	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(104)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JENNIFER LORENA SÁNCHEZ MORA YURLEDIS CAICEDO VEGA		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	WILLIAM HERNAN VERGEL PAREDES		
TÍTULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA IPS PARA PERROS Y GATOS EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EL PRESENTE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA IPS PARA PERROS Y GATOS EN LA CIUDAD DE OCAÑA, TUVO COMO PUNTO DE PARTIDA, EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS, LOS CUALES CONSISTIERON EN: REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADOS PARA DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, DEMANDA, OFERTA, PRECIO, CANALES DE DISTRIBUCIÓN, COMPETENCIA Y PUBLICIDAD; DESARROLLAR UN ESTUDIO TÉCNICO DONDE SE DETERMINE LA LOCALIZACIÓN, EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 104	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 19	CD-ROM: 1



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA IPS PARA PERROS Y
GATOS EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

JENNIFER LORENA SÁNCHEZ MORA

YURLEDIS CAICEDO VEGA

Trabajo de Grado para Optar el Título de Administrador de Empresas

Director:

WILLIAM VERGEL PAREDES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

mayo de 2016

Índice

	Pág.
Capítulo 1: Estudio de Factibilidad para la Creación de una IPS para Perros y Gatos en la Ciudad de Ocaña, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del Problema.	1
1.2 Formulación del Problema.	3
1.3 Objetivos.	4
1.3.1 General.	4
1.3.2 Específicos.	4
1.4 Justificación.	5
1.5 Delimitaciones.	5
1.5.1 Conceptual.	6
1.5.2 Operativa.	6
1.5.3 Temporal.	6
1.5.4 Geográfica.	6
 Capítulo 2: Marco Referencial	 7
2.1 Marco Histórico.	7
2.1.1 Historia de la medicina veterinaria a nivel mundial.	7
2.1.2 Historia de la medicina veterinaria a nivel nacional.	9
2.1.3 Historia de la medicina veterinaria a nivel local.	9
2.2 Marco Conceptual.	10
2.2.1 Prestación de servicios.	12
2.2.2 Medición de la factibilidad.	13
2.2.3 Estudio de mercados.	13
2.2.4 Estudio técnico.	14
2.2.5 Estudio administrativo.	15
2.2.6 Estudio financiero.	16
2.2.7 Evaluación económica.	16
2.2.8 Impacto socioambiental	17
2.2.9 Generalidades del perro.	17
2.2.10 Generalidades del gato.	18
2.3 Marco Teórico.	18
2.3.1 Teorías Administrativas.	18
2.3.2 Teoría económica.	19
2.3.3 Teoría del valor.	20
2.3.4 Teoría financiera de la empresa.	20
2.3.5 Decisiones de inversión.	20
2.3.6 Decisiones de financiación.	21
2.3.7 Decisiones de distribución de utilidades.	21
2.3.8 Teoría del Control.	21
2.3.9 Teoría de la transparencia.	21

2.3.10 Teoría de la confianza.	21
2.3.11 Teoría de toma de decisiones.	22
2.3.12 Teoría del desarrollo económico.	22
2.4 Marco Legal.	22
2.4.1 Constitución Política de Colombia.	22
2.4.2 Código de Comercio.	23
Capítulo 3: Diseño Metodológico	27
3.1 Tipo de Investigación.	27
3.2 Población.	27
3.3 Muestra.	28
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.	29
3.5 Procesamiento y Análisis de la Información.	30
Capítulo 4: Presentación de Resultados	31
4.1 Estudio de mercados para determinar las características del servicio, demanda, oferta, precio, canales de distribución, competencia y publicidad.	31
4.1.1 Características del servicio.	48
4.1.2 Características de la empresa.	49
4.1.3 Descripción de la Demanda.	50
4.1.4 Determinación de la Oferta.	50
4.1.5 Canales de Distribución.	51
4.1.6 Publicidad.	52
4.2 Estudio técnico donde se determine la localización, el proceso de prestación del servicio, el tamaño del proyecto, la distribución en planta	53
4.2.1 Localización	53
4.2.2 Requerimiento Físico.	54
4.2.3 Tamaño del Proyecto.	55
4.2.4 Distribución en planta.	55
4.2.5 Necesidades del recurso humano.	55
4.3 Estructura administrativa adecuada para la ips y los aspectos legales necesarios	56
4.3.1 Misión.	56
4.3.2 Visión.	56
4.3.3 Valores.	56
4.3.4 Organigrama.	57
4.3.5 Manual de funciones.	58
4.4 Definir los ingresos, costos y gastos a través de un estudio financiero	62
4.4.1 Gastos de Funcionamiento.	62
4.4.2 Gastos de personal	64
4.4.3 Gastos Diferidos.	65
4.4.4 Total Egresos.	66
4.4.5 Ingresos.	67
4.4.6 Depreciaciones	68

4.4.7 Capital de trabajo.	69
4.4.8 Balance Inicial	69
4.4.9 Estado de resultados.	70
4.5 Evaluación económica para conocer la rentabilidad que genera el proyecto	72
4.5.1 Valor presente neto (VPN).	73
4.5.2 Valor actual neto.	73
4.5.3 Razón costo beneficio (RCB).	74
4.5.4 Tasa interna de retorno.	75
4.6 Evaluación social y ambiental, para conocer el impacto que genera la creación de la empresa.	77
4.6.1 Estudio social.	77
4.6.2 Estudio ambiental.	78
Capítulo 5: Conclusiones	80
Capítulo 6: Recomendaciones	82
Referencias	83
Apéndices	86

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Posee como mascota un perro o gato en su hogar	31
Tabla 2. Tipo de mascota	32
Tabla 3. Raza a la cual pertenece el gato	33
Tabla 4. Raza a la cual pertenece el perro	34
Tabla 5. Edad de la mascota	36
Tabla 6. Afiliación a un plan de salud	37
Tabla 7. Clínica veterinaria que le suministra servicios	38
Tabla 8. Factor por el que utiliza esta clínica veterinaria	39
Tabla 9. Frecuencia con la que utiliza los servicios de salud veterinaria	40
Tabla 10. Promedio de dinero gastado en los servicios veterinarios	41
Tabla 11. Servicio de salud veterinaria más utilizado	42
Tabla 12. Factor que incide al momento de utilizar servicios médicos veterinarios	43
Tabla 13. Disponibilidad de afiliación a la entidad promotora de salud para perros y gatos	44
Tabla 14. Tarifa en disposición de pagar mensualmente por la prestación de estos servicios de salud por la nueva IPS para perros y gatos	45
Tabla 15. Medio de comunicación preferido	46
Tabla 16. Sector para la ubicación de la IPS para perros y gatos	47
Tabla 17. Proyección de la demanda.	50
Tabla 18. Manual de funciones	58
Tabla 19. Muebles, equipos y enseres	62
Tabla 20. Requerimiento de Equipos de Cómputo y Comunicación	63
Tabla 21. Diferidos	63
Tabla 22. Sueldos de personal	64
Tabla 23. Honorarios	64
Tabla 24. Prestaciones y demás gastos de personal	65
Tabla 25. Otros gastos de funcionamiento	65
Tabla 26. Diferidos	66
Tabla 27. Total Egresos	66
Tabla 28. Ingresos	68
Tabla 29. Proyección de ingresos	68
Tabla 30. Depreciación Muebles, equipos y Enseres	68
Tabla 31. Estado de resultados proyectado	70
Tabla 32. Flujo de caja	70

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Posee como mascota un perro o gato en su hogar	32
Figura 2. Tipo de mascota	33
Figura 3. Raza a la cual pertenece el gato	34
Figura 4. Raza a la cual pertenece el perro	35
Figura 5. Edad de la mascota	36
Figura 6. Afiliación a un plan de salud	37
Figura 7. Clínica veterinaria que le suministra servicios	38
Figura 8. Factor por el que utiliza esta clínica	39
Figura 9. Frecuencia con la que utiliza los servicios de salud veterinaria	40
Figura 10. Promedio de dinero gastado en los servicios veterinarios	41
Figura 11. Servicio de salud veterinaria más utilizado	42
Figura 12. Factor que incide al momento de utilizar servicios médicos veterinarios	43
Figura 13. Disponibilidad de afiliación a la institución promotora de salud para perros y gatos	44
Figura 14. Tarifa en disposición de pagar mensualmente por la prestación de estos servicios de salud por la nueva IPS para perros y gatos	45
Figura 15. Medio de comunicación preferido	46
Figura 16. Sector para la ubicación de la IPS para perros y gatos	47
Figura 17. Logotipo propuesto.	49
Figura 18. Estructura canal de comercialización.	52
Figura 19. Organigrama	57

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Formato de encuesta dirigida a los habitantes de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander	87
Apéndice B. Distribución en planta	90

Resumen

El desarrollo del presente estudio de factibilidad para la creación de una IPS para perros y gatos en la ciudad de Ocaña, tuvo como punto de partida, el desarrollo de los objetivos planteados, los cuales consistieron en: Realizar un estudio de mercados para determinar las características del servicio, demanda, oferta, precio, canales de distribución, competencia y publicidad; desarrollar un estudio técnico donde se determine la localización, el proceso de prestación del servicio, el tamaño del proyecto, la distribución en planta y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto; diseñar la estructura administrativa adecuada para la IPS y los aspectos legales necesarios; definir los ingresos, costos y gastos a través de un estudio financiero; efectuar una evaluación económica para conocer la rentabilidad que genera el proyecto; y, finalmente, realizar una evaluación social y ambiental, para conocer el impacto que genera la creación de la empresa.

El tipo de investigación fue descriptiva, la población objeto de estudio fueron las 20.915 familias de la ciudad de Ocaña, utilizando como instrumento la encuesta, siendo analizados sus resultados en forma cuantitativa y cualitativa de cada una de las respuestas brindadas.

En la realización del proyecto se pudo conocer la buena aceptación de la IPS para perros y gatos en la ciudad de Ocaña y de los servicios a ofrecer, así mismo en el estudio técnico se determinó los requerimientos de equipo de oficina, maquinaria y elementos necesarios para el funcionamiento; el estudio financiero y la evaluación económica permitió conocer la rentabilidad

y viabilidad del proyecto, dando un excelente resultado de retribución de inversión. Las evaluaciones social y ambiental analizan el impacto del estudio, obteniendo una favorabilidad en la creación de la IPS, así mismo se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones que permiten la determinación en forma precisa de buenos resultados para la organización.

Introducción

El trabajo que a continuación se presenta, es un estudio de factibilidad para la creación de una IPS para perros y gatos en la ciudad de Ocaña, el cual se realizó dada la necesidad existente, teniendo en cuenta que en la ciudad no se cuenta con esta clase de instituciones que presten este servicio, y los altos costos que éstos generan, han sido una seria preocupación en los dueños de las mascotas, quienes deben contar con dinero extra para imprevistos, desequilibrando los gastos mensuales de la economía familiar.

El proyecto se torna atrayente en la medida que lleva consigo el desarrollo de un programa de empresa, desde la plataforma trascendental, en que se constituye la salud veterinaria. Así mismo busca dar vida a una organización social, la cual tendrá como fin la generación de empleo, el desarrollo de servicios, el crecimiento organizacional y el mejoramiento del desarrollo económico del municipio.

Será tarea del desarrollo de este proyecto crear, estructurar y dar un ordenamiento tanto en la parte funcional como administrativa de la actividad desarrollada, buscando la posibilidad de enfrentarla a hechos que la proyecten al entorno, regional y, por qué no, al nacional.

Para el desarrollo del estudio, se plantearon unos objetivos, los cuales consistieron en: Realizar un estudio de mercados para determinar las características del servicio, demanda, oferta, precio, canales de distribución, competencia y publicidad; desarrollar un estudio técnico donde

se determine la localización, el proceso de prestación del servicio, el tamaño del proyecto, la distribución en planta y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto; diseñar la estructura administrativa adecuada para la IPS y los aspectos legales necesarios; definir los ingresos, costos y gastos a través de un estudio financiero; efectuar una evaluación económica para conocer la rentabilidad que genera el proyecto; y, finalmente, realizar una evaluación social y ambiental, para conocer el impacto que genera la creación de la empresa.

Es así como se determinó la viabilidad de crear una IPS para perros y gatos en la ciudad de Ocaña, obteniendo resultados bastante positivos en la rentabilidad arrojada luego de los estudios desarrollados en el proyecto, lo cual genera una nueva modalidad de inversión en el municipio de Ocaña.

1. Estudio de Factibilidad para la Creación de una IPS para Perros y Gatos en la Ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del Problema

La gestión empresarial es un importante reto para aquellas personas con iniciativa y con propósitos de fortalecimiento y crecimiento de sus unidades productivas, debido a que la competencia y las amenazas de tipo económico, social, político, ambiental y demás, tienen gran incidencia en toda su estructura. Algunas empresas son más vulnerables que otras, dependiendo de la actividad económica, de la solidez interna y de su tamaño. (Maldonado, 2014) En este caso, se tendrá en cuenta la necesidad que existe en la ciudad de Ocaña en cuanto a la creación de una IPS para perros y gatos, toda vez que en la actualidad no se cuenta con la misma y día a día se hace urgente una institución de éstas.

En la actualidad en la ciudad de Ocaña no existen estadísticas sobre la cantidad de mascotas que habitan en los hogares de este municipio, pero de acuerdo a un estudio realizado en el año 2010 por el Ministerio de la Protección Social y el centro de proyectos para el desarrollo de la Universidad Javeriana, con una muestra de 3.239 hogares a 12.331 personas, realizada en las cinco principales ciudades del país, reveló que de cada tres hogares uno tiene como mascota el perro mientras que para los gatos la relación es de uno por cada cinco hogares. También arrojó datos como la existencia de un canino por cada 12 personas y un

gato por cada 25 personas. Estadísticas que revelan el mercado del sector veterinario para estas dos clases de mascotas a nivel país. (Cendex, 2010)

La medicina veterinaria en la ciudad de Ocaña, en los últimos años se ha venido acreditando, toda vez que las personas han creado un sentido de conciencia y amor hacia los animales, en especial aquellos que son de compañía como los perros y gatos, para los cuales se busca asesoría veterinaria cuando se necesitan servicios tanto en el control, prevención, urgencias y hospitalización, siendo éstos de alta demanda. Sin embargo, se debe tener en cuenta que para adquirir estos servicios, los mismos tienen un costo a veces elevado, de acuerdo al caso que se deba tratar. En el caso de las urgencias veterinarias ocasionadas principalmente por atropellos o intoxicaciones, los costos son más elevados por la inmediatez de la atención, ya que en muchas ocasiones hay que realizar procedimientos quirúrgicos, lo que acarrea altos precios, dependiendo de la gravedad de la lesión y de la clínica veterinaria.

Además todos los servicios deben ser cancelados de contado, generando un gasto imprevisto para el dueño de la mascota.

Desde la compra de la mascota se asumen altos costos. Por ejemplo al comprar un perro, éste debe salir de la veterinaria con dos vacunas, cada una con un costo, adicionalmente la vacuna contra la rabia, obligatoria para todo animal. Las vacunas para los gatos sostienen otros valores diferentes.

Si el propietario observa que su perro o gato no está bien y desea llevarlo al veterinario para que lo examine, deberá cancelar el valor de la consulta, esto para algunas de las clínicas veterinarias de la ciudad de Ocaña.

Los altos costos han generado una seria preocupación en los dueños de las mascotas, quienes deben contar con dinero extra para imprevistos, desequilibrando los gastos mensuales de la economía familiar.

Es importante mencionar el vínculo afectivo que se desarrolla entre la mascota y su propietario, llegando a ser un miembro más de la familia y por ende ante cualquier situación en que corra peligro la vida del animal éste no escatimará en gastos.

Ante esta situación, tener una IPS especializada para perros y gatos en la ciudad de Ocaña, es una excelente oportunidad para invertir en la salud de las mascotas; puesto que los propietarios tendrán la posibilidad de pagar una cuota mensual fija y de esta manera, cubrir los gastos médicos que éstas requieran y además, gracias a los convenios estratégicos con clínicas veterinarias de la ciudad, la red de cobertura para la prestación de los servicios será suficientemente amplia.

1.2 Formulación del Problema.

Es factible la creación de una IPS para perros y gatos, en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander?

1.3 Objetivos.

1.3.1 General. Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una IPS para perros y gatos en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Específicos. Realizar un estudio de mercados para determinar las características del servicio, demanda, oferta, precio, canales de distribución, competencia y publicidad.

Desarrollar un estudio técnico donde se determine la localización, el proceso de prestación del servicio, el tamaño del proyecto, la distribución en planta y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

Diseñar la estructura administrativa adecuada para la IPS y los aspectos legales necesarios.

Definir los ingresos, costos y gastos a través de un estudio financiero.

Efectuar una evaluación económica para conocer la rentabilidad que genera el proyecto.

Realizar una evaluación social y ambiental, para conocer el impacto que genera la creación de la empresa.

1.4 Justificación.

La creación de una IPS para perros y gatos, busca suplir las necesidades existentes en la ciudad, como quiera que no exista una entidad similar en la región. Por lo anterior las mascotas de Ocaña se merecen una atención en salud que garantice su integridad física las 24 horas del día, con un servicio básico y especializado en salud mediante el pago de una cuota mensual que cubra la prestación, y utilización de los servicios ofrecidos. Este servicio está dirigido a hogares o propietarios de mascotas de la ciudad de Ocaña de los estratos 3, 4 y 5, sin delimitar a quienes con estrato más bajo cuenten con capacidad económica para adquirir el servicio, y que posean como mascotas el perro o gato.

Los servicios ofrecidos están orientados a cubrir las necesidades básicas de salud de las mascotas y las urgencias que se puedan presentar, contribuyendo a un posicionamiento de la ciudad de Ocaña a nivel regional y nacional como una ciudad moderna, con servicios amplios y acordes a las necesidades de los habitantes permitiendo el avance tecnológico, social, comercial y competitivo necesarios para el desarrollo de la ciudad y el departamento con el ánimo de mejorar la calidad de vida de los habitantes.

1.5 Delimitaciones.

1.5.1 Conceptual. En la realización de este estudio se tendrán en cuenta el siguiente tema principal: Estudio de Factibilidad que está compuesto por una investigación de mercados,

estudio técnico, estudio financiero, estudio económico, estudio ambiental, estudio social, estudio administrativo y temática sobre perros, gatos y veterinaria.

1.5.2 Operativa. El cumplimiento de los objetivos del siguiente estudio puede ser afectado por distintos factores. De surgir en el desarrollo del mismo, algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, éstas serán consultadas con el director del mismo y comunicadas al Comité Curricular.

1.5.3 Temporal. La realización del proyecto tendrá duración de ocho (8) semanas, a partir de la aprobación del mismo, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. La realización del trabajo de grado será llevado a cabo en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

2 Marco Referencial

2.1 Marco Histórico.

2.1.1 Historia de la medicina veterinaria a nivel mundial. El término veterinario tiene varios orígenes posibles. Proviene del latín culto *veterinarius* que, según el escritor Catón, era el conocedor y practicante del arte de curar las *veterinae* o *veterina*, es decir, las bestias de carga. El nombre de estos animales parece proceder de *vetus* (viejo), porque se trataría de animales envejecidos, y por ende no aptos ya para las carreras ni para los carros de guerra y sólo útiles para el transporte. Otras fuentes afirman que *veterina* pudo nacer del verbo *veho*, *vehere*, de donde se derivaría *vehículo*, que significa precisamente transportar. (Hernández, 2003)

Los inciertos orígenes de la Medicina Veterinaria se remontan a una época tan lejana y desconocida en que los primeros hombres que vivieron junto a los animales, sintieron el impulso de cuidarlos y sanarlos de sus dolencias, debido a la necesidad imperiosa de utilizarlos como alimentos, en el trabajo diario, en la guerra y como compañeros. Dado el nivel inicial del hombre como un ser lleno de bondad, esta necesidad, un tanto interesada, se acompañaba de compasión y cariño.

Lo anterior va de la mano con el origen del hombre, hombres y animales partieron mancomunados, indisolublemente, hasta el día de hoy. La evolución de los organismos vivos y el inicio de la vida se pierden en la noche de los tiempos. Casi nada se sabe de este origen

primigenio, pero un partir inicial debe haber ocurrido en la nebulosa del tiempo-espacio, llegando a sutilezas como el equilibrio cósmico, una suerte de yin-yang celestial. la salud animal es la razón primaria de la Medicina Veterinaria. La paradoja de esta profesión es que interactúa con los animales para mantenerlos en buen estado de salud, tratándolos amigablemente para que finalmente algunos de ellos sean sacrificados y comidos. Su utilización era y es por el bien del hombre.

Los primeros humanos cazadores fueron nómades del Neolítico que se alimentaban con sus presas. De acuerdo con la importancia capital para su sobrevivencia, algunos animales eran considerados como deidades, quedando artísticamente grabados en pinturas rupestres. (DJ, 2006)

Igualmente, en Asia y Africa, de la India a Egipto, se encontraron las primeras evidencias de la práctica veterinaria. En el desierto del Sahara en edificaciones de 2.500 A.C existen decoraciones que muestran la asistencia individual dada a los terneros. El papiro Kahum (1.800 A.C.) están impresas las discusiones sobre el diagnóstico y tratamiento de animales y peces. El Código de Hammurabi (1.700 A.C.), en Babilonia legalizó la práctica veterinaria y estableció derechos y obligaciones de la profesión.

Cuando las escrituras hindúes fueron recuperadas alrededor de 1.800 A.C. el arte veterinario estaba bien desarrollado. El siglo cuarto el emperador budista Asoka estableció algunos hospitales veterinarios. Algunas ciudades empleaban Hippiatros (practicantes sobre equinos). La Medicina Veterinaria de ese tiempo es descrita por Aristóteles y Xenophon. Esta profesión tuvo un papel importante en la economía romana; en los trabajos de Virgilio aparecen

algunas observaciones sobre las enfermedades de los animales. Muchos de estos conocimientos fueron suprimidos por la primera Iglesia Cristiana. El emperador Bizantino ordenó la recopilación de la literatura veterinaria existente, la que fue traducida a los lenguajes más comunes de Europa en el siglo 16.

En 1.762 fue fundado un moderno colegio en la ciudad francesa de Lyon. El abogado Claude Burgelat es considerado el verdadero padre de la Veterinaria Moderna y creador de las primeras escuelas. (Nullvalue, 1996, p.2)

2.1.2 Historia de la medicina veterinaria a nivel nacional. En Colombia, la Historia de la Medicina Veterinaria se inicia con la llegada de Otton Felipe Brown. En 1.885 Claudio Vericel fundó la primera escuela oficial de Veterinaria anexa a la facultad de Medicina y Ciencias Naturales de la Universidad Nacional. (p.2)

2.1.3 Historia de la medicina veterinaria a nivel local. En la región se encuentran algunas clínicas veterinarias que desde los años 1990 han querido prestar este servicio a la comunidad. Entre ellas se encuentran la Clínica Veterinaria Ocaña, la cual se encuentra en el sector del carretero, quien fue la que dio sus inicios con esta actividad económica en la ciudad de Ocaña y en la actualidad aún sigue prestando sus servicios con nueva tecnología. La Clínica Hacaritama, nacida en el año 2011, ubicada en el barrio El Playón de Ocaña. Veterinarios y Asociados SAS, quien se inició hace doce años con el nombre de Epsagro Veterinarios y Asociados EAT, y quienes en la actualidad aún siguen prestando el servicio con su nueva razón social. (p.5)

2.2 Marco Conceptual.

El proyecto presenta un claro enfoque de análisis de viabilidad de creación de una empresa prestadora de servicios, por lo que es necesario indicar que Empresa es la unidad conformada por recursos humanos y financieros, los cuales, interactúan como un sistema, procurando siempre el logro de los objetivos preestablecidos; es así como la empresa propuesta integrará una serie de recursos, tales como, planta física maquinaria y equipo de computación y comunicación y equipo de oficina.

De igual forma un estudio de factibilidad consiste en la determinación de que si un proyecto es viable o no en las diferentes etapas y áreas del mismo.

Las unidades productivas, o como denominan comúnmente las empresas, ya sean sociedades, compañías o corporaciones, aparecen como formados por una combinación de elementos humanos y materiales para el logro de un objetivo determinado y con cierta permanencia en el tiempo. (Stantton, 1994, p.64)

De acuerdo con la actividad existen empresas agropecuarias, mineras, industrias, comerciales y de servicios.

Las empresas agropecuarias, hacen referencia a aquellas que explotan en grandes cantidades los productos agrícolas y pecuarios; ejemplos a citar están las granjas porcinas, granjas avícolas, invernaderos y haciendas de producción agrícola.

Las organizaciones mineras tienen como objetivo principal la exploración de los recursos que se encuentran en el subsuelo; en este tipo de entes se identifican las auríferas, las de petróleo, de piedras preciosas y otros minerales. De igual manera las industriales tienen como objeto económico la transformación de materia prima en productos terminados o semielaborados; en este caso se encuentran las empresas productoras de calzado, fábricas alimenticias, fábrica de textiles. (Ramírez, 1998, p.169)

Las empresas comerciales despliegan esfuerzos y recursos para la compra y venta de los productos colocando en los mercados productos naturales, semielaborados y terminados a mayor precio del comprado, obteniendo así una ganancia; en esta clasificación se encuentran los supermercados, almacenes, distribuidores de diversos bienes, tales como droguerías, almacenes de telas y calzado.

Las entidades sin ánimo de lucro son personas jurídicas, capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones y de ser representadas judicial y extrajudicialmente, con sujeción a las disposiciones legales y a sus propios estatutos. Nacen por la voluntad de los asociados en virtud del derecho constitucional de asociación, o por la libertad de disposición de los bienes de los particulares, para la realización de fines altruistas o de beneficio comunitario, de lo que se infiere que no contempla dentro de su objeto principal el desarrollo de actividades mercantiles. (Stantton, 1994, p.64)

La Ley clasifica estas personas de derecho privado en dos grandes categorías:
Corporación o Asociaciones y Fundaciones de Beneficio Público.

Las corporaciones son entidades jurídicas que surgen de un acuerdo de voluntades, vinculadas mediante aportes en dinero, especie o actividad, en orden a la realización de un fin de beneficio social, que puede contraerse a los asociados, a un gremio o grupo social en particular. Su régimen estatutario deriva de la voluntad de sus miembros. Por ello, el derecho de asociación no solo consiste en la posibilidad de organizar personas morales, sino también en la libertad de abstenerse de hacerlo, siendo contrario a la constitución todo sistema o procedimiento para compeler a las personas a que ingrese o se retiren dichas entidades, o que les obliguen a prestarle servicios o a favorecerlas en sus intereses institucionales.

Las empresas de servicios se orientan a prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad, ya sea educación, salud, recreación, transporte, servicios públicos, Internet, arrendamientos, los servicios bancarios y demás, como ejemplo se podría citar una empresa de turismo, un banco, una notaría, asesorías o un centro recreativo. (Ramírez, 1998, p.171)

2.2.1 Prestación de servicios. La planeación y diseño de servicios es una función estratégica que incluye mercadotecnia, finanzas, recursos humanos y operaciones. El proceso de diseño de servicios, consta de tres fases primordiales:

Investigación: Generar ideas relativas a los servicios.

Selección: Entre las ideas generadas por la investigación, escoger aquellas que sean factibles desde el punto de vista tecnológico, comercial y competitivo con la estrategia de la organización.

Diseño: Las especificaciones definitivas habrán de ser óptimas en cuanto a confiabilidad, calidad y costo (que puedan mantenerse bajo por medios, tales como la compatibilidad de los componentes, ínter cambiabilidad y simplicidad del diseño).

El servicio como mercancía comercializable aisladamente; es decir, un producto intangible, que no se toca, no se coge, no se palpa, generalmente no se experimentada antes de la compra, pero permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes. (Ackoff, 1972, p.25)

2.2.2 Medición de la factibilidad. La medición de la factibilidad de la entidad toma como herramienta fundamental el estudio de mercados, que consiste en la recopilación y análisis de antecedentes que permitan determinación la conveniencia o no de ofrecer un bien o servicio para atender una necesidad, ya sea que ésta se manifiesta a través de la disposición de la comunidad a cubrir precios o tarifas, o que se detecte a través de presiones sociales ejercidas por la comunidad.

2.2.3 Estudio de mercados. Tiene como finalidad determinar si existe o no, una demanda que justifique la puesta en marcha de un programa de producción de ciertos bienes o servicios, en un espacio de tiempo.

Mecanismos publicitarios. Los mecanismos publicitarios son todos aquellos elementos con que cuenta la empresa para dar a conocer, divulgar, recodar y promocionar los servicios

productos que ofrece en un mercado determinado. Entre estos encontramos los medios publicitarios que son:

Medios escritos, entre los cuales encontramos los periódicos, volantes, vallas, posters, pasacalles, etc.

Medios televisivos, que son todos aquellos medios televisuales, es decir, televisión, videos.

Medios radiales, en este encontramos como su nombre lo indica el uso de la radio para la realización de publicidad, ya sea a través de comerciales o comentarios en la programación de una estación de radio. (Miranda, 1992, p.64)

2.2.4 Estudio técnico. El estudio técnico, como etapa de formulación del proyecto supone la determinación del tamaño más conveniente, la identificación de la localización final apropiada y obviamente la selección del modelo tecnológico y administrativo idóneo que sea consecuente con el comportamiento del mercado y las restricciones de orden financiero.

Entre sus ítems se encuentran la definición de la capacidad de proyecto, que viene siendo la cantidad de producción o prestación de un servicio por unidad de tiempo; la capacidad instalada, que es la capacidad máxima disponible permanentemente.

De igual manera, se define la distribución interna, donde cada uno de los muebles y equipos participan en el proceso de prestación del servicio se dispone en forma tal que garantice condiciones de trabajo y seguridad, una eficaz utilización del espacio disponible, una mejor movilización de los insumos y una mayor eficiencia en la operación.

La localización define el análisis de diferentes variables que determinan el lugar donde finalmente se ubicará el proyecto, buscando en todo caso una mayor utilidad o una minimización de costos.

Otro factor del estudio técnico es la consecución de mano de obra es decir; la cantidad y calidad de mano de obra depende de muchos factores, pero principalmente de tipo de empresa, producto, servicio, tecnología y el costo de la misma. (Ramírez, 1998, p.182)

2.2.5 Estudio administrativo. Otra de las etapas que conlleva al proyecto es el estudio administrativo, suponiendo la construcción de estructuras, definición de funciones, asignación de responsabilidades, delimitación de autoridad, identificación de canales de comunicación y definición de personal necesario para la operación de la entidad; como fase del estudio de factibilidad presenta componentes, tales como la misión que constituye el propósito general de una organización y en cuyo logro deben ir enfocados los planes y recursos de la entidad; los estatutos o normas internas que le permitan a una empresa tener calidad sobre su funcionamiento, manejo y disposiciones legales. Así mismo, el manual de funciones y organigrama, el primero se presenta como una herramienta organizacional en la que se describe las funciones que tienen los trabajadores en su respectivo cargo, recopila las actividades de cada operario, los requisitos,

dependencia que pertenece y la definición del cargo. El organigrama es la representación gráfica de la estructura formal empresarial, siendo su importancia la comprensión de las relaciones de autoridad y empalme entre los órganos de nuevo ente. (p.182)

2.2.6 Estudio financiero. El estudio financiero, es la técnica que permite analizar los estatutos contables de la empresa, con el fin de tomar decisiones encaminadas a la optimización de los recursos financieros y a la planeación y control financiero de la empresa.

En esta etapa se determina el rubro de maquinaria y equipo, que son inversiones necesarias para producción o prestación del servicio, así como los equipos que se utilizan en las instalaciones auxiliares. De igual forma se determina la inversión que es la cantidad de dinero en efectivo o especie necesaria para llevar a cabo el proyecto; las razones económicas, las cuales son variables financieras que indican la viabilidad económica del proyecto, ya sea positiva o negativa. (p.183)

2.2.7 Evaluación económica. Es el proceso de medición del valor del proyecto, que se basa en la comparación de los beneficios que genera y los costos o inversiones que requiere, desde un punto de vista determinado

Trata de determinar cuál será la cantidad de recursos económicos que son necesarios para que el proyecto se realice, es decir, cuánto dinero se necesita para que la empresa opere.

2.2.8 Impacto socioambiental. Este consta de un estudio social, que es aquel que tiene en cuenta los cambios en el nivel de vida, salud y recreación y todo aquello que modifique los patrones de ingreso y consumo y su redistribución en los grupos sociales. Y el estudio ambiental, en esta etapa de medición de la factibilidad del proyecto consiste en la evaluación del impacto de la nueva entidad sobre el medio natural en el que realiza sus operaciones.

2.2.9 Generalidades del perro. El “canis Lupus familiaris” o también “mejor amigo del hombre”, mejor conocido como el perro, es quizás el más conocido y familiar de los animales que tenemos en la naturaleza. Es un mamífero de tamaño medio, abundante pelaje y de un oído y olfato altamente desarrollado, actualmente se encuentra casi totalmente domesticado, habita en todas partes del mundo y existen múltiples razas de perros, que pueden hacer variar su pelaje, tamaño, etc.

Dentro de las habilidades de los perros, quizás la que más destaca es su inteligencia. El perro tiene amplias habilidades de aprendizaje, así como de asociar conceptos, hechos y de aprender de ellos, lo que lleva a que sea muy fácil entrenarlos y adaptarlos a cualquier hábitat que se les presente.

Por supuesto, a favor de la gran cantidad de las razas de perros, estos suelen ser seleccionados con respecto a su habilidades y capacidades para desenvolverse, por ejemplo en su uso en el rastreo y detección de sustancias tóxicas, en el rescate, en la ayuda para la gente lisiada, e inclusive en el área de la psicología, donde se ha descubierto que la compañía canina puede ser muy provechosa para la recuperación de traumas psiquiátricos, autismo, depresión, etc.

Así mismo, las personas en la actualidad están considerando más la salud y la psicología de los perros, llegando a existir en el mercado una cantidad de productos y opciones para ellos, desde ropa para perros, shampoo para perros, dentífricos para perros, hasta hoteles para perros, psicólogos para perros y pedicura para perros. (Yaruro, 2000, p.65)

2.2.10 Generalidades del gato. El gato es un mamífero carnívoro que pertenece a la familia de los felinos. Su piel está cubierta de pelos cuyo color y textura varían dependiendo de la raza. Tienen muy desarrollados los sentidos de la vista y del olfato además de una excelente memoria. Se cree que el gato fue uno de los últimos animales en ser domesticado, proceso que se llevó a cabo en Egipto. El gato es un animal cazador, muy ágil y muy cariñoso. Se adapta fácilmente a la vida familiar y cumple normas con facilidad.

Es un animal instintivamente cazador. Los gatos en libertad, viven de forma semisalvaje y cazan ratones y ratas que de otra forma comerían importantes cantidades de grano. Los domésticos capturan insectos, ratones y pequeños pájaros instintivamente, aunque generalmente no los consumen. Son preferidos por sus hábitos de limpieza, por su bajo nivel de atención y cuidados requeridos para su manutención. (Mundo Felino, 2009, p.1)

2.3 Marco Teórico.

2.3.1 Teorías Administrativas. Según Bennetti (1999), son diversos los enfoques teóricos que se han adoptado a la hora de estudiar los fenómenos organizacionales, esto se acentúa más en la actualidad debido a la complejidad presentado por el sector, haciendo que su

estudio se enfoque de diversas maneras, permitiendo gran cantidad de variables. En la actualidad, la teoría administrativa estudia la administración de empresas y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio de una o más corrientes de la teoría administrativa. (p.345)

Las cinco variables básicas, (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) constituyen los principales componentes en el estudio de administración de las empresas. El comportamiento de estas variables es sistémico y complejo: cada una ellas influye y es influenciada por las demás; si se modifica una ellas, las otras también se modifican en mayor o menor grado. El comportamiento del conjunto de estas variables es diferente de la suma del comportamiento de cada variable por separado. La adecuación de estas cinco variables constituye el principal desafío de la administración. En una subunidad especializada (por ejemplo, un departamento, una división, una sección), algunas de estas variables pueden cumplir un papel predominante. (Gross, 2005, p.3)

2.3.2 Teoría económica. La teoría económica institucional estudia la creación de empresas bajo el supuesto de que “la decisión de convertirse en empresario y, por lo tanto, la creación de nuevas empresas está condicionada por factores externos o del entorno”. De esta manera, la capacidad para crear una empresa es percibida como un acto deliberado, circunscrito a un momento y lugar determinado, en el que las limitaciones formales e informales son importantes para el desarrollo de la capacidad emprendedora y la creación de nuevas empresas. La legislación sobre la actividad emprendedora, constituida por normas, leyes y organismos,

hace parte de las limitaciones formales pues pueden fomentar o inhibir la propensión de una nación o región a crear nuevas empresas.

2.3.3 Teoría del valor. Para Marx y otros autores que le anteceden como Smith y Ricardo, el trabajo es el único que produce el valor. La teoría del valor está compuesta por principios que describen las relaciones que se presentan en un sistema económico y que se manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. Así, con la condición de la existencia de un conjunto de individuos en relación con una lista de bienes dados a priori, la teoría del valor busca asociar valores o precios a estos bienes conocidos. Para La creación de la fábrica de estribos para la construcción de edificaciones y obras civiles la teoría del valor resulta muy importante y aplicativa, sin embargo la teoría económica y administrativa también sirve de base para el desarrollo del proyecto. (Benetti, p.5)

2.3.4 Teoría financiera de la empresa. Proporciona las herramientas tendientes a interpretar los hechos que ocurren en el mundo financiero y su incidencia en la empresa, como así también reconocer situaciones que antes eran irrelevantes y pueden traer aparejado consecuencias graves, en una época de cambios constantes en el mundo.

2.3.5 Decisiones de inversión. Implican planificar el destino de los ingresos netos de la empresa flujos netos de fondos a fin de generar utilidades futuras. (Valentín, 2013, p.7)

2.3.6 Decisiones de financiación. Persiguen encontrar la forma menos onerosa de obtener el dinero necesario, tanto para iniciar un proyecto de inversión, como para afrontar una dificultad coyuntural.

2.3.7 Decisiones de distribución de utilidades. Tienden a repartir los beneficios en una proporción tal que origine un beneficio importante para los propietarios de la empresa, y a la vez, la valoración de la misma. Una combinación óptima de las tres decisiones genera el mayor valor de la empresa para sus dueños.

2.3.8 Teoría del Control. A partir del año 1955, se desarrollan los métodos temporales, con el objetivo de solucionar los problemas planteados en aplicaciones aerospaciales, estos métodos reciben un fuerte impulso con el desarrollo de las computadoras digitales, que constituían la plataforma tecnológica necesaria para su implantación, prueba y desarrollo.

2.3.9 Teoría de la transparencia. El concepto de transparencia es considerado una condición obligatoria dentro de muchas áreas de la seguridad. Los procedimientos deben ser conocidos y claros. La transparencia no siempre es absoluta, existen pasos intermedios entre un programa completamente opaco y uno transparente. (Palomares, 1999, p.29)

2.3.10 Teoría de la confianza. Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

2.3.11 Teoría de toma de decisiones. La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella.

2.3.12 Teoría del desarrollo económico. En relación a la teoría del desarrollo económico se tomó las bases de la teoría de la dependencia que surgieron en 1950 como resultado, entre otros, de las investigaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Uno de los autores más representativos fue Raúl Prebisch.

2.4 Marco Legal.

2.4.1 Constitución Política de Colombia. La Constitución Política de Colombia, en el título II de los derechos, las garantías, y los deberes Capítulo I de los derechos fundamentales consagra en su artículo 14 (Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica). (República de Colombia, 2010, p.8)

Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Artículo 49. Modificado por el Acto Legislativo No 02 de 2009. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria.

Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

2.4.2 Código de Comercio. Decreto 410 de 1971. (Marzo 27). Por el cual se expide el código de comercio. El código de Comercio Capítulo I artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona. (Congreso de la República, 2009, p.21)

Artículo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Artículo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Los menores adultos pueden, con autorización de sus representantes legales, ocuparse en actividades mercantiles en nombre o por cuenta de otras personas y bajo la dirección y responsabilidad de éstas.

Artículo 13. Para todos los efectos legales, se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

1. Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
2. Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
3. Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

1. Derogado. L. 222/95.

2. Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y

3. Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquier persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara, mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo. (p.22)

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

1. Matricularse en el registro mercantil;
2. Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;

3. Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
4. Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
5. Derogado. L. 222/95.
6. Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

3 Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación.

Según Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. En la investigación se realiza un estudio descriptivo que permite poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema a través de información obtenida de la comunidad. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (p.23)

Para el desarrollo del presente trabajo se tuvo en cuenta la investigación descriptiva, buscando delimitar hechos característicos del problema en estudio donde se indaga, describe y se observa una situación concreta, ya que gracias a esta se analizaran las ventajas y beneficios que traería para la comunidad de la ciudad de Ocaña, la creación de una IPS para perros y gatos.

3.2 Población.

La población objeto del proyecto la constituye la población de Ocaña, conformada por 20.915 familias según censo de Centrales Eléctricas (2012).

3.3 Muestra.

En el análisis externo para determinar la población finita se considera la aplicación de la fórmula estadística que permitió un mayor análisis relacionado con las unidades familiares de la ciudad de Ocaña.

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

Donde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 20.915 familias

Zc = 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 = 6% = 0.06

$$n = \frac{(20.915) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(20.915 - 1) * (0.06)^2 + (1.96) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(20.915) (3.8416) * (0.25)}{(20.914) * (0.0036) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{(80.347,064) * (0.25)}{75,2904 + 0.9604}$$

$$n = \frac{20.086,766}{76.2508}$$

n = 263 familias.

Por lo cual se aplicará en total 263 encuestas.

Prueba de viabilidad de la muestra:

$$Em = 25$$

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

$$S = \sqrt{\frac{(0.5) \times (0.5)}{263}}$$

$$S = \sqrt{\frac{0.25}{263}}$$

$$S = \sqrt{0.0009505}$$

$$Em = 2 (0.030830)$$

$$Em = 0.06$$

$$\text{Error muestral} < \text{error probabilístico} = 0.06 = 0.06$$

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

La técnica que se utilizó para recolectar la información necesaria suministrada por los habitantes de la ciudad de Ocaña, fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a la población objetivo, considerando estos elementos como la fuente primaria.

En cuanto a la fuente secundaria que se consultará está la Biblioteca Argemiro Bayona, de la Universidad Francisco de Paula Santander, asesores, especialistas y conocedores del tema.

3.5 Procesamiento y Análisis de la Información.

Para la organización y tabulación de la información obtenida por la aplicación de la encuesta se analizó cuantitativamente mediante tablas y gráficas estadísticas que representadas adecuadamente darán mayor claridad y elevarán el nivel de confianza a los interesados y encargados de la revisión y puesta en marcha del proyecto. Se realiza interpretación cualitativa, porque la información se clasifica y procesa realizando un análisis de cada una de las respuestas.

4 Presentación de Resultados

4.1 Estudio de mercados para determinar las características del servicio, demanda, oferta, precio, canales de distribución, competencia y publicidad.

El estudio de mercados de un proyecto persigue los siguientes objetivos; verificar que existe un mercado insatisfecho y que es viable; desde el punto de vista operativo identificar cómo introducir en ese mercado el producto objeto de estudio, demostrar que tecnológicamente es posible producirlo, verificar que no existe impedimento alguno en el abastecimiento de todos los insumos necesarios para su producción y demostrar que es económicamente rentable llevar a cabo su realización. (Córdoba, 2006, p.87)

Para determinar las características del estudio de mercados, se tendrá en cuenta la encuesta realizada, con el fin de obtener un diagnóstico que ayude a la realización del mismo. A continuación se presentan las tablas y gráficos correspondientes a los resultados arrojados por la misma.

Tabla 1.

Posee como mascota un perro o gato en su hogar

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Si	238	90
No	25	10
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

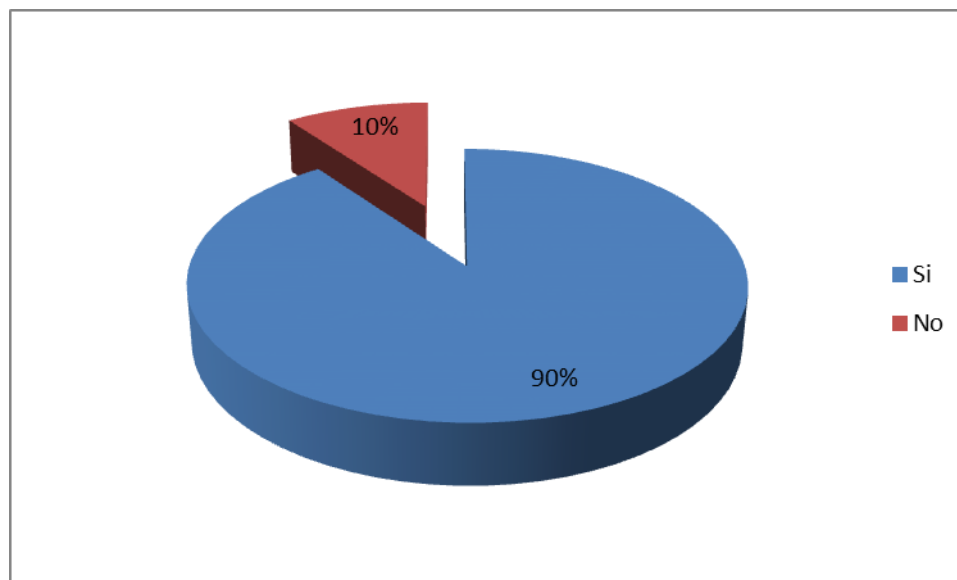


Figura 1. Posee como mascota un perro o gato en su hogar

Al iniciar la encuesta se preguntó a la muestra, quienes fueron las familias residentes en la ciudad de Ocaña, que si poseían perro o gato como mascota en su hogar, para lo cual el 90% de las mismas respondieron que si cuentan con ésta, la cual quieren como un miembro más de la familia. El 10% restante dijo que no cuenta en su casa con una mascota, lo cual indica que este porcentaje no se tendrá en cuenta para la continuidad del estudio.

Tabla 2.

Tipo de mascota

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Perro	195	82
Gato	43	18
Total	238	100

Fuente: Autores del proyecto

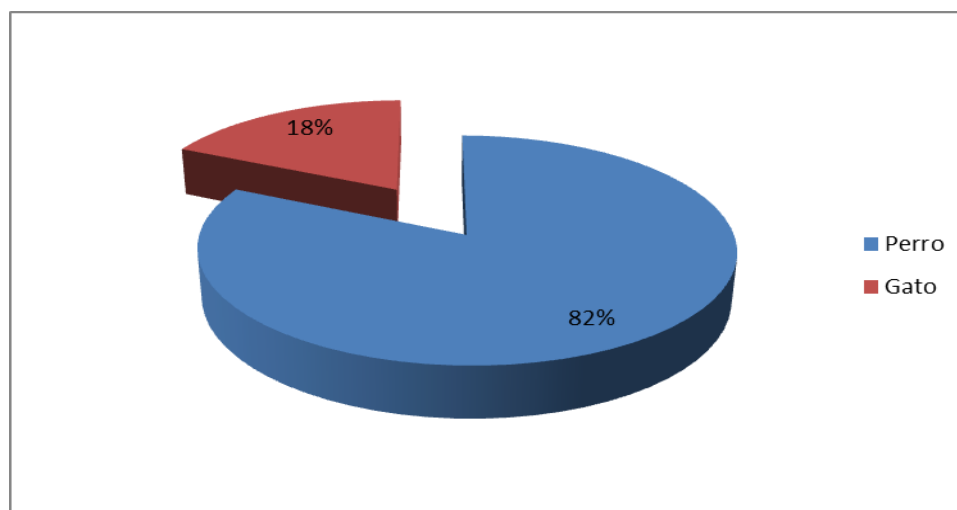


Figura 2. Tipo de mascota

Se interroga a las personas que tienen mascota en sus hogares, las cuales son de acuerdo a la muestra, 256, cual es el tipo de mascota con la que cuentan, siendo el 82% perros y el 18% gatos, es grande la diferencia, puesto que el perro siempre ha sido reconocido por ser el mejor amigo del hombre, por ende, es el más tenido en cuenta como compañía en la casa.

Tabla 3.

Raza a la cual pertenece el gato

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Persa	0	0
Himalayo	0	0
Absinios	0	0
Chartreux	0	0
Siames	0	0
Angora	18	42
Siberiano	3	7
Otro	0	0
NS/NR	22	51
Total	43	100

Fuente: Autores del proyecto

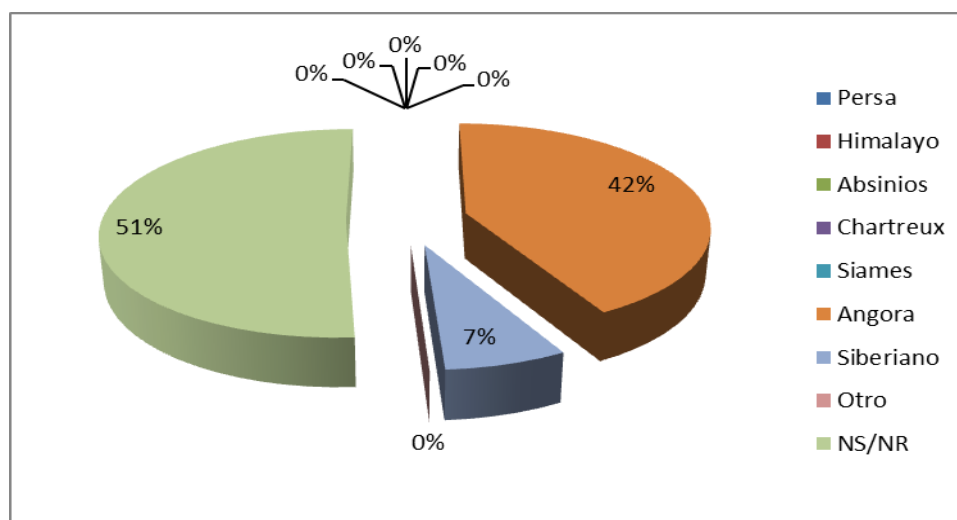


Figura 3. Raza a la cual pertenece el gato

Al preguntarles a los encuestados el tipo de raza a la cual pertenece su gato, éstos en su mayoría dijeron que no saben o no respondieron a la misma, pues aducen que en el gato es más difícil reconocer una raza. Un 42% respondió que su gato es de raza Angora, siendo ésta muy popular por esta zona. Y el 7% restante tienen gato de raza Siberiano.

Tabla 4.

Raza a la cual pertenece el perro

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Labrador retriever	8	4
Schanauzer	9	5
Beagle	15	8
Golden retrivier	0	0
Rot wailer	0	0
pincher	30	15
fresh poodle	35	18
Otro	73	37
NS/NR	25	13
Total	195	100

Fuente. Autores del proyecto

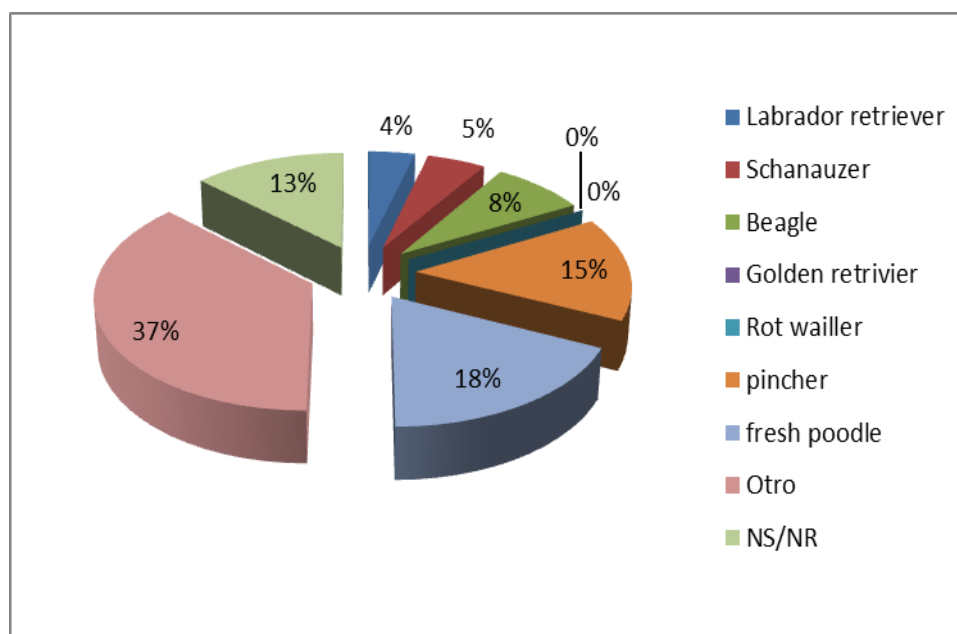


Figura 4. Raza a la cual pertenece el perro

En cuanto a la raza de perro, los encuestados dicen en un 37% que su perro es de otra raza distinta a las enunciadas en la encuesta, entre las que se describen: Pastor Alemán, Bulldog, Cocker, Pit Bull, Pug.

Un 18% cuentan con perros de raza Fresh Poodle, el 15% tienen Pincher; un 8%, cuenta con Beagle, otro 5% Schanauzer y un 4% Labrador. Cabe destacar que un 13% de los encuestados, no saben y no respondieron a la pregunta, por encontrarse en duda en cuanto a la raza de su mascota.

Tabla 5.*Edad de la mascota*

Ítem	Frecuencia (Perro)	Porcentaje	Frecuencia (Gato)	Porcentaje
0 a 2 años	48	25	18	42
2 a 4 años	50	26	7	16
4 a 6 años	35	18	5	12
6 a 8 años	27	14	7	16
Más de 8 años	28	14	3	7
NS/NR	7	3	3	7
Total	195	100	43	100

Fuente: Autores del proyecto

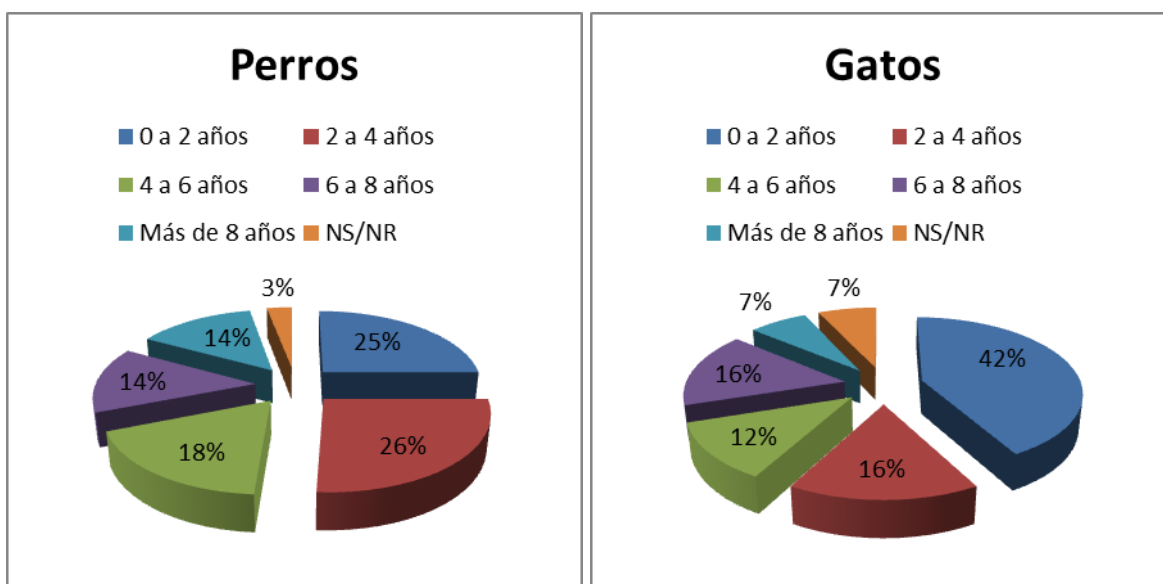


Figura 5. Edad de la mascota

Para la edad de la mascota, se les preguntó a los dueños de perros por las edades promedio de los mismos, quienes contestaron el 26% que su perro está entre los 2 a 4 años de edad, un 25% comenta que entre los 0 a 2 años; otro 18% dice que su mascota se encuentra entre

los 4 a 6 años y un 14% dice que su perro está entre los 6 y más años de edad. El 3% restante, no sabe y no responde a la misma pregunta. Por otro lado, los gatos cuentan con edades en su mayoría (42%) entre los 0 a 2 años, un 16% de los 2 a 8 años; un 12% de los 4 a 6 años de edad.

Tabla 6.

Afiliación a un plan de salud

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0
No	263	100
NS/NR	0	0
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

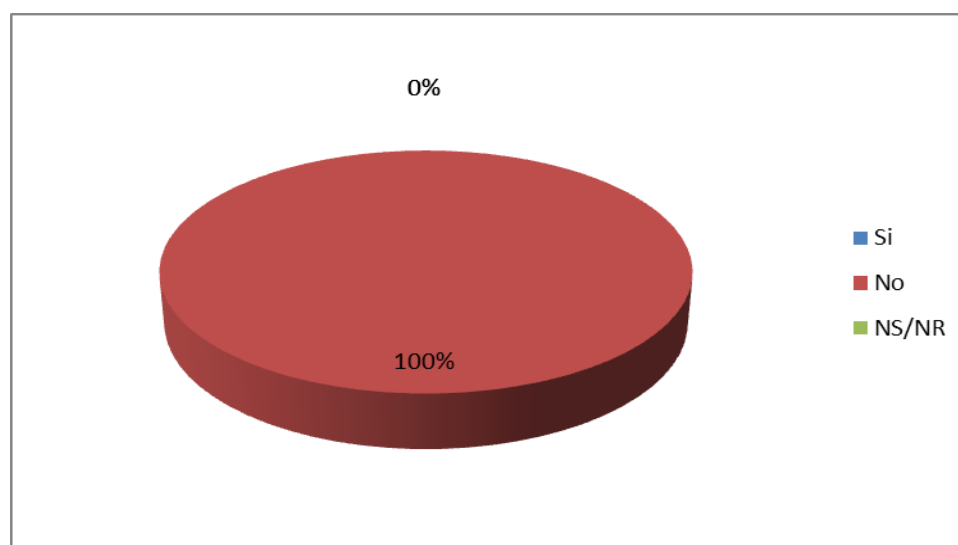


Figura 6. Afiliación a un plan de salud

A la pregunta si su mascota está afiliada a un plan de salud, el 100% de los encuestados dijeron que no, puesto que en la ciudad no se cuenta con una institución que preste estos servicios.

Tabla 7.*Clínica veterinaria que le suministra servicios*

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Veterinaria Hacaritama	110	42
Veterinaria Ocaña	112	43
Veterinaria San Agustín	21	8
Otra	0	0
NS/NR	20	7
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

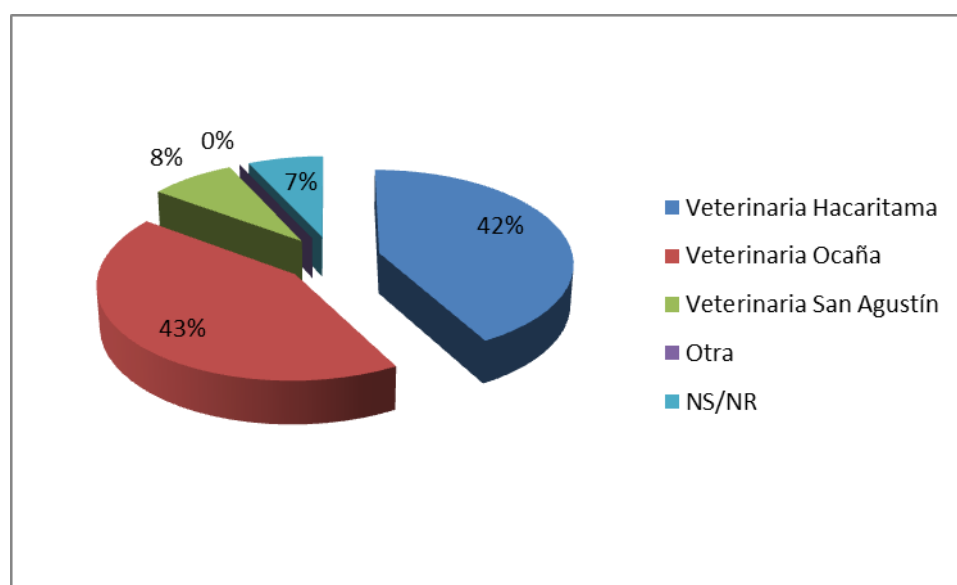


Figura 7. Clínica veterinaria que le suministra servicios

En Ocaña aunque existen diversidad de veterinarias que prestan el servicio, las más reconocidas son, según la encuesta, la veterinaria Ocaña, a la cual asiste el 43% de personas encuestadas; la veterinaria Hacaritama, con un 42% de personas que llevan normalmente a sus mascotas; el 8% solicita por lo general sus servicios en la veterinaria San Agustín. El 7%

restante, comenta que ha llevado su mascota a otras veterinarias distintas a las anotadas, entre las que se encuentra Mis Mascotas, entre otras.

Tabla 8.

Factor por el que utiliza esta clínica veterinaria

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Costo del servicio	48	18
Atención 24 horas	75	29
Ubicación	23	9
Calidad del servicio	117	44
Otros	0	0
NS/NR	0	0
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

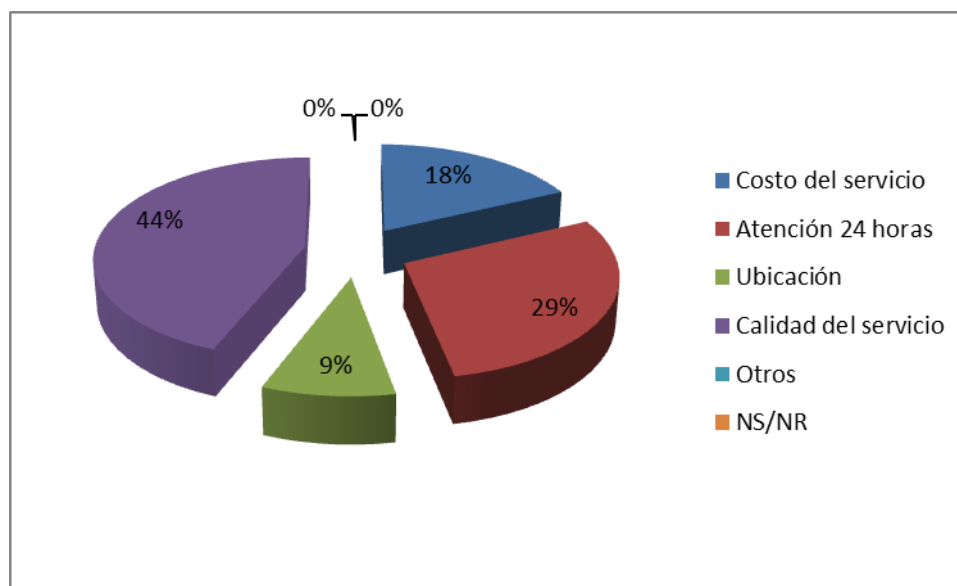


Figura 8. Factor por el que utiliza esta clínica veterinaria

El motivo por el que el encuestado utiliza los servicios en la clínica veterinaria de su gusto, es en su mayoría por la calidad del servicio que su mascota ha recibido, pues eso para ellos es primordial. Un 29% opina, que un factor muy importante ha sido la atención las 24 horas, puesto que les ha tocado trasladarse a altas horas y han sido atendidos. Otro 18% opina que el costo del servicio, influye mucho en la utilización del mismo. Y el 9% restante se inclina por la ubicación de la veterinaria, la cual se encuentra cerca a su casa o lugar de trabajo.

Tabla 9.

Frecuencia con la que utiliza los servicios de salud veterinaria

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Mensual	83	32
Bimensual	25	9
Trimestral	0	0
Semestral	0	0
Ocasional	155	59
Otros	0	0
NS/NR	0	0
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

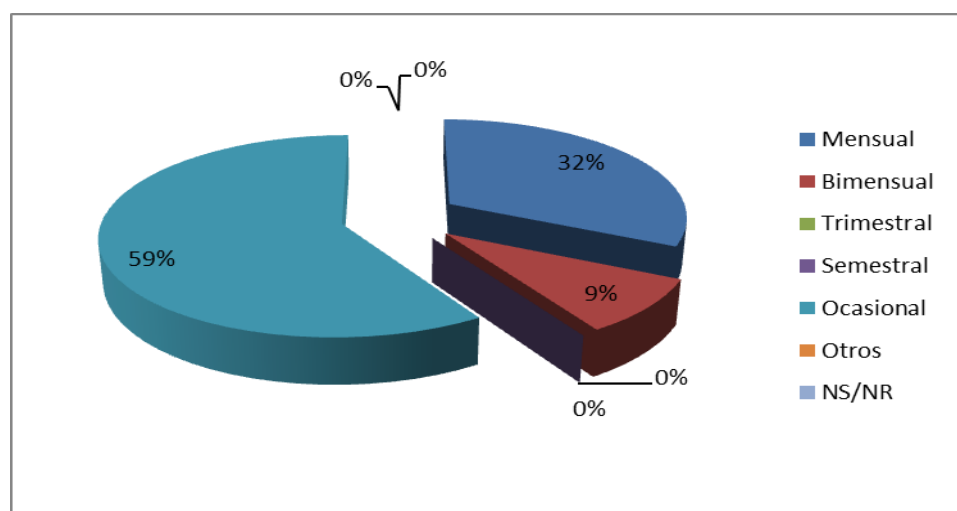


Figura 9. Frecuencia con la que utiliza los servicios de salud veterinaria

La frecuencia con la que el humano utiliza los servicios de salud veterinaria, es en gran mayoría de manera ocasional, toda vez que cuando su mascota se ha enfermado han acudido a solicitarlos. Otro 32% opina que lo hacen mensualmente, puesto que sus mascotas se encuentran en algún tratamiento o control veterinario. Y el 9% restante lo hace bimensual, por motivos similares a los anteriores.

Tabla 10.

Promedio de dinero gastado en los servicios veterinarios

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
\$20.000 - \$40.000	25	9
\$40.000 - \$80.000	59	22
\$80.000 - \$120.000	83	32
Más de \$120.000	91	35
NS/NR	5	2
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

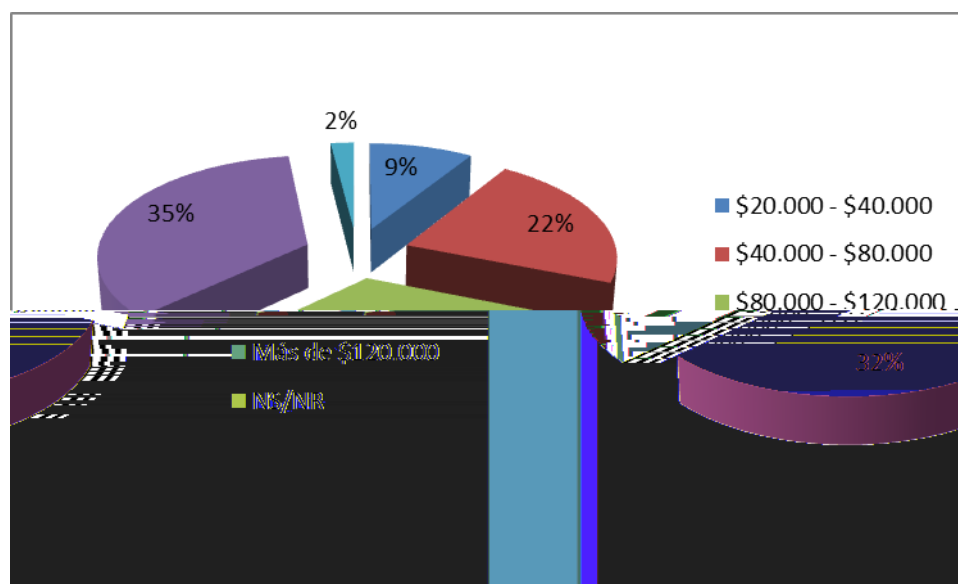


Figura 10. Promedio de dinero gastado en los servicios veterinarios

Las personas dueñas de mascotas comentan que el promedio de dinero gastado en servicios veterinarios se encuentra en un 35% en más de \$120.000; un 32% dicen que entre \$80.000 y \$120.000 han sido sus gastos en servicios y un 22% lo ha hecho entre \$40.000 y \$80.000. En menor proporción se encuentran quienes han gastado entre \$20.000 a \$40.000 y un 2% dice que no han tomado nota de sus gastos con las mascotas.

Tabla 11.

Servicio de salud veterinaria más utilizado

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Consulta general	43	16
Urgencias	82	31
Cirugía	29	11
Odontología	5	2
Laboratorio	15	6
Exámenes	13	5
Vacunación	76	29
Otros	0	0
NS/NR	0	0
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

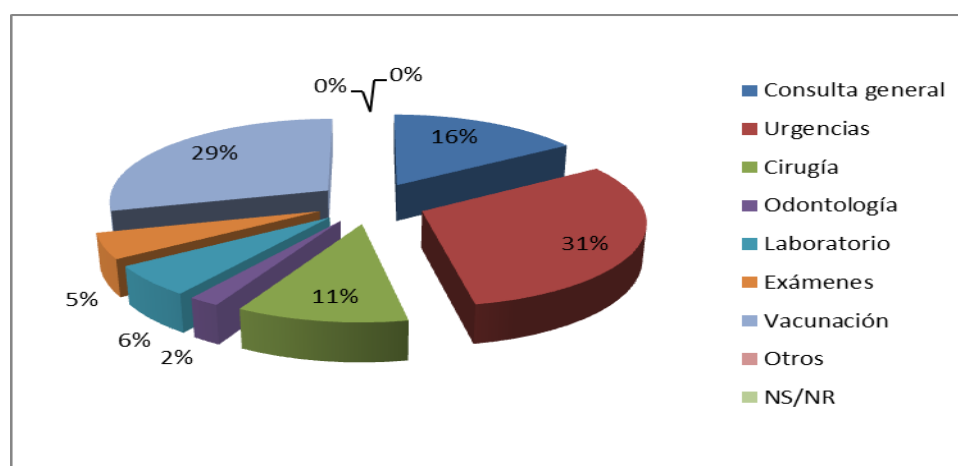


Figura 11. Servicio de salud veterinaria más utilizado

Las personas han utilizado diversidad de servicios al visitar la veterinaria, de éstos el 29% lo ha hecho para vacunación, el 31% en urgencias, un 16% en consulta general y otro 11% en cirugía. En porcentajes menores se encuentra laboratorio, exámenes y odontología.

Tabla 12.

Factor que incide al momento de utilizar servicios médicos veterinarios

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Atención	70	27
Experiencia	76	29
Ubicación	23	9
Confianza	59	22
Precios	35	13
Otros	0	0
NS/NR	0	0
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

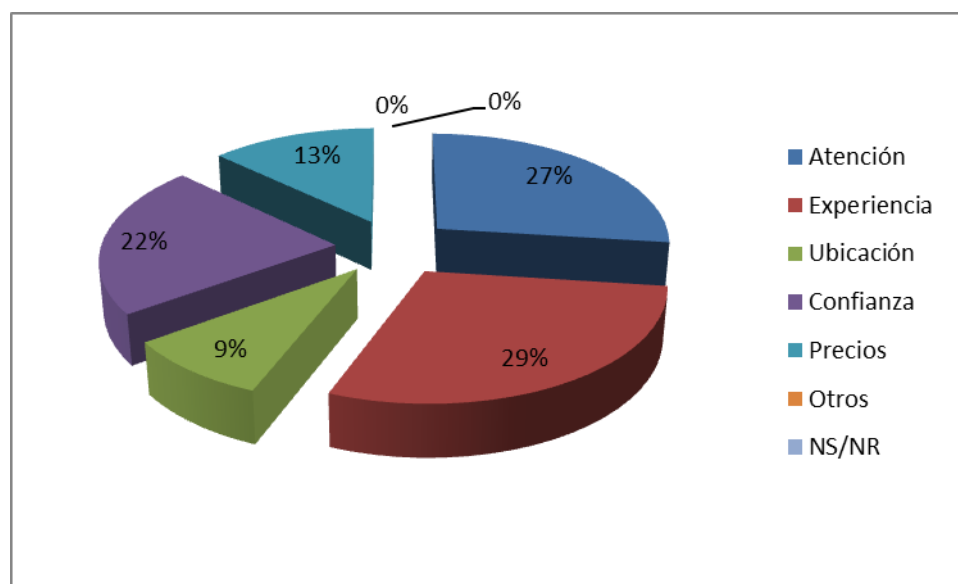


Figura 12. Factor que incide al momento de utilizar servicios médicos veterinarios

Cuando una persona acude a una clínica veterinaria a solicitar sus servicios, ésta lo hace en un 29% teniendo en cuenta la experiencia de quienes laboran en ella, pues de esto depende la salud de sus mascotas. Un 27% opina que la atención es otro factor importante a la hora de solicitar el servicio. Un 22% afirma que la confianza de quienes laboran en ella y prestan sus servicios, hacen más acogedor el momento en que se deben solicitar los mismos. El 13% se inclina por los precios, pues en ocasiones no se cuenta con buen presupuesto. En menor proporción, 9%, les interesa la ubicación de la entidad, que sea cercana a sus hogares o sitios de trabajo.

Tabla 13.

Disponibilidad de afiliación a la entidad promotora de salud para perros y gatos

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Si	228	85
No	35	15
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

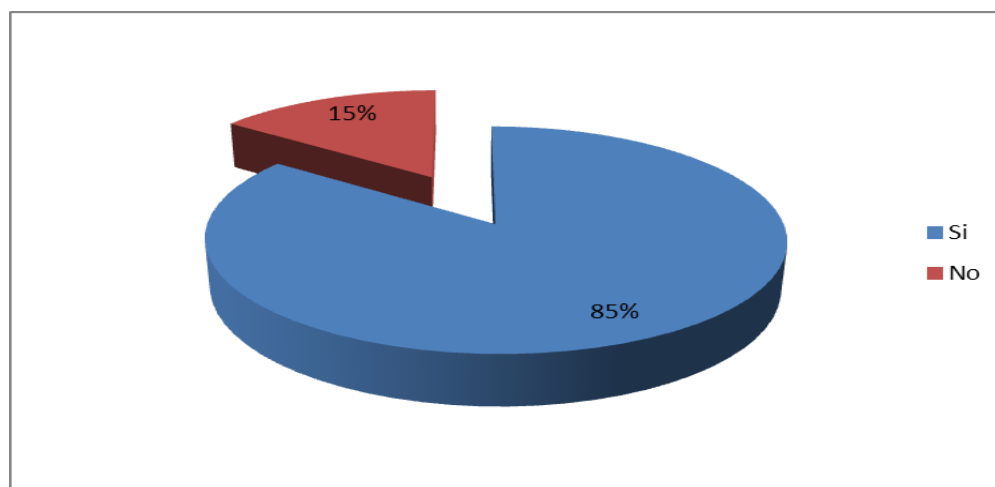


Figura 13. Disponibilidad de afiliación a la institución promotora de salud para perros y gatos

Es interesante en la ciudad de Ocaña poder contar con una institución promotora de salud, que cubra los servicios para perros y gatos. Es lo que comenta el 85% quienes están en disposición de afiliarse a sus mascotas a esa entidad. El 15% restante dicen que no tienen la disponibilidad, pues sus recursos no alcanzan para solventar estas situaciones.

Tabla 14.

Tarifa en disposición de pagar mensualmente por la prestación de estos servicios de salud por la nueva IPS para perros y gatos

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Entre 20 y 30 mil pesos	120	53
Entre 30 y 40 mil pesos	108	47
Entre 40 y 50 mil pesos	0	0
Otro	0	0
NS/NR	0	0
Total	228	100

Fuente: Autores del proyecto

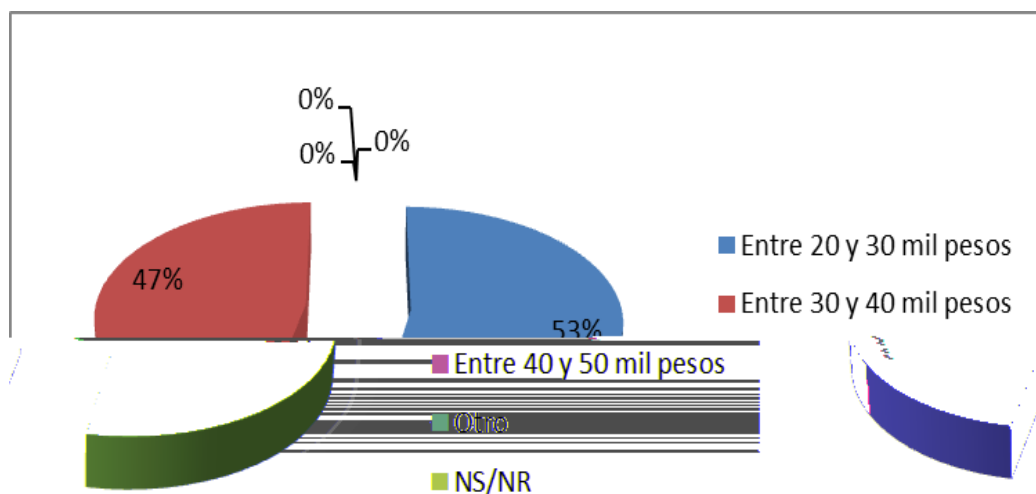


Figura 14. Tarifa en disposición de pagar mensualmente por la prestación de estos servicios de salud por la nueva IPS para perros y gatos

Teniendo en cuenta el total de las personas encuestadas que estarán en disponibilidad de pagar para adquirir los servicios de la IPS para perros y gatos, se les preguntó cuál tarifa sería la más adecuada para sus ingresos, a lo cual éstos contestaron en un 53% que entre 20 y 30 mil pesos estaría a su alcance para cancelar mensualmente. El 47% restante opina que entre 30 y 40 mil pesos sería una buena opción.

Tabla 15.

Medio de comunicación preferido

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Radio	112	42
Televisión	118	45
Periódico	28	11
Avisos	5	2
Otro	0	0
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto

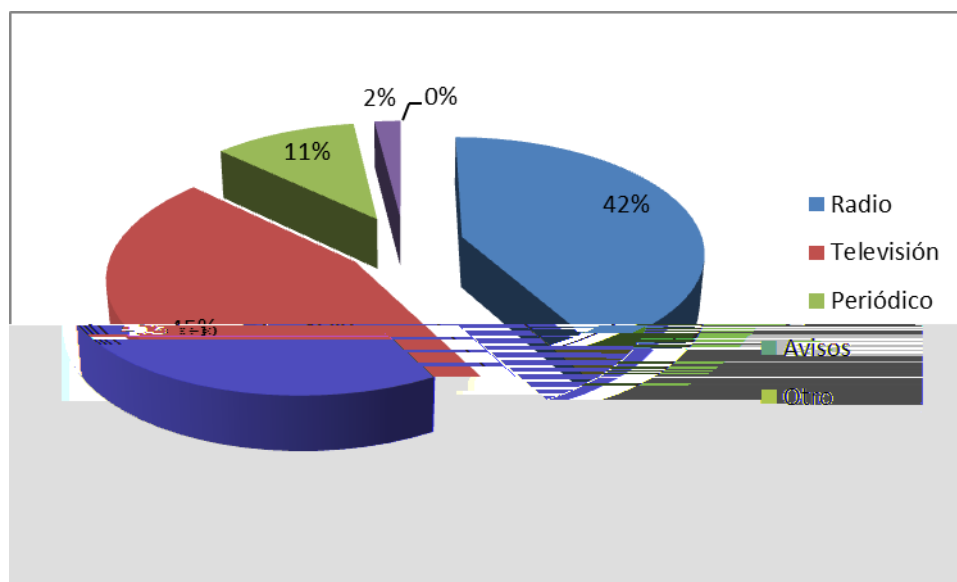


Figura 15. Medio de comunicación preferido

Para este interrogante, se tuvo en cuenta toda la muestra, puesto que en cuanto a mercadeo se debe conocer la opinión de todos y sus preferencias. Por lo tanto, el 45% opina que la televisión es un medio de comunicación que llega bastante a sus hogares. Un 42% se inclina por la radio, por tradición se escucha la radio. Otro 11% opina que el periódico es preferido por ellos, pues les gusta leer. El 2% dice llamarle más la atención los avisos.

Tabla 16.

Sector para la ubicación de la IPS para perros y gatos

Ítem	Frecuencia	Porcentajes
Centro	154	59
Sur de la ciudad	59	22
Norte de la ciudad	50	19
Total	263	100

Fuente: Autores del proyecto.

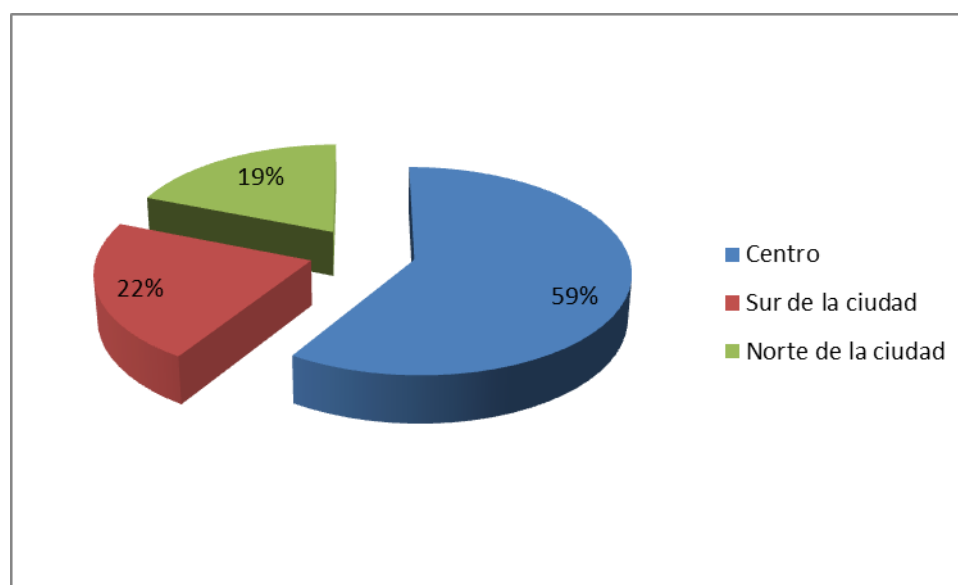


Figura 16. Sector para la ubicación de la IPS para perros y gatos

En cuanto a la ubicación de la IPS para perros y gatos, se tiene que el 59% tiene preferencia porque ésta quede ubicada en el centro de la ciudad, toda vez que en la ciudad se tiene mejor acceso a este sector de la misma.

En menor porcentaje está el sur de la ciudad, con un 22%; y con un 19% el norte de la ciudad.

4.1.1 Características del servicio. La nueva empresa ofrecerá a sus clientes, la prestación de servicios de salud veterinaria para perros y gatos a través de la afiliación y pago mensual de una cuota determinada, servicio que se ofrecerá por intermedio de las clínicas veterinarias ya existentes. La prestación del servicio de salud se ofrecerá, para iniciar la empresa, en un Plan Básico, que incluye consulta general, consulta especializada, urgencias 24 horas, programas de vacunación y desparasitación, odontología, pequeñas cirugías, cirugía general y hospitalización. Los servicios de urgencias y hospitalización son con cobertura desde el momento de la vinculación; los demás servicios solo podrán ser adquiridos después de 8 semanas de antigüedad.

Solo existe el sistema de cotizante por lo cual el cliente solo podrá afiliarse a una sola mascota por cuota mensual, por lo anterior si el cliente posee más de una mascota deberá realizar afiliaciones independientes.

Igualmente, es de aclarar, que la IPS inicialmente ofrecerá solo los servicios anotados. En cuanto a medicamentos, éstos no los cubre el carné, por lo tanto deberán ser adquiridos externamente. Aun así, la IPS tendrá como proyección, solventar este servicio también.

4.1.2 Características de la empresa. Los aspectos que se consideran para la presentación de la empresa son: logotipo y slogan.

Logotipo. A continuación se presenta el logotipo propuesto, para IPS de perros y gatos en la ciudad de Ocaña.



Figura 17. Logotipo propuesto.

Slogan. Basados en lo que se escucha por parte de las personas cuando se refieren a sus mascotas, se creó el siguiente slogan:

“Porque ellos no son una mascota... son parte de tu familia ”

4.1.3 Descripción de la Demanda. Para realizar el estudio de la demanda de los servicios ofrecidos por GATOCAN IPS, se tuvo como base la aplicación de la encuesta realizada a las familias habitantes de la ciudad de Ocaña, siendo un total de 20.915, quienes en un 85% dicen estar dispuestos a adquirir este producto, es decir, 17.778 familias; demostrando así que existiría una demanda bastante amplia para el funcionamiento de la misma en la ciudad de Ocaña. La empresa siendo objetiva, estipulará para el primer año el 30% de las familias que están dispuestas a adquirir el servicio.

Tabla 17.

Proyección de la demanda.

Años	1	2	3	4	5
Ítems					
Familias que solicitarán el servicio	17.778	19.556	21.511	23.663	26.029
	5.333	5.867	6.454	7.099	7.808

Fuente: Autores del proyecto.

4.1.4 Determinación de la Oferta. La competencia. En la actualidad la IPS GATOCAN, no cuenta con una competencia al nivel de esta empresa, anotando que si se

encuentran en la ciudad clínicas veterinarias con muy buen nivel de asistencia, pero las cuales no suplen los servicios que GATOCAN IPS, ofrecerá a sus clientes.

Las clínicas veterinarias que se encuentran en la ciudad de Ocaña, ofreciendo sus servicios, son:

Veterinaria Ocaña

Veterinaria Hacaritama

Veterinaria San Agustín

Veterinaria Mis Mascotas

El Precio. La definición del precio se determina a través de un estudio de este mercado, lo cual arroja que los clientes están en condiciones de adquirir el servicio de sus mascotas, con una tarifa mensual entre los \$20.000 y los \$30.000, toda vez que según la tabla 13, es la tarifa con mayor porcentaje de aceptación. Aun así, se propone a la empresa que en el momento de ejecutar el proyecto se determine el mismo, teniendo en cuenta los costos y el mercado objetivo. Para hallar el precio, se tomará el promedio de la tarifa escogida por los clientes, el cual será de \$25.000. Por lo tanto, la empresa manejará un precio estándar para la afiliación de los mismos.

4.1.5 Canales de Distribución. Tratándose de una empresa de servicios que debe mantener una relación directa con el usuario, se propone el siguiente canal de comercialización esquematizado en la siguiente figura.

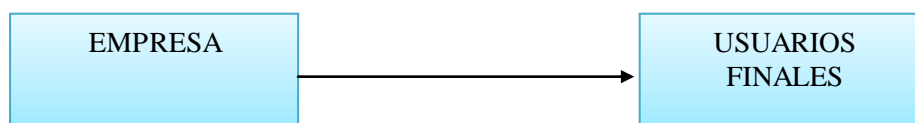


Figura 18. Estructura canal de comercialización.

El canal directo es el apropiado para comercializar los servicios de una empresa de este tipo, mediante la utilización de publicidad en medios masivos de comunicación.

4.1.6 Publicidad. Para efectos de la difusión y trabajo de la IPS GATOCAN, se establecerán los siguientes elementos de publicidad y mercadeo:

Página web. Se creará un sitio web donde se expondrá los puntos más importantes de la IPS, como la misión, visión, los objetivos, las políticas, las distintas actividades a realizar en cada uno de los programas que hacen parte del portafolio de servicios, instalaciones y el talento humano con el que se cuenta, por medio de fotos y videos. En este espacio se encontrarán números telefónicos, correos electrónicos, para que se pongan en contacto con y conozcan sus planes. También estará disponible un buzón de sugerencias electrónico para los clientes, donde podrán opinar sobre la empresa y realizar alguna crítica positiva o negativa sobre los programas.

Publicidad en radio y televisión. Aprovechar la importancia e influencia del medio radial con que cuenta la Universidad y también los medios de comunicación de la ciudad, por

medio de la televisión local y departamental, se buscará asesoría en el mercado, con el fin de elaborar una idea que represente claramente los alcances de los programas y exalte la importancia que tiene la actividad física y el ejercicio físico, como prevención de enfermedades y promoción de la salud, y así dar a conocer los programas que se brindaran en la IPS.

Prensa. Se buscará un espacio en el periódico local Ocaña 7 días, revistas locales, periódico de la UFPSO, donde se publicará un anuncio tratando de ubicarlo en las primeras páginas, esto para generar más impacto en la población. El anuncio tendrá que ser de un tamaño de un cuarto de página donde irá el logo y el eslogan que será el medio como se dará a conocer la IPS GATOCAN, con sus servicios y números telefónicos, pagina web, entre otros.

4.2 Estudio técnico donde se determine la localización, el proceso de prestación del servicio, el tamaño del proyecto, la distribución en planta

Tiene por objeto proveer información que permite cuantificar el monto de las inversiones requeridas en cuanto a instalaciones, equipos, muebles y enseres para posibilitar la puesta en marcha de la IPS.

4.2.1 Localización

Macro localización. La IPS GATOCAN, estará ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Micro localización. Según los gustos de las personas encuestadas (tabla 15), GATOCAN IPS, se localizará en el centro de la ciudad, para lo cual se determinará un espacio adecuado para la ubicación de todos los implementos y equipos necesarios para el funcionamiento de la misma.

4.2.2 Requerimiento Físico. El funcionamiento de la IPS, conlleva a la adquisición de ciertos muebles, equipos de oficina y maquinaria, que faciliten el desempeño administrativo y productivo.

- 3 computadores
- 2 Impresoras multifuncional
- 2 teléfonos
- 3 escritorios
- 8 sillas
- 15 sillas de espera
- 1 archivador
- 2 Mesa para cirugía
- 2 Mesa para atención (consulta)
- 8 Jaulas de hospitalización
- 4 jaulas de hierro
- 1 Anaquel para Medicamentos
- 3 Porta Sueros
- Esterilizado

Balanza

2 equipos veterinarios de cirugía

2 equipos médicos

1 nevera

1 estufa

4.2.3 Tamaño del Proyecto. Según la investigación de mercados realizada se pudo detectar que el tamaño del mercado objetivo es de 20.915 familias que habitan en la ciudad de Ocaña, y que al 85% de las mismas, les parece excelente la apertura de una IPS para perros y gatos en esta ciudad, lo cual corresponde a 17.778 familias. Por lo cual la empresa optará por responder en el primer año de operatividad a un 30% de éstas. Se estima un incremento anual del 10% en la cobertura total del proyecto con el fin de atender las necesidades de los clientes.

4.2.4 Distribución en planta. La distribución en 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 laborará en GATOCAN IPS, de la ciudad de Ocaña. (Ver anexo B)

4.2.5 Necesidades del recurso humano. El recurso humano administrativo de la IPS, estará conformado por un gerente general, contador, secretaria general, auxiliar contable y auxiliar de servicios generales. En cuanto al área operativa, se encuentran los médicos veterinarios y el auxiliar de veterinaria.

4.3 Estructura administrativa adecuada para la ips y los aspectos legales necesarios

“La realización de un proyecto, al igual que su puesta en marcha, necesita del diseño de una infraestructura administrativa que permita la acción conjunta y coordinada de un sinnúmero de elementos materiales, humanos y financieros, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. La estructura administrativa debe responder a las necesidades del proyecto.” (Córdoba, 2006, p.23)

4.3.1 Misión. Crear conciencia social para el bienestar animal, fortaleciendo el vínculo emocional que existe entre las personas y sus animales de compañía, mediante la prestación de nuestros servicios médicos veterinarios y complementarios, mostrando un equipo de trabajo con valores y principios éticos, que brindan el amor, el respeto, la responsabilidad y el compromiso para con nosotros mismos, con nuestros usuarios y pacientes.

4.3.2 Visión. Para el año 2021 seremos la IPS de perros y gatos, líder en la promoción de la salud animal, educando a la comunidad y transmitiendo los valores humanos necesarios para transformar nuestra sociedad, participando en su cambio con la mejor sanidad, vigilancia y trato humanitario para con los perros y gatos.

4.3.3 Valores. Amor. Es nuestro valor fundamental y el principio de todo cambio social. Los animales de compañía traen amor y felicidad a los hogares y nosotros ayudamos para fortalecerlo.

Responsabilidad. Usando la medicina como herramienta para promover la salud, es nuestra responsabilidad mantener sano al animal de compañía y a toda su familia.

Claridad: Desarrollamos un lenguaje simple y claro. Nos tomamos el tiempo de explicarle cada proceso, para garantizar su comprensión y mantener su confianza.

Respeto. Cumplimos con nuestra responsabilidad, somos coherentes con nuestros valores y sabemos que usted es quien decide sobre el bienestar de su mascota, nosotros respetamos su decisión.

Coherencia. Mantenemos la coherencia entre nuestro pensar, nuestro decir y nuestro actuar. Somos fieles a nuestros valores.

4.3.4 Organigrama.



Figura 19. Organigrama

4.3.5 Manual de funciones. Con el siguiente manual, se dan a conocer funciones específicas, cargos, dependencia de cada uno de los empleados.

Tabla 18.

Manual de funciones

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR
JEFE INMEDIATO:	Propietario
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar eficientemente los recursos de la empresa. 2. Celebrar contratos y realizar gestiones que tengan que ver con la actividad económica de la empresa. 3. Vigilar que los bienes y valores de la empresa se mantengan con la seguridad necesaria. 4. Las demás que se le asigne al reglamento de la empresa. 	
Requisitos	Escolaridad: Administrador de Empresas o carreras afines Experiencia: mínima de un año en cargos afines. No haber sido sancionado por una ley u otra entidad.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	MÉDICO VETERINARIO
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	2
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención y chequeo veterinario 2. Recetar medicamentos 3. Realizar Cirugías 4. Diagnóstico de exámenes. 	
Requisitos	Escolaridad: Médico Veterinario. Experiencia: 2 años

Continuación (Tabla 18)

MANUAL DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: SECRETARIA

JEFE INMEDIATO: Administrador

NUMERO DE PERSONAS 1

FUNCIONES

5. Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios.
6. Recibe y envía correspondencia.
7. Lleva registro de entrada y salida de la correspondencia.
8. Realiza y recibe llamadas telefónicas.
9. Actualiza la agenda del administrador.
10. Toma mensajes y los transmite.
11. Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
12. Convoca a reuniones de la empresa.
13. Archiva la correspondencia enviada y/o recibida.

Requisitos Escolaridad: Técnico en auxiliar contable - carreras afines a la Contabilidad.
Experiencia: 1 año

MANUAL DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR CONTABLE

JEFE INMEDIATO: Administrador

NUMERO DE PERSONAS 1

FUNCIONES

1. Programar y organizar las actividades propias de su cargo.
2. Colaborar en la organización y ejecuciones del proceso de Inscripciones.
3. Realizar el archivo y documentación de los papeles que genera la empresa.
4. Elaborar la relación diaria de caja donde se consigna el detalle de los ingresos y egresos del día.
5. Preparar la nómina, liquidaciones y pago de aporte parafiscales correspondiente
6. Procesar los movimientos de contabilidad.
7. Atender al público en el horario establecido.
8. Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Requisitos Escolaridad: Técnico en auxiliar contable
Experiencia: 1 año

MANUAL DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE VETERINARIA

JEFE INMEDIATO: Médico Veterinario

Continuación (Tabla 18)

NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Soporte auxiliar en la consulta médica y de urgencia de la mascota 2. Control de inventarios de materiales de curaciones. 	
Requisitos	Escolaridad: Técnico de Veterinaria. Experiencias: 1 año

MANUAL DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO:	Contador Público
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS:	1
OBJETIVO:	
Reportar al Administrador el estado actual de la empresa en la parte económica con el fin de llevar una contabilidad clara y precisa	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera del plan de cuentas 2. Llevar en orden los libros mayores 3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa 4. Preparar y presentar tributo al orden municipal, departamental y nacional 5. Clasificar los estados financieros 6. Disposición a nuevas tareas asignadas 	
Requisitos	Escolaridad: profesional en el área de contaduría pública Experiencia: 1 año

MANUAL DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar y distribuir las bebidas y alimentos que se requieran en el despacho para atender funcionarios y visitantes, o con ocasión de juntas, reuniones o eventos especiales. 2. Responder por el uso adecuado, la conservación física y el buen estado de los bienes y elementos suministrados para el normal desarrollo de sus funciones. 3. Realizar, diariamente, las labores de aseo de las oficinas del Despacho y mantenerlas en excelente presentación ante propios y extraños. 4. Responder por elementos utilizados para la ejecución de sus tareas. 	

Continuación (Tabla 18)

Requisitos	Escolaridad: Secundaria. Experiencia: 1 año.
------------	---

Fuente: Autores del proyecto.

Aspectos legales. Para la constitución legal de la IPS GATOCAN,

Constituir la escritura pública de la sociedad, acudiendo a la notaria y solicitando se eleve a escritura pública el contrato de sociedad que firman los socios.

Con una copia de la escritura se lleva a registrar ante la Cámara de Comercio de Ocaña, matriculándose en el registro mercantil y así mismo, inscribir todos los libros de contabilidad, actas y documentación exigida por la Ley.

Se solicita un formulario de registro único tributario RUT, se diligencia y luego se entrega en la cámara de comercio, acompañada de fotocopias autenticadas de los documentos de identificación y los certificados o documentos que acrediten la existencia y representación legal.

La administración Tributaria procede a expedir una tarjeta con un número de identificación llamado NIT.

Se deberá pagar el impuesto sobre las ventas y retención en la fuente.

Se deberá pagar impuestos por industria y comercio, impuesto a la renta y complementarios sobre las utilidades al finalizar el período del primer año.

4.4 Definir los ingresos, costos y gastos a través de un estudio financiero

4.4.1 Gastos de Funcionamiento. Corresponde a lo mínimo requerido para la puesta en marcha del proyecto, en lo que se refiere a activos fijos y activos diferidos, los cuales se relacionan a continuación:

Muebles, Equipos y Enseres. En el cuadro siguiente, se establecen los costos de los muebles, equipos y enseres, que serán necesarios para la apertura de la IPS.

Tabla 19.

Muebles, equipos y enseres

ARTÍCULO	CANT.	Vr. UNITARIO	Vr. TOTAL
Escritorio tipo gerente	1	450.000	450.000
Escritorios	2	300.000	600.000
Sillas	8	50.000	400.000
Sillas sala de espera	15	70.000	1.050.000
Mesa para cirugía	2	800.000	1.600.000
Mesa para atención (consulta)	2	500.000	1.000.000
Jaulas de hospitalización	8	120.000	960.000
Archivador metálico	2	200.000	400.000
Jaulas de hierro	4	100.000	400.000
Anaqueles para medicamentos	1	1.000.000	1.000.000
Porta sueros	3	70.000	210.000
Balanza	1	110.000	110.000
Equipos veterinarios de cirugía	2	4.500.000	4.500.000
Equipos médicos	2	2.500.000	5.000.000
Nevera	1	1.800.000	1.800.000
Estufa	1	1.000.000	1.000.000
TOTAL			\$20.480.000

Fuente. Autores del proyecto

Equipos de Cómputo y Comunicación. Al igual que en el cuadro anterior, se establecen los precios para los equipos de cómputo comunicación requeridos para la puesta en marcha de la empresa, como se puede observar a continuación.

Tabla 20.

Requerimiento de Equipos de Cómputo y Comunicación

ARTÍCULO	CANT.	Vr. UNITARIO	Vr. TOTAL
Computadores	3	2.100.000	6.300.000
Teléfonos	2	120.000	240.000
Impresora multifuncional laser	2	900.000	1.800.000
TOTAL			\$8.340.000

Fuente. Autores del proyecto

Diferidos. En el cuadro siguiente se establecen los valores correspondientes a los gastos diferidos anualmente.

Tabla 21.

Diferidos

ARTÍCULO	Vr. TOTAL
Remodelación inmueble todo costo	25.000.000
Papelería y útiles de oficina	2.000.000
Software contable	5.000.000
Legalización	1.500.000
TOTAL	33.000.000

Fuente. Autor del proyecto

El valor correspondiente de la Remodelación del Inmueble, es de aclarar que éste será arrendado, y que los gastos por su adecuación serán por cuenta de la IPS.

4.4.2 Gastos de personal. En cuanto a los gastos de personal, para el funcionamiento de la IPS, se contará con siete trabajadores, los cuales estarán vinculados a la empresa con contrato a término indefinido.

Tabla 22.

Sueldos de personal

Cargo	Sueldos básico mensual	Valor anual
Administrador	1.500.000	18.000.000
Secretaría General	1.000.000	12.000.000
Auxiliar Contable	800.000	9.600.000
Médico Veterinario (2)	3.600.000	43.200.000
Auxiliar de Veterinaria	1.200.000	14.400.000
Auxiliar de Servicios General	690.000	8.280.000
TOTAL		105.480.000

Fuente: Autores del proyecto.

Igualmente, se muestra en el cuadro 6, los honorarios que serán cancelados al contador público por los servicios prestados.

Tabla 23.

Honorarios

Cargo	Honorarios	Valor anual
Contador Público	500.000	6.000.000
TOTAL		6.000.000

Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 24.*Prestaciones y demás gastos de personal*

Ítems	Años	1	2	3	4	5
Sueldo		105.480.000	110.754.000	121.829.400	134.012.340	147.413.574
Aux. Trans.		6.526.800	6.853.140	7.195.797	7.555.587	7.933.366
Dotación		5.000.000	5.250.000	5.512.500	5.788.125	6.077.531
Prima 8.33%		8.786.484	9.225.808	9.687.099	10.171.453	10.680.025
Cesantías 8.33%		8.786.484	9.225.808	9.687.099	10.171.453	10.680.025
Int/ces 12%		1.054.378	1.107.097	1.162.452	1.220.574	1.281.603
Vacaciones 4.17%		4.398.516	4.618.442	4.849.364	5.091.832	5.346.423
Parafiscales 9%		9.493.200	9.967.860	10.466.253	10.989.565	11.539.043
Salud 8.5%		8.965.800	9.414.090	9.884.794	10.379.034	10.897.985
Pensión 12%		12.657.600	13.290.480	13.955.004	14.652.754	15.385.391
ARL 0.522%		550.606	578.136	607.043	637.395	669.265
TOTAL		171.699.868	180.284.861	194.836.805	210.670.112	227.904.231

Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 25.*Otros gastos de funcionamiento*

Concepto	V/mensual	V/anual
Mantenimiento y reparaciones	150.000	1.800.000
Publicidad y propaganda	150.000	1.800.000
Agua	120.000	1.440.000
Energía eléctrica	200.000	2.400.000
Telefonía	70.000	840.000
Arriendo	1.500.000	18.000.000
Total gastos fijos		\$26.280.000
Aseo y elementos	200.000	2.400.000
Total gastos variables		\$28.680.000

Fuente: Autores del proyecto.

4.4.3 Gastos Diferidos. Corresponde a gastos que se diferencian para que no sea soportado en un solo período, especialmente lo más altos.

Tabla 26.*Diferidos*

ARTÍCULO	AÑO 0	PERÍODOS A DIFERIR				
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Remodelación inmueble	25.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000
Papelería y útiles de oficina	2.000.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000
Software contable	5.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Legalización	1.500.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
TOTAL	33.500.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000

Fuente. Autores del proyecto

4.4.4 Total Egresos. En el siguiente cuadro, se consolidan los gastos en que incurriría la IPS GATOCAN para su funcionamiento:

Tabla 27.*Total Egresos*

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total Gastos de Personal	171.699.868	180.284.861	194.836.805	210.670.112	227.904.231
Gastos Fijos de Funcionamiento	26.280.000	27.594.000	28.973.700	30.422.385	31.943.504
Total Gastos Fijos	197.979.868	207.878.861	223.810.505	241.092.497	259.847.735
Gastos Variables de Funcionamiento	2.400.000	2.520.000	2.646.000	2.778.300	2.917.215
Diferidos	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000
Total Gastos Variables de Funcionamiento	9.100.000	9.220.000	9.346.000	9.478.300	9.617.215
TOTAL EGRESOS	207.079.868	217.098.861	233.156.505	250.570.797	269.464.950

Fuente. Autores del proyecto

4.4.5 Ingresos. Para hallar los ingresos, la empresa dependerá de los mismos que sean percibidos por concepto de la venta de los servicios que ésta ofrezca.

Para hallar los ingresos, la empresa dependerá de los mismos que sean percibidos por concepto de la venta de los servicios que ésta ofrezca.

Teniendo en cuenta los gastos totales anuales, se aplicará la siguiente fórmula para hallar el costo del servicio.

Costo total del servicio: $\text{Total gastos} / \text{Número de usuarios a atender}$

Costo total del servicio: $207.079.868/5.333 = 38.830$

$PV = 38.830/1 - 0.60 = 38.829/0.40 = 97.074$

Costo total del servicio = $97.074/12 = 8.090$ mensual.

Teniendo en cuenta el estudio de mercados realizado, en donde se obtuvo que las personas estaban en disposición de cancelar una cuota mensual entre \$20.000 - \$30.000, y dado que según el precio de venta del servicio arrojado es bastante inferior a la disponibilidad de las personas, tomará una tarifa promedio entre estos valores, lo cual arroja un valor promedio mensual de \$14.000, que sería el valor del servicio a cobrar por parte de la IPS de perros y gatos. Con el fin de realizar la proyección, se tendrá en cuenta el valor del servicio anual.

Tabla 28.*Ingresos*

Descripción	Cant.	Vr./unit.	Vr/mensual	Vr/anual
Servicio prestado	5.333	14.000	74.662.000	895.944.000

Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 29.*Proyección de ingresos*

Ítems	Años	1	2	3	4	5
Ingresos		895.944.000	985.538.400	1.084.092.240	1.192.501.464	1.311.751.610

Fuente: Autores del proyecto.

4.4.6 Depreciaciones. La depreciación se hará con el sistema de línea recta que consiste en tomar el valor del bien frente a su vida útil, que para muebles, equipos y enseres, es de diez (10) años y para el equipo de cómputo cinco (5) años.

Tabla 30.*Depreciación Muebles, equipos y Enseres*

ITEM	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Equipos de cómputo y comunicación	20.480.000					
Depreciación		4.096.000	4.096.000	4.096.000	4.096.000	4.096.000
Muebles y Enseres	8.340.000					
Depreciación		834.000	834.000	834.000	834.000	834.000
Total Depreciación		4.930.000	4.930.000	4.930.000	4.930.000	4.930.000

Fuente: Autores del proyecto.

4.4.7 Capital de trabajo. Este rubro se calcula con base al valor de cuatro (4) meses de gastos de funcionamiento y gastos de la IPS GATOCAN, buscando dar respuesta a las diferentes necesidades durante los primeros 4 meses de funcionamiento de la misma.

$$\text{Capital de Trabajo (C.T.)} = \frac{\text{Gastos totales (año 1)}}{12 \text{ meses}} \times 4 \text{ meses}$$

$$\text{C.T.} = \frac{207.079.868}{12 \text{ meses}} \times 4 \text{ meses}$$

$$\text{C.T.} = \$69.026.623$$

De esta manera, se requiere tener en Bancos como garantía para el montaje de la IPS de perros y gatos, la suma de \$69.026.623

4.4.8 Balance Inicial

BALANCE GENERAL INICIAL GATOCAN IPS

ACTIVO		
ACTIVO FIJO	69.026.623	
BANCOS		
Muebles y enseres	20.480.000	
Equipo de Cómputo y Comunicación	8.340.000	
TOTAL ACTIVO FIJO		28.820.000
ACTIVOS DIFERIDOS		33.500.000
TOTAL ACTIVOS		131.346.623
PASIVO		
PATRIMONIO	131.346.623	
TOTAL PATRIMONIO		131.346.623
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO		131.346.623

4.4.9 Estado de resultados.

Tabla 31.

Estado de resultados proyectado

Año	1	2	3	4	5
Ingresos	895.944.000	985.538.400	1.084.092.240	1.192.501.464	1.311.751.610
- Gastos	207.079.868	217.098.861	233.156.505	250.570.797	269.464.950
Utilidad bruta	688.864.132	768.439.539	850.935.735	941.930.667	1.042.286.660
-Depreciación	4.930.000	4.930.000	4.930.000	4.930.000	4.930.000
-Diferidos	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000
=utilidad AI	677.234.132	756.809.539	839.305.735	930.300.667	1.030.656.660
Imptos. 35%	237.031.946	264.883.339	293.757.007	325.605.233	360.729.831
Util D. Imptos	440.202.186	491.926.200	545.548.728	604.695.434	669.926.829
Reserva legal 10%	44.020.218	49.192.620	54.554.872	60.469.543	66.992.682
Util. Neta	396.181.968	442.733.580	490.993.856	544.225.891	602.934.147

Fuente. Autores del proyecto

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.

Tabla 32.

Flujo de caja

Años	1	2	3	4	5
Utilidad neta	396.181.968	442.733.580	490.993.856	544.225.891	602.934.147
Depreciación	4.930.000	4.930.000	4.930.000	4.930.000	4.930.000
Diferidos	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000
Total	407.811.968	454.363.580	502.623.856	555.855.891	614.564.147

Fuente: Autores 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:

$$PE = \frac{197.979.868}{1 - \frac{9.100.000}{895.944.000}}$$

$$PE = \frac{197.979.868}{1 - 0,1}$$

$$PE = \frac{197.979.868}{0,9}$$

$$PE = 219.977.631 \text{ anual}$$

Para lograr el punto de equilibrio, la empresa debe tener ingresos, en el primer año, de \$219.977.631.

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:

$$\%CVenPE = \frac{CV}{PV}$$

$$\%CVenPE = \frac{9.100.000}{\dots}$$

895.944.000

$$\%C_{VenPE} = 0,01$$

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:

$$C_{VenPE} = 219.977.631 \times 0,1$$

$$C_{VenPE} = 21.997.763$$

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

Ingresos en el PE.....	\$219.977.631
Menos CV en el PE.....	21.997.763
UTILIDAD BRUTA...	197.979.868
Menos Costos Fijos.....	<u>197.979.868</u>
Utilidad.....	\$ 0

Por lo anterior, queda demostrado que la IPS GATOCAN, logrará el Punto de Equilibrio, teniendo ingresos por valor de \$219.977.631 en el primer año.

4.5 Evaluación económica para conocer la rentabilidad que genera el proyecto

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 IPS para perros y gatos GATOCAN, bajo una tasa de oportunidad y ciertos flujos netos de caja con recursos propios.

$$\text{V.P.N.} = \sum \frac{\text{Flujo Neto de Caja}}{(1 + 2)^n}$$

Donde:

Tasa de oportunidad (6%)

n = número de años

$$\text{VPN} = \frac{407.811.968}{(1+0.12)^1} + \frac{454.363.580}{(1+0.12)^2} + \frac{502.623.856}{(1+0.12)^3} + \frac{555.855.891}{(1+0.12)^4} + \frac{614.564.147}{(1+0.12)^5}$$

$$\text{VPN} = 364.117.829 + 363.490.864 + 359.017.040 + 354.048.338 + 349.184.174$$

$$\text{VPN} = 1.789.858.245$$

El VPN del proyecto se muestra en \$1.789.858.245 resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que es superior a la inversión inicial que es de \$131.346.623.

4.5.2 Valor actual neto. 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 IPS GATOCAN.

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

$$\text{VAN} = \$1.789.858.245 - 131.346.623$$

$$\text{VAN} = \$1.771.386.952$$

El valor actual neto de \$1.771.386.952 al cabo de cinco años es un resultado positivo, porque luego de recuperar la 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 IPS para perros y gatos 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.

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

$$\text{RCB} = \frac{\$1.789.858.245}{\$131.346.623}$$

$$\text{RCB} = 13.62 \text{ veces}$$

La inversión inicial es recuperada 13.6 veces al cabo de los primeros cinco años de apertura de la IPS para perros y gatos GATOCAN, en la ciudad de Ocaña, 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. 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

$$\$131.346.623 = \$1.789.858.245$$

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

Tasa 1: 10%

Flujo tasa 1:

$$VPN = \frac{407.811.968}{(1+0.10)^1} + \frac{454.363.580}{(1+0.10)^2} + \frac{502.623.856}{(1+0.10)^3} + \frac{555.855.891}{(1+0.10)^4} + \frac{614.564.147}{(1+0.10)^5}$$

$$VPN = 370.738.153 + 375.507.091 + 377.912.674 + 380.723.213 + 381.716.861$$

$$VPN = 1.886.597.992$$

Tasa 2: 15%

$$VPN = \frac{407.811.968}{(1+0,15)^1} + \frac{454.363.580}{(1+0,15)^2} + \frac{502.623.856}{(1+0,15)^3} + \frac{555.855.891}{(1+0,15)^4} + \frac{614.564.147}{(1+0,15)^5}$$

$$VPN = 354.619.103 + 344.214.833 + 330.673.589 + 319.457.409 + 305.753.307$$

$$\text{VPN} = 1.654.718.241$$

Para hallar la TIR, se realiza la interpolación:

$$\left[\begin{array}{l} 1.886.597.992 \text{ ---- } 10\% \\ 131.346.623 \text{ ---- } X \\ 1.654.718.241 \text{ ---- } 15\% \end{array} \right]$$

$$1.886.597.992 - 131.346.623 = 1.755.251.369$$

$$1.886.597.992 - 1.654.718.241 = 231.879.751$$

$$15\% - 10\% = 5\%$$

$$\frac{X}{5} = \frac{1.755.251.369}{231.879.751}$$

$$231.879.751X = 1.755.251.369 (5)$$

$$X = 8.776.256.845 / 231.879.751$$

$$X = 37.8$$

$$X = 37.8\%$$

$$\text{TIR} = 10 + 37.8\%$$

$$\text{TIR} = 47.8\%$$

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 47.8%, de esta manera se muestra atractivo para invertir.

4.6 Evaluación social y ambiental, para conocer el impacto que genera la creación de la empresa.

4.6.1 Estudio social. Son muchos los efectos que socialmente pueden surgir dentro de la realización de este proyecto como son la generación de empleo, mejor estabilidad económica de las personas propietarias de la empresa, entre otros.

Dentro de la generación de empleo, se ve la creación de siete puestos directos. Este potencial es bastante alentador ya que se están aumentando los ingresos a estas personas, recortando de alguna manera el índice de desempleo existente en el municipio.

Así mismo, la estabilidad económica de las personas propietarias de la empresa también se verá, pues en el municipio no se cuenta con esta clase de empresas, lo cual generaría novedad que es un aspecto favorable, por lo tanto se notaría ésta como una buena fuente de generación de ingresos para quienes han aportado en ella. Dados los resultados, es una alternativa para invertir, por lo que el propietario tendrá la expectativa de recuperación, y con los resultados de los

estudios financieros y económicos se tiene una pauta general sobre el comportamiento del proyecto en el transcurso de los primeros cinco años de funcionamiento de la empresa.

Mirando desde otro punto de vista, es muy conveniente para el medio agropecuario, ya que en muchos casos no existen los conocimientos, cuidados pertinentes y necesarios, por lo cual se les estaría brindando otro nivel social de vida.

4.6.2 Estudio ambiental. Actualmente, cuando se habla de mejoras en el ambiente y de protección a los recursos naturales se pone de manifiesto la incapacidad para comprender la magnitud de la degradación y su efecto actual en las generaciones venideras. Compete entonces hablar de un plan de acción ambiental que proteja los recursos naturales en función del desarrollo de los procesos económicos, sociales y culturales que busquen mejorar la calidad de vida y el bienestar de la comunidad.

Sin embargo por las características del presente estudio al generarse algún impacto ambiental, de ser necesario se debe contar con las diferentes licencias expedidas por las entidades respectivas del orden ambiental. Por otra parte se deben establecer parámetros para el manejo integral de los residuos sólidos en las instalaciones donde sea ubicada la IPS. De manera muy sencilla pero eficiente se deben instalar recipientes para separar los desechos orgánicos, inorgánicos y sanitarios aplicando la recolección y contribuyendo con la preservación del medio ambiente con el fin de mantener el equilibrio ecológico.

Con el propósito de evitar contaminación visual y auditiva, la publicidad sobre la apertura de la empresa se hará mediante cuñas radiales y televisivas, teniendo en cuenta las normas y leyes existentes que regulan las campañas publicitarias.

5 Conclusiones

Teniendo en cuenta el trabajo de investigación realizado y luego de desarrollado uno a uno los objetivos propuestos, se dan resultados los cuales arrojan, según la investigación de mercados realizada, que del el tamaño del mercado objetivo, que corresponde a 20.915 familias ubicadas en la ciudad de Ocaña, el 85% están dispuestas a demandar los productos ofrecidos por la IPS para perros y gatos GATOCAN.

Para la realización del estudio técnico, se tuvo en cuenta la localización de la empresa en la ciudad donde va a funcionar, y su distribución dentro de la planta de trabajo; los equipos de oficina, médicos y veterinarios que deberán adquirirse para su funcionamiento, además, del recurso humano necesario para una buena ejecución de sus funciones.

Al organizarse se obtienen los beneficios propios de la cooperación, se puede funcionar como empresa y de esta manera convertirse en un ente económico de la región. La IPS GATOCAN, contará con una estructura organizacional adecuada propendiendo por la eficiencia y eficacia institucional en pro del alcance de sus objetivos sean éstos a corto, mediano y largo plazo.

En lo referente al estudio financiero y económico se puede señalar la viabilidad que se tiene para la creación de una IPS para perros y gatos en la ciudad de Ocaña, el cual es rentable según resultados arrojados en los diferentes indicadores financieros establecidos, logrando un

punto de equilibrio, teniendo ingresos por valor de \$219.977.631 en el primer año. Igualmente, la inversión inicial es recuperada 13.6 veces al cabo de los primeros cinco años de apertura de la IPS, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

Finalmente, se deben establecer parámetros para el manejo integral de los residuos sólidos en las instalaciones donde ira ser ubicada la empresa, con el objetivo de mitigar cualquier impacto ambiental. Además, en lo social, con el proyecto, no solo se beneficiaran aquellas personas que directamente están relacionadas con él estudio, sino también la población en general de la ciudad de Ocaña, al adquirir servicios veterinarios con la especialidad de perros y gatos, de óptima calidad.

6 Recomendaciones

En el periodo de iniciación de la IPS, es necesario trabajar un mercadeo directo para adquirir el servicio, pero la primera función dentro de este plan de trabajo es lograr que la población en general se entere de la existencia de la empresa y de los servicios que ofrece, para lo cual se necesita una publicidad objetiva y efectiva.

Tener presente las pautas del trabajo, basados en los resultados de los estudios de mercado, técnico, administrativo, financiero, y las evaluaciones económica, social y ambiental, ya que de esta manera permitirá establecer un nuevo marco de referencia y de proyección de lo que es y debe ser la IPS, se recomienda trabajar con objetividad basados en cada uno de los parámetros establecidos, teniendo en cuenta las estrategias de optimización de recursos y utilidad.

Para evitar la generación de impactos ambientales en el municipio de Ocaña, se hace necesario establecer algunas acciones a desarrollar con el fin de evitar la contaminación ambiental de la región.

Referencias

Ackoff, Rusell. Un concepto de planeación de empresas. 2ª ed. México: Limusa, 1972. p.25.

Benetti, Carlo. “El problema de la tradición clásica y marxista” En: Lecturas de Economía n. 34
Enero –Julio 1999. p 345.

Centro de Proyectos para el Desarrollo. CENDEX. Investigación y proyectos. [online]. 1 ed.
[Bogotá]: Universidad Javeriana, 2010 [citado el 04 de nov., 2015]. Disponible en
<http://www.cendex.org.co>.

Congreso de la República. Decreto 410 de 1971. (Marzo 27). Por el cual se expide el código de
comercio. Edición norma. 2009. P 21

DJ, Mosby. Veterinary medicine, an Illustrated History. (Online). 2 rev. [México]: Mepavet,
2006 [citado 5 abr., 2014]. Disponible en:
<http://www.patologiaveterinaria.cl/Monografias/MEPAVET2%202006/html/Mepavet2006-4.htm>

Galindo Cáceres, Jesús. Metodología de investigación (nov 1998)

Gross, Manuel. Teoría administrativa. On line. Actualizado el 12 de octubre de 2005. Citado el
23 feb., 2014. Disponible en Internet En:

http://manuelgross.bligoo.com/content/view/217193/La_Teoria_Administrativa_segun_el_Enfoque_de_la_Contingencia.html

Hernández, A. y et.al. Áreas de estudio y recursos humanos en la investigación pecuaria en Colombia. Medellín: ACOVEZ, 2003. p.16.

Maldonado, J. Investigaciones sociales (online). 1 ed. [Cúcuta]: 2014 [citado 04 nov., 2015].

Disponible en: <http://jminvestigacionessociales.blogspot.com.co/>

Miranda Miranda, Juan José. Los proyectos: la unidad operativa de desarrollo. 2ª ed. Santafe de Bogotá: ESAP, 1992. p.64.

Mundo Felino. Datos básicos sobre los gatos. [on line]. 1 ed. [México]: 2009 [citado 16 nov., 2015]. Disponible en: <http://www.crisangeles.com/mundofelino/>.

Nullvalue. Historia de la medicina veterinaria (online). 2 ed. [Bogotá]: El Tiempo, 1996 [citado 19 nov., 2015]. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-305792>

Palomares, Carlos. Teoría de la transparencia. Barcelona. Editorial norma. 1999. P 29

Ramírez Cardona, Carlos. Teoría y enfoques sobre administración. Santafé de Bogotá, 1998. p.169.

República de Colombia. Constitución Política de Colombia. Edición Cupido. 2010. P 8

Rivas, I (1995). Técnicas de Documentación Investigación I. UNA. Caracas, Venezuela.

Stantton, William. Fundamentos de mercado. 9ª ed. México: McGraw Hill, 1994. p.64.

Valentín Azofra, Ana. Nociones de economía y empresa. David de Matías Batalla. 2013. P 7

Yaruro J., P. Vida de los caninos. Medellín: s.n., 2000. p.65.

Apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta dirigida a los habitantes de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO: Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una IPS para perros y gatos en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

CUESTIONARIO

1. ¿Posee como mascota un perro o gato en su hogar?

SI _____ NO _____

Para los que contestaron que SI, favor (a)-5(r)-lidad paravor-5()-49(c)-5(r)-16(e)-5(a)-5(c)-vofacr una Iparca pe

5. ¿Su mascota está afiliada a un plan de salud?

Si _____

No _____

NS/NR _____

6. ¿A cuál clínica veterinaria lleva normalmente su mascota?

Veterinaria Hacaritama _____

Veterinaria Ocaña _____

Veterinaria San Agustín _____

Otra _____ Cual? _____

NS/NR _____

7. ¿Qué factores incidieron para utilizar esta clínica veterinaria?

Costo del servicio _____ Atención 24 horas _____ Ubicación _____

Calidad del servicio _____ Otros _____ NS/NR _____

8. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de salud veterinaria para su mascota?

Mensual _____

Bimensual _____

Trimestral _____

Semestral _____

Ocasional _____

Otros _____

NS/NR _____

9. ¿Qué rango o promedio de dinero gasta usted mensualmente por la utilización de los servicios veterinarios?

\$20.000 - \$40.000 _____

\$40.000 - \$80.000 _____

\$80.000 - \$120.000 _____

Más de \$120.000 _____

NS/NR _____

10. ¿Cuál servicio de salud veterinaria es el más utilizado?

Consulta general _____

Urgencias _____

Cirugía _____

Odontología _____

Laboratorio _____

Exámenes _____

Vacunación _____
 Otros _____ Cuáles? _____
 NS/NR _____

11. ¿Para usted que es lo más importante al momento de utilizar servicios médicos veterinarios?

Atención _____
 Experiencia _____
 Ubicación _____
 Confianza _____
 Precios _____
 Otros _____
 NS/NR _____

12. ¿Estaría dispuesto a afiliarse a su mascota a una institución promotora de salud para perros y gatos, para lo cual usted pagaría una cuota mensual fija, cubriendo con este valor, los servicios básicos de salud veterinaria, como son consulta general, consulta especializada, urgencias 24 horas, programas de vacunación y desparasitación, odontología, pequeñas cirugías, cirugía general, hospitalización, entre otros?

SI _____ NO _____

Porque? _____

13. ¿Qué tarifa estaría dispuesta a pagar mensualmente por la prestación de estos servicios de salud por la nueva IPS para perros y gatos?

Entre 20 y 30 mil pesos _____

Entre 30 y 40 mil pesos _____

Entre 40 y 50 mil pesos _____

Otro _____

NS/NR _____

14. ¿A través de qué medio de comunicación escucha usted publicidad para conocer la existencia de una empresa o establecimiento comercial?

a. Radio _____

b. Televisión _____

c. Periódico _____

d. Avisos _____

e. Otro _____ Cuál _____

15. ¿En qué zona de la ciudad le gustaría que quedara ubicada la IPS para perros y gatos?

Centro _____ Sur de la ciudad _____ Norte de la ciudad _____

GRACIAS POR SU COLABORACION

Apéndice B. Distribución en planta

