$

Donde:

Tasa de oportunidad (12%)

n = número de años

$$\text{VPN} = \frac{\$4,646,898}{(1+0.12)^1} + \frac{9,919,326}{(1+0.12)^2} + \frac{17,515,688}{(1+0.12)^3} + \frac{30,317,797}{(1+0.12)^4} + \frac{35,222,664}{(1+0.12)^5}$$

$$\text{VPN} = 4,149,016 + 7,907,625 + 12,467,320 + 19,267,508 + 19,986,285$$
$$\text{VPN} = \$63,777,754$$

El VPN del proyecto se muestra en \$ 63, 777,754 resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que es superior a la inversión inicial que es de \$44.499.520.

4.5.2 Valor actual neto (VAN). Mediante este indicador se conoce la recuperación real de la inversión inicial, ya que dicho valor se descuenta del VPN, por lo que es un valor neto, sobre el cual se analiza el reintegro de recursos financieros, a través de los ingresos de la Guardería para mascotas de la ciudad de Ocaña.

$$\text{VAN} = \text{VPN} - \text{Inversión Inicial}$$

$$\text{VAN} = \$ 63, 777,754 - \$44.499.520$$

$$\text{VAN} = \$19, 278,234$$

El valor actual neto de \$19, 278,234 al cabo de cinco años es un resultado positivo, porque luego de recuperar los de inversión inicial, deja un rubro positivo, indicando que la actividad económica retribuye aquellos recursos por los cuales se asume cierto riesgo financiero.

Esta razón de análisis es importante conocerla, especialmente para aquellas personas interesadas en el proyecto, ya que tendrán la oportunidad de saber la proyección económica que tiene la Guardería para mascotas en la ciudad de Ocaña.

4.5.3 Razón costo beneficio (RCB). Esta técnica da a conocer el número de veces en que se recupera la inversión inicial durante los primeros cinco años de funcionamiento de la empresa.

$$RCB = \frac{\text{Valor presente neto}}{\text{Inversión Inicial}}$$

$$RCB = \frac{\$ 63,777,754}{\$44.499.520}$$

$$RCB = 1.433223415$$

La inversión inicial es recuperada en 1.433223415 veces al cabo de los primeros cinco años de la Guardería para Mascotas, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

4.5.4 Tasa interna de retorno (TIR). Con este cálculo se determina el porcentaje con el que la inversión inicial se reintegra a la empresa durante los primeros cinco años de actividad.

Esta técnica realiza la siguiente comparación:

Inversión inicial = Valor presente neto

$$\$44.499.520 = \$ 63,777,754$$

Para su determinación se toman dos tasas (t_1 u t_2) tentativas:

Tasa 1: 10%

Flujo tasa 1:

$$VPN = \frac{\$4,646,898}{(1+0.10)^1} + \frac{9,919,326}{(1+0.10)^2} + \frac{17,515,688}{(1+0.10)^3} + \frac{30,317,797}{(1+0.10)^4} + \frac{35,222,664}{(1+0.10)^5}$$

$$VPN = 4,224,452 + 8,197,790 + 13,159,795 + 20,707,463 + 21,870,503$$

$$VPN = 68,160.003$$

Tasa 2: 15%

Flujo tasa 2:

$$VPN = \frac{\$4,646,898}{(1+0.15)^1} + \frac{9,919,326}{(1+0.15)^2} + \frac{17,515,688}{(1+0.15)^3} + \frac{30,317,797}{(1+0.15)^4} + \frac{35,222,664}{(1+0.15)^5}$$

$$\begin{aligned} \text{VPN} &= 4,040,780 + 7,500.435 + 11,516,849 + 17,334,298 + 17,511,889 \\ \text{VPN} &= \$57,904,251 \end{aligned}$$

Para hallar la TIR, se realiza la interpolación:

$$\begin{array}{r} \left[\begin{array}{l} 68,160.003 \text{ ---- } 10\% \\ \\ \$44,499.520 \text{ ---- } X \\ \$57,904,251 \text{ ---- } 15\% \end{array} \right] \end{array}$$

$$\$68,160.003 - 44,499.520 = \$23,660,483$$

$$\$68,160.003 - \$57,904,251 = \$10,255,752$$

$$\begin{array}{r} 15\% - 10\% = 5\% \\ X \quad \$23,660,483 \\ \hline 5 \quad \$10,255,752 \end{array}$$

$$\$10,255,752 \quad X = \$23,660,483(5)$$

$$\begin{aligned} X &= 118,302,415 / \$10,255,752 \\ X &= 11.53 \\ X &= 11.53\% \end{aligned}$$

$$\text{TIR} = 10 + 11.53\%$$

$$\text{TIR} = 21.53\%$$

Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante los cinco años proyectados. Con el establecimiento de dos tasas para la interpolación se pretende encontrar un porcentaje promedio de recuperación, en el caso concreto se utilizó una tasa inferior de la base que es del 10%, y una tasa superior del 15%; dando como resultado la recuperación de la inversión en un 21.53%, de esta manera se muestra atractivo para invertir.

4.6 ESTUDIO SOCIAL Y AMBIENTAL

4.6.1 Estudio social. La creación de la guardería en la empresa Mascoticas Mascolandia provocara un impacto positivo para la comunidad de la ciudad de Ocaña ya que será el segundo sitio dedicado solo al cuidado de las mascotas, además ofreciéndoles productos de buena calidad para su completa satisfacción.

Generaciones de empleo. Cuando se haga realidad el proyecto se producirán (6) empleos distribuidos así: el gerente, el contador, una auxiliar administrativa, una asistente de ventas, un adiestrador y un peluquero propiciando así a la población desarrollo y mejoramiento de su calidad de vida.

Oportunidad de inversión. La guardería mascotas Mascolandia es una gran oportunidad de inversión ya que sería la segunda empresa en ofrecer sus servicios en la ciudad, por tanto el empresario en sus próximos 5 años de funcionamiento de la empresa según los resultados obtenidos de los estudios económicos podrá recuperar su inversión inicial y además un excedente el cual será utilizado como una financiación para la guardería. Además de generar ingresos a la ciudad de Ocaña en el pago de sus impuestos que serán retribuidos a la sociedad.

Extensión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. La idea de negocio nace del interés de los docentes por resaltar en los estudiantes de administración de empresas la creación de nuevas ideas que permitan el crecimiento y desarrollo de nuestro municipio, motivo por el cual con la formación obtenida se ha impulsado la ejecución de empresas rentables para la sociedad.

4.6.2 Evaluación ambiental. Los problemas ambientales no son un problema reciente, el crecimiento económico no ha tomado en cuenta la protección del medio ambiente, existe una marcada dependencia del ser humano por los recursos que el medio ambiente ofrece para poder satisfacer sus necesidades, pero esta problemática de la que se está hablando no es únicamente en Colombia o en nuestra comunidad, es una problemática global.

El presente proyecto considerara necesario que al generarse algún tipo de contaminación se deberá contar con la aplicación de las normas respectivas al cuidado del ambiente y al buen manejo de los residuos ocasionados por la operación de la guardería. Por tanto se propondrán planes para el manejo de los residuos fecales y orgánicos de las mascotas y además los implementos desechables en las instalaciones donde se ubicara la guardería Mascoticas Mascolandia. De manera fácil se usaran las buenas prácticas de higiene como:

Proveer sistemas de ventilación en las instalaciones en función de la actividad que en ella se realiza, con el fin de asegurar la renovación del aire y actuar como eliminador de los compuestos odoríferos. Se pueden usar extractores de aire forzado (eléctricos, eólicos, etc.), tomas de aire y ductos de ventilación, paredes, techos, etc.

Retiro oportuno de residuos fecales, orinas, secreciones, pelo de animal, productos contaminados, etc.

Disposición adecuada de residuos sólidos.

Extremar las medidas de orden y limpieza para evitar infecciones tanto en los empleados como en las Mascotas.

Utilizar productos de aseo y limpieza adecuados y según indicaciones (evitar sobredosisificación).

Disposición estratégica de las instalaciones para evitar inconvenientes a los trabajadores, usuarios y vecinos.

Por medio de las buenas prácticas se contribuirá con la preservación del medio ambiente.

Por otro lado existe la contaminación visual y auditiva la cual implicara para la empresa hacer un buen manejo de esta, la promoción e inauguración de la guardería se realizara por medio de mensajes radiales, pautas publicitarias en la televisión, volantes y además el uso de la internet, teniendo en cuenta las normas y leyes que regulan la publicidad responsable.

5. CONCLUSIONES

Con realización al estudio de mercados se pudo evidenciar que la comunidad Ocañera se encuentra dispuesta a adquirir los servicios ofrecidos por la empresa, por cuanto cuenta con calidad, eficiencia y eficacia en el momento de prestarlos, así mismo los canales de distribución y las estrategias de promoción son los adecuados para que todos los hogares reconozcan la empresa en el mercado local pues mejoraran las necesidades insatisfechas de los propietarios de mascotas.

Al aplicar el estudio técnico se evidencia que la empresa cuenta con los recursos físicos y humanos necesarios para desarrollar su objeto social, además la inversión a realizar en los mismos es relativamente baja lo que permite aumentar sus ventas.

Se logró diseñar los conceptos de misión, visión, políticas, objetivos que debe tener una empresa, así mismo se diseñó el organigrama, manual de funciones y procedimientos además de su reglamento interno; aspectos que permiten que la empresa mejore sus acciones de marketing, por cuanto establecen una estructura lógica en la cual se muestra la empresa y su manejo para el logro de sus objetivos.

Se resalta que luego de aplicar la evaluación económica en la empresa Mascoticas Mascolandia mediante la TIR, se observó que la inversión inicial se recuperó en los primeros cinco años de vida de la empresa, lo que demuestra que es una empresa rentable y eficiente en el manejo de sus recursos.

Al aplicar el estudio ambiental y social se pudo concluir que la puesta en marcha de la guardería, esta tiene un impacto positivo, mostrándose como una alternativa para el desarrollo empresarial fortaleciendo la capacidad de generación de empresa en el país y que además se debe tener presente los parámetros legales en el tema ambiental y social.

6. RECOMENDACIONES

Implementar trimestralmente nuevas estrategias de mercado que permitan maximizar los ingresos, tales como promociones, publicidad innovadora en aras de atraer más clientes.

Realizar mantenimientos periódicos a las instalaciones y equipo de trabajo en áreas de conservar en buen estado y así maximizar la riqueza de la empresa.

Fomentar el compromiso empresarial tanto de empleados como de propietarios y encaminarlos al establecimiento de sentido de pertenencia mediante socialización de los conceptos de misión, visión, principios, objetivos, entre otros.

Aplicar semestralmente el VPN y la TIR, en aras de que la empresa conozca la situación financiera de la misma y tome las estrategias necesarias para maximizar los recursos de la empresa.

Diseñar estrategias que fomenten la cultura ciudadana y el buen manejo de los residuos biológicos de sus mascotas, convirtiéndose la empresa Mascoticas Mascolandia en una pionera a nivel local que genere un impacto ambiental y social idóneo para la comunidad Ocañera.

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México Mc Graw- Hill, 1993. 314p.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 410. (27, marzo, 1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial no. 33339. Bogotá, D.C.: editorial unión Ltda. 2005. 324p.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 84 de 1989. Estatuto nacional de protección de los animales. 3ed. Bogotá, D.C. 2000. 1 p

ENCICLOPEDIA LAROUSE. Diccionario enciclopédico - significados. Círculo de lectores: Bogotá, D.C. 2002. 878p.

FISCHER DE LA VEGA, Laura. Introducción a la Investigación de Mercados. S.L: McGraw – Hill, 1990. 231p.

MASLOW, Abraham H. “A Theory of Human Motivation”, Psychological Review, vol. 50, 1943, 672p.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia 1991. Tercera edición. Bogotá, D.C.: el pensador. 2000. 135p.

UNESCO – ONU. Declaración universal de los derechos de los animales, estados unidos 2004. 132p.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

CLINICA VETERINARIA DOVER. Historia. [En línea]. Actualizado en el 2008. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.dover.com.co/historia.php>> p. 1 de 1.

CLINICA VETERINARIA EL COUNTRY. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.veterinariaelcountry.com/home.html>> p. 1 de 1.

DICAN. Historia del perro. [En línea]. Actualizado en el 2012. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.dican.cl/subpage/perros/historia.htm>> p. 1 de 2.

GUARDERIA PARA PERROS HUESITOS. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2009. Disponible en Internet En: <<http://andyhuesitos.blogspot.com/>> p. 1 de 1.

HOTEL PERROS. Historia de la residencia canina y felina Las Brañas parte I. [En línea]. Actualizado el 4 de junio de 2012. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<https://bloglasbranas.wordpress.com/category/historia-de-la-residencia/>> p. 1 de 3.

ICA. Normatividad legal. [En línea]. Actualizado en el 2009. Actualícese. S.l. 08 de agosto de 2001. 08 de agosto de 2009. [Citado el 17 de Abril de 2015]. s.n. Disponible en Internet En: <<http://ica.gov.co/normatividad/2009/normatividadgeneral.htm>> p. 1 de 20.

MARQUEZ CASTAÑEDA, Pedro Zurith. Información general. En línea. Actualizado en el 2010. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet en www.facebook.com p. 1 de 1.

PERROS DE CASA. Quienes somos. [En línea]. Actualizado en el 2011. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://perrosdecasa.com/quienes-somos/>> p. 1 de 1

ZOOLAND MASCOTAS. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010- [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.zoolandmascotas.amawebs.com/>> p. 1 de 1.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta aplicada a los hogares para la creación de una guardería de mascotas en la empresa mascotica mascolandia de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ENCUESTA APLICADA A LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE OCAÑA PARA LA
CREACION DE UNA GUARDERIA DE MASCOTAS



OBJETIVO: Conocer la factibilidad para la creación de una guardería de mascotas en la empresa mascotica mascolandia de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1. ¿Qué tipo de mascota tiene en su hogar?

Perros _____

Gatos _____

Aves ornamentales _____

otros _____

2. ¿Le dedica tiempo de entretenimiento y cuidado a sus mascotas?

Si ___ No ___

3. ¿Qué clase de entretenimiento le brinda a su mascota?

Paseos callejeros _____

Ejercicios _____

Juegos _____

Adiestramiento _____

Ninguno _____

Todos los anteriores _____

4. ¿Dónde deja sus mascotas cuando no tiene tiempo para ellas o está ausente?

Amigos _____

Familiares _____

Su mascota se queda sola _____

La lleva consigo _____

Otros cuál? _____

5. ¿Si existiera una guardería de mascotas en Ocaña adquiriría sus servicios?

Si ___ no ___ Porque? _____

6. ¿Cuál de estos servicios adquiriría?

Adiestramiento _____

Guardería _____

Peluquería _____

Estética _____

Limpieza____
Paseos____
Entretenimiento____
Otro cuál?_____

7. ¿Qué aspectos considera fundamentales para adquirir estos servicios?

Dinero____
Seguridad____
Responsabilidad____
Calidad del servicio____
Garantía____

8. ¿Por qué medio le gustaría informarse de la existencia de esta guardería para mascotas?

Radio____
Televisión____
Prensa____
Internet____
Volantes _____

9. ¿En qué lugar le gustaría que estuviera ubicado la guardería para mascotas?

En el centro de la ciudad____
La primavera____
Vía a Acolsure____
En las afuera de la ciudad____
No interesa el lugar_____

10. ¿cuánto estaría dispuesto a cancelar por estos servicios?

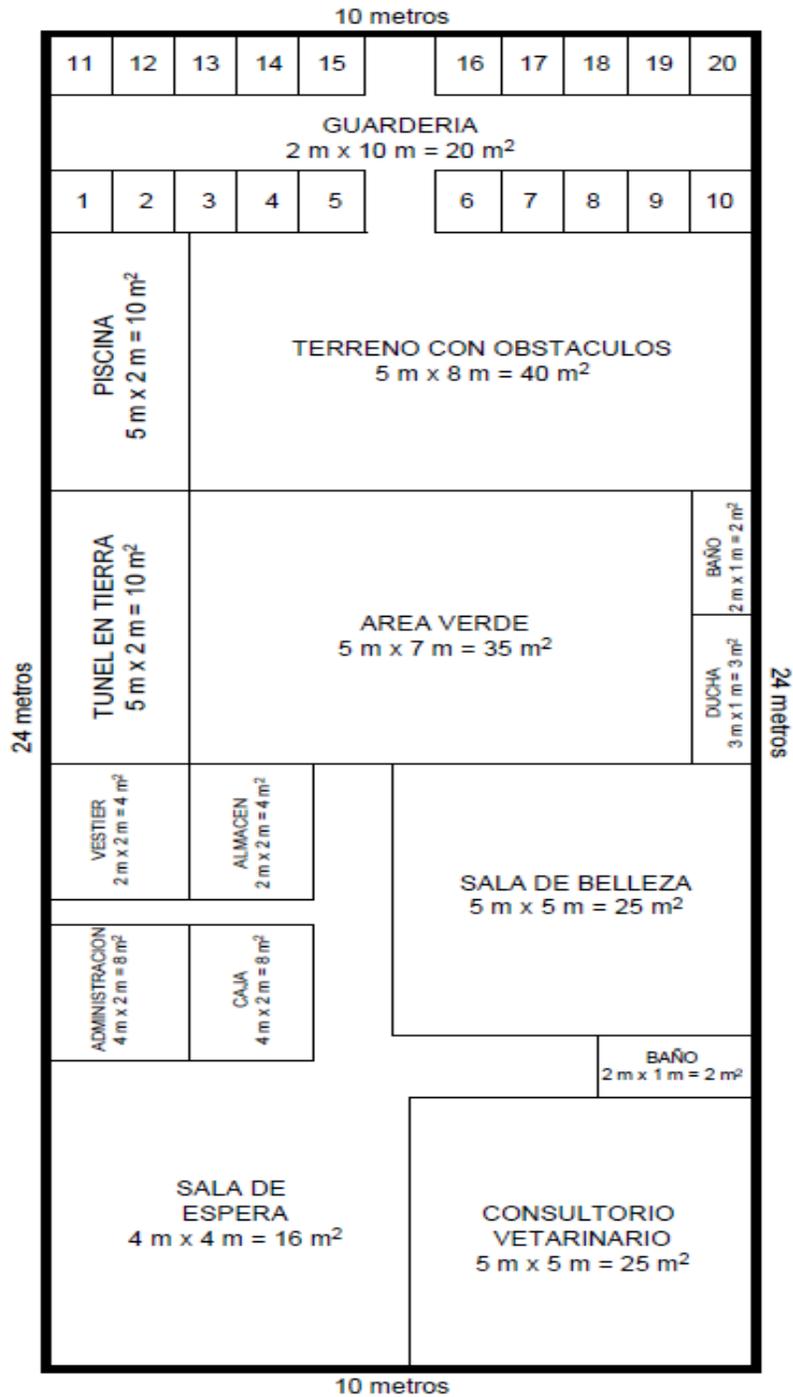
Entre 8000 y17000_____
Entre 10000 y18000_____
Entre 12000 y 15000_____

11. ¿cómo le gustaría que fuera el transporte de su mascota para adquirir estos servicios?

Recogerlo a domicilio _____
Llevarlo personalmente _____

Fuente: Autora del proyecto

Anexo B. Distribución de la planta



Fuente: Autora del proyecto

Anexo C. Publicidad



Fuente: Autora del proyecto

Anexo D. Volante de promoción

Betta Mascoticas
Mascolandia

PELUQUERIA
ASEO
ADIESTRAMIENTO
VENTA DE ACCESORIOS
CONCENTRADO

10 % de descuento
sábados y domingos
Para toda clase de
mascotas.

TODO PARA CONSENTIR TU
MASCOTA"

The flyer features a green border and a decorative border of paw prints. At the top left, there is a photograph of a Betta fish. The main title 'Mascoticas Mascolandia' is in large, bold, black letters with a white outline. Below the title, a list of services is provided in green capital letters. A prominent red and green discount offer is written in a stylized font. The phrase 'TODO PARA CONSENTIR TU MASCOTA"' is written in blue capital letters. At the bottom, three cartoon animal characters are shown: a grey mouse, a white rabbit with orange spots, and a yellow cat.

Fuente: Autora del proyecto

Anexo E. Registro fotográfico



Fuente: Imágenes suministradas por el Gerente de la empresa Mascoticas Mascolandia



Fuente: Imágenes suministradas por el Gerente de la empresa Mascoticas Mascolandia



Fuente: Imágenes suministrada por el Gerente de la empresa Mascoticas Mascolandia



Fuente: Imágenes suministrada por el Gerente de la empresa Mascoticas Mascolandia