

**CREACION DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
GUARDERIA DE MASCOTA EN EL MUNICIPIO DE MONTELIBANO  
DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA, AÑO 2020**

**TATIANA MARGARITA BETTIN MUÑOZ**

**KATHY ELENA VERGARA DIAZ**

**UNIVERSIDAD DE CORDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS JURIDICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CÓRDOBA-MONTELIBANO**

**MAYO DE 2020**

**CREACION DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
GUARDERIA DE MASCOTA EN EL MUNICIPIO DE MONTELIBANO  
DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA, AÑO 2020**

**PRESENTADO POR:**

**TATIANA MARGARITA BETTIN MUÑOZ**

**KATHY ELENA VERGARA DIAZ**

**ASESOR:**

**ALFONSO GARZON LUIS FERNANDO**

**UNIVERSIDAD DE CORDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS JURIDICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CÓRDOBA- MONTELIBANO**

**MAYO DE 2020**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

Montería, \_\_\_\_\_ de 2020

## DEDICATORIA

*Principalmente quiero darle las gracias a Dios,  
porque sin el nada es posible.*

*A mis padres German Bettin Uribe y Mariana  
Muñoz Martínez, por ser mi mayor inspiración, y  
apoyarme en el transcurso de la carrera, y ser mi  
fuerza y mi motor, gracias infinitas a ellos, porque  
este logro es por ellos y para ellos.*

*A mi novio, familia y amigos por impulsarme todos  
los días para seguir luchando por este sueño y por  
mis logros.*

*También quiero dedicar este logro a mi compañera  
de proyecto de grado Kathy Elena ya que  
trabajando juntos pudimos cumplir con esta meta a  
pesar de cada una de las dificultades presentadas.*

*y finalmente a mis compañeras de batallas en toda  
esta carrera, gracias por todo su apoyo, y por  
siempre estar presentes en mi vida sin importar las  
circunstancias.*

**~Tatiana Margarita Bettin Muñoz**

## **DEDICATORIA**

*Mi profundo agradecimiento es primeramente a Dios por darnos la sabiduría, paciencia y fortaleza para culminar esta etapa de nuestro proyecto de vida, porque sin la fe en Él no sería esto posible.*

*A mis padres Ramón Vergara y Aura Díaz, a mi hermana Diana Vergara por su apoyo incondicional durante todo este proceso, porque han sido mi inspiración para continuar y ser cada día mejor, que todo lo que hago y soy es por ellos.*

*A mis familiares, amigos y tutores por su amor y apoyo a cumplir mis sueños.*

*También quiero dedicar este logro a mi compañera de trabajo Tatiana Margarita Bettin Muñoz por todas las vivencias compartidas, su tiempo, paciencia y dedicación; a sus padres por abrir las puertas de su casa y corazón para mí.*

*Y por último a mis compañeras de carrera por sus buenos deseos y apoyo durante todo el tiempo compartido.*

**~Kathy Elena Vergara Díaz**

## **AGRADECIMIENTOS**

Como autores expresamos nuestros agradecimientos a:

A Dios, por permitirnos llegar hasta este momento tan importante de nuestras vidas tan gratificante, a nuestros padres por siempre estar apoyándonos, brindándonos el ánimo que siempre necesitábamos para nunca desfallecer en nuestro proceso. A La Universidad de Córdoba por toda la disposición y colaboración no solo de este proyecto de grado, sino de ayudarnos e incrementar nuestros conocimientos con el talento humano que poseen para que seamos excelentes personas y por poder lograr con el cumplimiento de un escalafón más de nuestro proyecto de vida, permitiéndonos formarnos y crecer profesionalmente. A nuestro asesor de proyecto de creación de empresa Luis Fernando Alfonso, por sus conocimientos brindados desde el primer momento que empezó su asesoría, por su apoyo, sus recomendaciones, su diligencia, comprensión, tiempo, motivación, acompañamiento y orientación en el trabajo.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>16</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>18</b>
<b>REFERENTE TEORICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>19</b>
<b>1. MODULO DE MERCADO.....</b>	<b>21</b>
1.1. Servicio.....	21
1.2. Productos sustitutos o complementarios .....	23
1.3 Delimitación área geográfica.....	23
1.4 Análisis de la demanda.....	25
1.4.1 Cálculo del tamaño de la muestra.....	25
1.4.2 Instrumento para la recolección de información .....	26
1.4.3 Análisis de resultados .....	44
1.4.4 Cálculo de la demanda actual .....	44
1.5 Análisis de la Oferta .....	47
1.5.1 Instrumento para la recolección de información .....	47
1.6 Determinación de la demanda existente .....	50
1.7 Análisis de precios .....	51
1.8 Canal de comercialización .....	51

<b>1.9 Imagen corporativa .....</b>	<b>52</b>
<b>1.10 Estrategia de mercadeo .....</b>	<b>53</b>
<b>2. ESTUDIO TECNICO .....</b>	<b>55</b>
<b>2.1 Tamaño .....</b>	<b>55</b>
<b>2.2 Localización .....</b>	<b>56</b>
<b>2.2.1 Macrolocalización .....</b>	<b>56</b>
<b>2.2.2 Microlocalización .....</b>	<b>57</b>
<b>2.3 Distribución en planta .....</b>	<b>59</b>
<b>2.4 Ficha técnica .....</b>	<b>65</b>
<b>2.5 Proceso de la prestación del servicio.....</b>	<b>66</b>
<b>2.6 Cotización.....</b>	<b>67</b>
<b>3. ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>71</b>
<b>3.1 Naturaleza jurídica .....</b>	<b>71</b>
<b>3.2 Direccionamiento estratégico.....</b>	<b>73</b>
<b>3.2.1 Misión .....</b>	<b>74</b>
<b>3.2.2 Visión .....</b>	<b>74</b>
<b>3.2.3 Valores corporativos .....</b>	<b>74</b>
<b>3.3 Políticas.....</b>	<b>75</b>

<b>3.4 Organigrama .....</b>	<b>76</b>
<b>3.5 Manual de funciones .....</b>	<b>77</b>
<b>3.6 Reglamento interno de trabajo .....</b>	<b>84</b>
<b>4. ESTUDIO FINANCIERO .....</b>	<b>113</b>
<b>4.1 Inversiones .....</b>	<b>113</b>
<b>4.1.1 Inversiones fijas .....</b>	<b>113</b>
<b>4.2 Costos .....</b>	<b>117</b>
<b>4.3 Distribución de gastos .....</b>	<b>119</b>
<b>4.4 Distribución de costos .....</b>	<b>122</b>
<b>4.5 Punto de equilibrio.....</b>	<b>123</b>
<b>4.6 Capital de trabajo .....</b>	<b>125</b>
<b>4.7 Flujo Neto de Inversión .....</b>	<b>127</b>
<b>4.8 Proyecciones financieras .....</b>	<b>129</b>
<b>4.9 Flujo Neto de Operación .....</b>	<b>130</b>
<b>4.10 Flujo Neto del proyecto .....</b>	<b>131</b>
<b>4.11 Valor Presente Neto (VPN) .....</b>	<b>131</b>
<b>4.12 Tasa Interna de Retorno (TIR) .....</b>	<b>132</b>
<b>4.13 Relación Beneficio/Costo (R B/C) .....</b>	<b>132</b>

<b>5. ESTUDIO DE IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL .....</b>	<b>133</b>
<b>5.1 Impacto Social .....</b>	<b>133</b>
<b>5.2 Impacto Ambiental .....</b>	<b>134</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>135</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>137</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>138</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>140</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 pregunta 1 ¿Tiene mascotas en casa? .....	29
Tabla 2 pregunta 2 ¿Cuál?.....	30
Tabla 3 pregunta 3 ¿Cuándo debe salir por más de un día y no puede llevar su mascota quien se hace cargo de esta? .....	31
Tabla 4 pregunta 4. ¿Estaría usted dispuesto a dejar a su mascota en una guardería? .....	32
Tabla 5 pregunta 5. ¿Por qué motivo dejaría a su mascota en una guardería? .....	33
Tabla 6pregunta 6. ¿En alguna otra ocasión ha dejado a su mascota en una guardería?.....	34
Tabla 7pregunta 7. ¿Cómo fue la experiencia?.....	35
Tabla 8 pregunta 8. ¿Cada cuánto lleva a su mascota a la peluquería?.....	36
Tabla 9pregunta 9. ¿Cuándo acude usted al servicio de veterinaria? .....	37
Tabla 10pregunta 10 Al momento de contratar el servicio, ¿qué es lo que más valoraría?.....	38
Tabla 11pregunta 11. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de guardería en un día?.....	39
Tabla 12pregunta 12 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de peluquería y baño?.....	40
Tabla 13pregunta 13. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una consulta veterinaria? ....	41
Tabla 14pregunta 14. ¿Les gustaría que en el municipio una empresa ofreciera todos estos servicios?.....	42
Tabla 15 pregunta 15. ¿Por qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa? .....	43
Tabla 16 Calculo de la demanda.....	44
Tabla 17Consumo .....	45
Tabla 18Total población consumidora.....	45
Tabla 19Determinación de la demanda actual.....	46
Tabla 20Demanda Proyectada .....	47
Tabla 21 Competencia.....	48

Tabla 22 Servicios prestados por la competencia .....	48
Tabla 23 Determinación de la oferta .....	49
Tabla 24 Oferta Futura .....	50
Tabla 25 Determinación de la demanda existente .....	50
Tabla 26 Precio competencia.....	51
Tabla 27 Demanda insatisfecha .....	55
Tabla 28 Atenciones.....	55
Tabla 29 Capacidad instalada por servicio .....	56
Tabla 30 Macrolocalización .....	57
Tabla 31 Microlocalización.....	58
Tabla 32 Ficha Técnica .....	66
Tabla 33 Cotización .....	70
Tabla 34 Manual funciones gerente .....	77
Tabla 35 Manual funciones contador .....	78
Tabla 36 Manual funciones Veterinario.....	79
Tabla 37 Manual funciones peluquero .....	80
Tabla 38 Manual funciones Adiestrador .....	81
Tabla 39 Manual funciones Asistente de servicio .....	82
Tabla 40 Manual funciones Publicista .....	83
Tabla 41 Inversiones en terrenos y obras físicas .....	113
Tabla 42 Inversiones maquinaria y equipo.....	114
Tabla 43 Inversiones muebles y enseres .....	115
Tabla 44 Inversiones en Equipos de oficina .....	115
Tabla 45 Inversiones en Herramientas .....	115
Tabla 46 Inversiones activos intangibles.....	116
Tabla 47 Total Inversión fija .....	116

Tabla 48 Costo de mano de obra .....	117
Tabla 49 Costo de materiales.....	118
Tabla 50 Costo CIS.....	118
Tabla 51 Total Costo CIS.....	119
Tabla 52 Remuneración de personal .....	119
Tabla 53 Total gastos de administración.....	120
Tabla 54 Total gastos Venta .....	120
Tabla 55 Amortización gastos diferidos.....	121
Tabla 56 Costo por depreciación .....	122
Tabla 57 Distribución de Costos.....	123
Tabla 58 Datos punto de equilibrio.....	124
Tabla 59 Calculo punto de equilibrio.....	124
Tabla 60 Punto de Equilibrio.....	125
Tabla 61 Inversión capital de trabajo .....	125
Tabla 62 Inversión capital de trabajo año 0.....	126
Tabla 63 Proyección capital de trabajo .....	126
Tabla 64 Total Inversión capital de trabajo.....	127
Tabla 65 Inversión fija del proyecto .....	128
Tabla 66 Valor residual de activos.....	128
Tabla 67 Flujo neto de inversión .....	128
Tabla 68 Ventas Proyectadas.....	129
Tabla 69 Presupuesto de ventas .....	129
Tabla 70 Presupuesto costo de operaciones .....	130
Tabla 71 Flujo neto de operación.....	130
Tabla 72 Flujo financiero neto del proyecto.....	131

## LISTA DE GRÁFICOS

Grafica 1 ¿Tiene mascota en casa? .....	29
Grafica 2 ¿Cuál? .....	30
Grafica 3 ¿Cuándo debe salir por más de un día y no puede llevar su mascota quien se hace cargo de esta? .....	31
Grafica 4. ¿Estaría usted dispuesto a dejar a su mascota en una guardería? .....	32
Grafica 5. ¿Por qué motivo dejaría a su mascota en una guardería? .....	33
Grafica 6 ¿En alguna otra ocasión ha dejado a su mascota en una guardería? .....	34
Grafica 7 ¿Cómo fue la experiencia? .....	35
Grafica 8. ¿Cada cuánto lleva a su mascota a la peluquería? .....	36
Grafica 9 ¿Cuándo acude usted al servicio de veterinaria? .....	37
Grafica 10 Al momento de contratar nuestro servicio, ¿qué es lo que más valoraría?.....	38
Grafica 11 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de guardería en un día? .....	39
Grafica 12 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de peluquería y baño?.....	40
Grafica 13 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una consulta veterinaria?.....	41
Grafica 14 ¿Les gustaría que en el municipio una empresa ofreciera todos estos servicios? .....	42
Grafica 15 ¿Por qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa? .....	43

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Mapa de Córdoba .....	24
Ilustración 2 : Mapa de Montelíbano .....	24
Ilustración 3 Canal de comercialización .....	52
Ilustración 4 Logo y eslogan .....	53
Ilustración 5: Vista en 2D en planta.....	59
Ilustración 6 Vista en 3D del frente del local. ....	60
Ilustración 7: Vista en 3D de la recepción. ....	60
Ilustración 8 : Vista en 3D de la sala de espera. ....	61
Ilustración 9: Vista en 3D del consultorio veterinario. ....	61
Ilustración 10: Vista en 3D de la zona de baño y peluquería. ....	62
Ilustración 11: Vista en 3D del baño.....	62
Ilustración 12: Vista en 3D del cuarto. ....	63
Ilustración 13 : Vista en 3D de la habitación de las macotas. ....	63
Ilustración 14: Vista en 3D de la zona de alimentación y juegos. ....	64
Ilustración 15: Vista en 3D de la zona adiestramiento.....	64
Ilustración 16: Prestación del servicio .....	67
Ilustración 17: Organigrama.....	76

## **INTRODUCCIÒN.**

El presente proyecto presenta una propuesta administrativa y técnica para desarrollar el modelo de operación de una empresa de servicios de guarderías de mascotas en el municipio de Montelíbano. Este proyecto busca mostrar las herramientas necesarias para brindar un espacio confortable para el cuidado de las mascotas de los pobladores de este municipio. Cabe mencionar que, a diferencias de un servicio común de cuidado, en este caso, la labor de profesionales será la que sustente las jornadas de trabajo cotidiano. En ese orden de ideas, la variedad de servicios velará por la sana convivencia y la división de espacios para cada mascota.

Dentro de las razones de la construcción de este trabajo de investigación se encuentra la necesidad de comprender como las mascotas hacen parte de la vida cotidiana del ser humano, en especial los perros, son la principal mascota en los hogares. Ciertamente, estas mascotas demandan una serie de cuidados, atenciones y prevenciones necesarios para una convivencia satisfactoria. Las necesidades mínimas de las mascotas para llevar una vida saludable en primer lugar son las fisiológicas relacionadas con la alimentación y bien estar físico (ejercicio, atención veterinaria, vacunas, control de paracitos), hasta llegar a las necesidades sociales las cuales están relacionadas con su pertenencia a un grupo, la identificación de su posición en ella y la facilidad para interactuar con otras familias. Todo esto bajo un ambiente seguro y adecuado para otras mascotas.

Se eligió este tema porque desde este punto de vista las guarderías para mascotas son entidades que se dedican al mantenimiento y satisfacción de las necesidades de los

animales en caso tal que los dueños de dichas mascotas no puedan desarrollarlas por algunos periodos de tiempo, asegurando el bienestar de las mascotas, garantizando efectividad en los cuidados y brindando tranquilidad y libertad a los dueños en un momento dado. En segundo plano las guarderías ofrecen servicios de adiestramiento, recuperación y rehabilitación a mascotas que por algún motivo la requieran.

Cabe mencionar que la información fue recolectada directamente por la responsable del proyecto, teniendo como fuente de información primaria la realización de una encuesta a un segmento representativo de la población que permita determinar el número de familias que desean los servicios objeto de estudio del presente proyecto. Es importante tener en cuenta que la encuesta es “una técnica de obtención de información primaria y cuantitativa con fines descriptivos, consiste en la recolección de información de una muestra representativa de un conjunto objeto de estudio, mediante un cuestionario.

Uno de los grandes objetivos de este trabajo es resaltar que generalmente la operación y el modelo de negocio también se presta para que desde el punto de vista de servicio a la comunidad se presten atenciones gratuitas a perros que no tienen hogar, que no cuentan con cuidados veterinarios y que tienen dificultades para encontrar una familia, para esta labor las guarderías desarrollan metodologías que disminuyen el impacto que sufren estas mascotas en las calles.

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

**Empresa:** T&K PET GARDEN S.A.S

**Ubicación:** Montelíbano - Córdoba.

**Oportunidad de negocio:** Ofrecer el servicio de cuidado de mascotas domesticas a los pobladores del municipio, respetando las normas de salubridad y cuidado que estos espacios requieren.

**Competidores:** Cat and Dog

**Servicio:** Cuidado de mascotas domésticas.

**Precio:** Guardería = \$25.000, Veterinario = \$30.000 y Peluquería = \$35.000

**Presupuesto de inversión:** La inversión fija con la cuenta el proyecto es de \$47.166.61

**Rentabilidad:** El proyecta presenta un TIR de 66%

## REFERENTE TEÒRICO CONCEPTUAL.

### Marco Teórico.

Este plan de negocios se apoya en teorías y técnicas de la investigación de mercados, la investigación de operaciones, análisis financiero, presupuestos de operación. La recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo. Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses. El elemento de recolección es una encuesta, haciendo uso de la aplicación disponible en de Google Drive y Microsoft Excel, y se buscan las descripciones cuantitativas que describan el comportamiento de los clientes partiendo de la una muestra representativa. Los resultados ayudaran a moldear adecuadamente la estrategia conocida como las 4P, (precio, producto, plaza y promoción).

Cabe destacar que en la primera etapa es la investigación de mercados, ya que sirve como instrumento de acopio de información, y nos ayuda a prevenir riesgos reduciendo la incertidumbre. Se establece un sistema de análisis de la información técnico que permita recoger, clasificar, organizar e interpretar datos cualitativos y cuantitativos obtenidos de la fuente de información primaria y secundaria en mira a tomar decisiones adecuadas para una excelente dirección de la empresa. Para el caso en particular la investigación de mercados será de tipo cuantitativo, la base primordial de esta investigación es la encuesta, y para ello debemos seleccionar una muestra que se describe a continuación.

### **Marco Conceptual.**

“**Animal doméstico:** El que pertenece a especies acostumbradas secularmente a la convivencia con el hombre y no es susceptible de apropiación.

**Limpieza de mascotas:** Destrucción total de los gérmenes que causan enfermedades que hay o puede haber en alguna cosa o lugar.

**Organización:** Es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

**Planeación:** Es la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste, plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de recursos físicos y humanos necesarios para una eficiente utilización.” (The Free Dictionary, 2020)

## 1. MODULO DE MERCADO

### 1.1. Servicio

El servicio que buscamos ofrecer es brindar un ambiente protector y confiable para las mascotas ayudando así a que sus dueños tengan tranquilidad y seguridad y que las mascotas se encuentran en manos profesionales.

Para las personas que están ocupadas la mayor parte del día, que viajan o que manejan extensas jornadas de trabajo, tener una mascota en casa es una responsabilidad que en muchas ocasiones desatienden. Para evitar que su animal pase muchas horas de soledad existen guarderías, colegios e inclusive spas que recibirán a su mascota. En esta nos encargaremos de jugar con él, alimentarlo, cuidarlo, e incluso enseñarle comandos básicos. (Pastori, 2017).

La importancia de una guardería para mascotas, es que esta los ayuda que sean más sociables con otros animales, puedan tener mejores relaciones y comportamiento. En estas ellos pueden socializar, jugar con otras mascotas, divertirse y liberar toda la energía que estos acumulan, y sus dueños no tienen por qué preocuparse por cómo se encuentren, ya que estos se encontraran en las mejores manos, mientras ellos estén realizando sus actividades diarias.

Es importante conocer el servicio que se prestará, este estará clasificado así: guardería, peluquería, atención médica y adiestramiento para las mascotas.

En el servicio de guardería nos encargaremos de que las mascotas puedan convivir con otras, y estarán vigilados por personal capacitado.

La guardería es el lugar que escogen los clientes para dejar a sus mascotas y recibir una buena atención mientras ellos están en otras labores. “Una guardería es un establecimiento

educativo, de gestión pública, privada o concertada, en las que se les cumple [...] las funciones fisiológicas” (Wikipedia, 2020)

Si usted quiere una mejor presentación para su mascota en especial a aquellos que son de bastante cabello ofrecemos el mejor servicio de corte de peluquería. “Los peluqueros caninos son profesionales especializados en higiene y estética que tienen como objetivo preservar la salud de las mascotas. No se trata solo de cumplir una función estética, sino de cuidar la higiene de la manera más óptima posible para ofrecerle mejores cuidados y mejorar su calidad de vida. En la estética canina no solo mejora el aspecto físico del animal, sino que existen también ciertas razones médicas.” (Implika, 2018)

La atención médica para nosotros es lo primordial, ya que buscamos el bienestar y salud de las mascotas y que no solo se encuentren seguros en nuestra empresa o guardería si no que sus dueños estén tranquilos en sus casas, porque contamos con manos calificadas para cubrir cada necesidad. “La medicina veterinaria es la rama de la medicina que se ocupa de la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, trastornos y lesiones en los animales.” (Wikipedia, 2020)

Si su mascota tiene malos hábitos, o no sabe comportarse cuando sale de casa o cuando está en casa, contamos con personal especializado para que su mascota actúe acorde a los estándares de la sociedad y en especial a actuar correctamente en casa. “Se denomina adiestrador a la persona que tiene por profesión el adiestramiento o doma de animales, es decir, la enseñanza de determinados comportamientos. [...] El adiestrador se ocupa de enseñar al animal a obedecer órdenes para realizar actividades tales como sentarse, tumbarse, caminar, correr o atacar. El adiestramiento de animales es adecuado para determinadas circunstancias entre las que destacan: el acompañamiento de personas con

facultades disminuidas como, por ejemplo, las personas invidentes, la protección y defensa de personas o domicilios” (Wikipedia, 2019)

El objetivo empresarial de esta empresa consiste más que todo en generar empleo en el departamento de Córdoba, especialmente en el municipio de Montelíbano, teniendo en cuenta que es una oportunidad de negocio y un crecimiento económico en la población. Esto generara beneficios a la población de Montelíbano incrementando las opciones de empleo, especialmente a aquellos profesionales que no han tenido la oportunidad de trabajar en estas áreas.

### **1.2. Productos sustitutos o complementarios:**

Los servicios adicionales que prestaremos cuando no se brinden ninguno de los anteriores servicios será la tienda para alimentos de las mascotas, spa, accesorios, hospedaje con familiares o amigos, transporte de mascotas, enfermería, entre otros. Resaltando que nuestra labor principal y compromiso es con las mascotas, y los servicios que prestaremos será para el bienestar de las mismas.

### **1.3. Delimitación área geográfica:**

El municipio de Montelíbano está localizado en la parte sur del Departamento de Córdoba y a unos 55 msnm (metros sobre nivel del mar), distante de la capital del departamento 112 km La temperatura promedio es de 28 °C, el área urbana se encuentra en la zona de vida de bosque húmedo tropical (bh-T).

Las precipitaciones promedio anual de los últimos cinco (5) años según el IDEAM, estación Cuba, es de 2.500 mm. (Colombia Turismo Web, 2020)



La minería es la base de la economía del municipio. Se explotan minas de oro, plata, platino, níquel y de carbón. Sin embargo, de todas las explotaciones, la principal es la de mineral de níquel a cargo de la empresa Cerro Matoso S.A. -el único productor colombiano de ferroníquel y una de las 10 empresas más grandes del país-. Las actividades de Cerro Matoso S.A. se basan en un sistema de extracción a cielo abierto y en un posterior proceso piro metalúrgico del que se obtienen gránulos de ferroníquel. El producto de Cerro Matoso S.A. es exportado principalmente a Estados Unidos, Europa y Asia y goza de muy buena reputación por su alta calidad y sus especiales propiedades químicas. También se desarrollan otras actividades como la pesca, la agricultura y la ganadería. (Alcaldía Municipal de Montelíbano en Córdoba, 2020)

#### **1.4. Análisis de la demanda**

El análisis de la demanda permitirá buscar, determinar y establecer cuáles es la cantidad de participación que tendrá el servicio, el cual será prestado para la satisfacción de la demanda y necesidades que hay en el municipio.

##### **1.4.1 Cálculo del tamaño de la muestra**

El presente análisis necesita de una fuente primaria para poder lograr su realización, se toma como dato a la población urbana a las personas que laboran y tienen mascotas en casa pertenecientes del municipio de Montelíbano que consta:

N: 70.000 habitantes en el área urbana (DANE, 2018)

**Muestra:** Para cumplir con el objetivo es necesario llevar a cabo la siguiente formula.

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

En donde:

**n**= Tamaño de la muestra (x)

**Z**= Variable de confianza (1,99)

**N**= Tamaño de la población (70.000)

**p**= Probabilidad de éxito (0,5)

**q**= Probabilidad de error (0,5)

**e**= Margen de error (0,06)

Reemplazando con estos datos la fórmula quedaría:

$$n = \frac{(1,99)^2 * (70.000) * (0,5) * (0,5)}{(0,06)^2 * (70.000 - 1) + (1,99)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = 274$$

Una vez reemplazados los datos obtenemos que nuestra muestra es 274, por lo tanto, la cantidad de encuesta que se deben aplicar son de 274.

#### **1.4.2 Instrumento para la recolección de datos**

Para la recolección de la información, se aplicará una encuesta a 274 personas por medio del siguiente formato.

## RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

### ENCUESTA A LOS HABITANTES DE MONTELIBANO – CORDOBA

Encuestador: \_\_\_\_\_

Control de calidad

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Buenos días (tardes o noches) somos estudiantes del programa **Administración en Finanzas y Negocios Internacionales** de la **Universidad de Córdoba**. Estamos realizando una pequeña encuesta para conocer cuál es la **posibilidad para la creación de una empresa de servicio de guardería de mascotas, servicio veterinario y peluquería para mascotas en el departamento de Córdoba**, entre mayor información nos pueda brindar, mejor será el desarrollo de dicha investigación.

	Hora		Minutos	
Hora de Inicio				
Hora de Finalización				

#### Fecha de aplicación

D	D	M	M	AAAA			

1. ¿Tiene mascotas en casa?

- Sí
- No

2. ¿Cuál?

- Perro
- Gato
- Pájaro
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Cuándo debe salir por más de un día y no puede llevar su mascota quien se hace cargo de esta?

- Un familiar
- Un amigo

Una Guardería canina

Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Estaría usted dispuesto a dejar a su mascota en una guardería?

- Si
- No

5. ¿Por qué motivo dejaría a su mascota en una guardería?

- Por motivos laborales
- Por ir de vacaciones
- Otros, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

6. En alguna otra ocasión ha dejado a su mascota en una guardería?

- Si
- No

**7. ¿Cómo fue la experiencia?**

- Buena
- Regular
- Mala
- No era lo que esperaba

**8. ¿Cada cuánto lleva a su mascota a la peluquería?**

- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Una vez por semestre
- Una vez al año

**9. ¿Cuándo acude usted al servicio de veterinaria?**

- Cuando se enferma su mascota
- Para llevarle un control
- Otra, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**10. Al momento de contratar el servicio, ¿qué es lo que más valoraría?**

- Sí
- No

**11. ¿Por qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa?**

- Radio
- Vallas publicitarias
- Redes sociales

- Calidad
- Precio
- Servicios prestados
- Atención al cliente

**11. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de guardería en un día?**

- 15.000 – 30.000
- 30.000 – 45.000
- 45.000 – 60.000

**12. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de peluquería y baño?**

- 20.000- 30.000
- 30.000 – 40.000
- 40.000 – 60.000

**13. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una consulta veterinaria?**

- 15.000 – 25.000
- 25.000 – 35.000
- 35.000 – 45.000

**14. Les gustaría que en el municipio una empresa ofreciera todos estos servicios?**

- Sí
- No

**15. ¿Por qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa?**

- Radio
- Tv local
- Vallas publicitarias
- Otra ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- Redes sociales

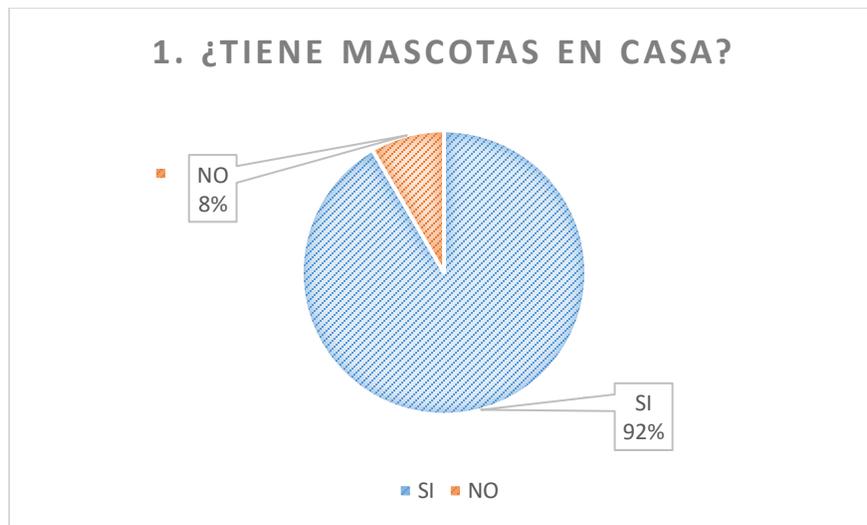
### 1.4.3 Análisis de resultados

#### 1. ¿Tiene mascotas en casa?

SI	NO	TOTAL
251	23	274

Tabla 1 pregunta 1 ¿Tiene mascotas en casa?

**Fuente:** elaboración propia



Gráfica 1 ¿Tiene mascota en casa?

**Fuente:** elaboración propia

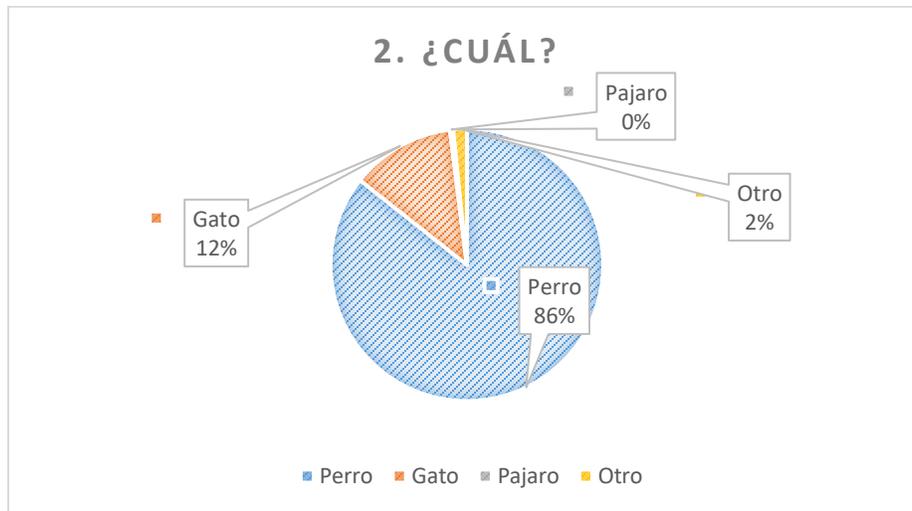
En la pregunta número 1 podemos saber qué cantidad de la población tiene o no mascotas, por los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que el 92% de la población tiene mascotas y el otro 8% no tiene ninguna clase de mascotas. Con esto llegamos a la conclusión que son más los habitantes que pueden presentar la necesidad de nuestro negocio.

## 2. ¿Cuál?

PERRO	GATO	PAJARO	OTRO	TOTAL
215	31	1	4	251

Tabla 2 pregunta 2 ¿Cuál?

*Fuente: elaboración propia*



Gráfica 2 ¿Cuál?

*Fuente: elaboración propia*

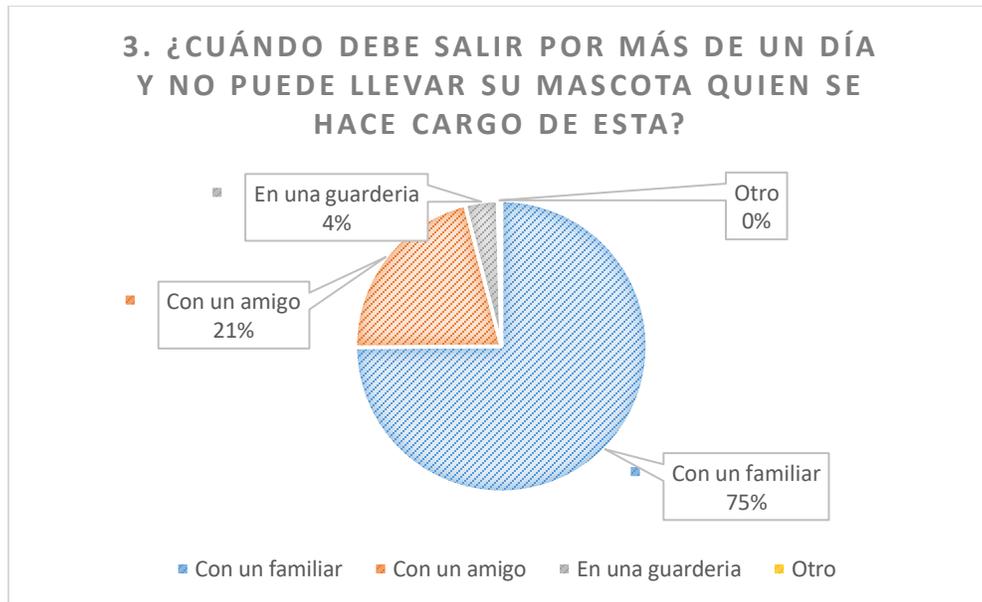
De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta 2 podemos ver que la mayoría de las personas en sus hogares tiene perros con un porcentaje del 86%, mientras el 12% y 2% tienen gatos u otros animales (conejo, tortuga, pericos).

**3. ¿Cuándo debe salir por más de un día y no puede llevar su mascota quien se hace cargo de esta?**

Con un familiar	Con un amigo	En una guardería	Otro	TOTAL
188	53	9	1	251

Tabla 3 pregunta 3 ¿Cuándo debe salir por más de un día y no puede llevar su mascota quien se hace cargo de esta?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 3 ¿Cuándo debe salir por más de un día y no puede llevar su mascota quien se hace cargo de esta?

*Fuente: elaboración propia*

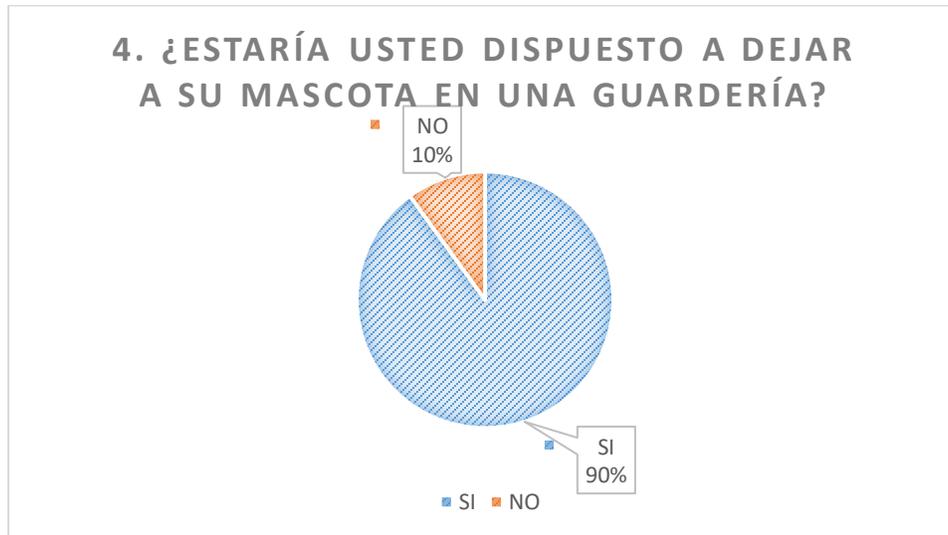
De acuerdo con los resultados de la pregunta 3 podemos darnos cuenta de la necesidad que se tiene en el municipio, la falta de una guardería para mascotas, ya que la gran parte de los entrevistados con un 75% nos arroja que las personas dejan a sus mascotas con algún familiar y el 21% con un amigo, mientras que el 4% de las personas dejan a sus mascotas en una guardería.

#### 4. ¿Estaría usted dispuesto a dejar a su mascota en una guardería?

SI	NO	TOTAL
226	25	251

Tabla 4 pregunta 4. ¿Estaría usted dispuesto a dejar a su mascota en una guardería?

**Fuente:** elaboración propia



Grafica 4. ¿Estaría usted dispuesto a dejar a su mascota en una guardería?

**Fuente:** elaboración propia

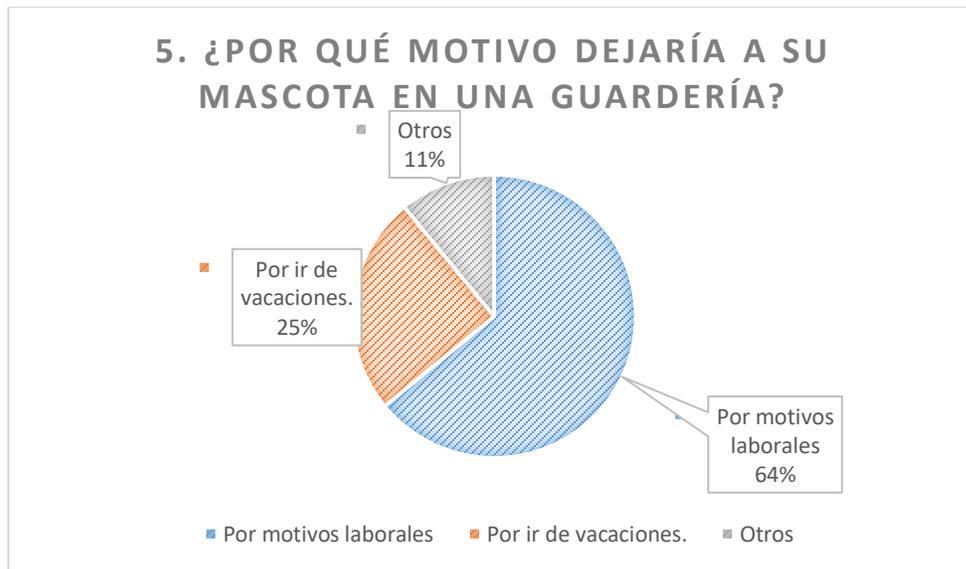
Con los resultados obtenidos en la pregunta 4, nos podemos dar cuenta que el 90% de los habitantes del municipio están dispuestos a dejar a sus mascotas en una guardería, mientras que el 10% no está tan seguro de dejar a sus mascotas en una guardería, ya sea por miedo o inseguridad.

### 5. ¿Por qué motivo dejaría a su mascota en una guardería?

Por motivos laborales	Por ir de vacaciones	Otro	TOTAL
107	134	10	251

Tabla 5 pregunta 5. ¿Por qué motivo dejaría a su mascota en una guardería?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 5. ¿Por qué motivo dejaría a su mascota en una guardería?

*Fuente: elaboración propia*

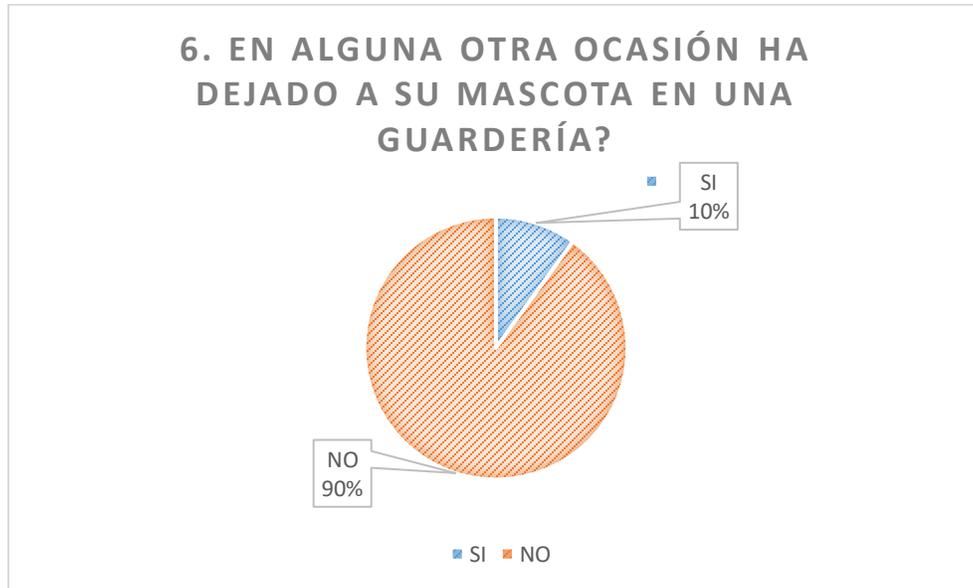
Analizando los resultados obtenidos en la pregunta 5, podemos ver que el 64% de los habitantes dejarían a sus mascotas por motivos laborales y el 25% por ir de vacaciones, con esto entendemos que se tiene la necesidad de que exista una guardería en el municipio, ya que el 11% restante también tiene esa necesidad, porque dejarían a sus mascotas en la guardería si se le presenta alguna emergencia.

**6. ¿En alguna otra ocasión ha dejado a su mascota en una guardería?**

SI	NO	TOTAL
25	226	251

Tabla 6 pregunta 6. ¿En alguna otra ocasión ha dejado a su mascota en una guardería?

**Fuente:** elaboración propia



Grafica 6 ¿En alguna otra ocasión ha dejado a su mascota en una guardería?

**Fuente:** elaboración propia

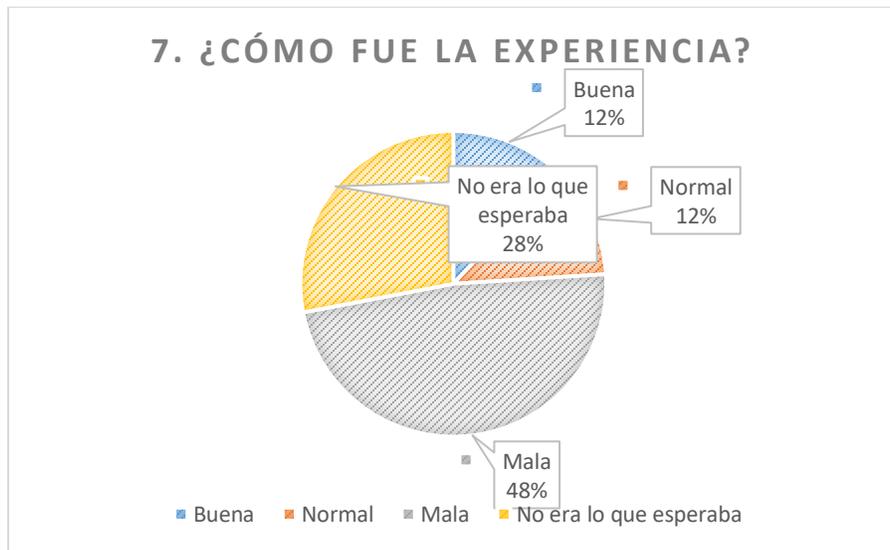
En los resultados de la pregunta numero 6 podemos ver claramente la necesidad que se tiene en el municipio de una guardería, ya que solo el 10% de los habitantes han dejado a sus mascotas en guarderías, mientras que el 90% no ha tenido la oportunidad, o no existe un lugar donde ellos pueden dejar a sus mascotas.

## 7. ¿Cómo fue la experiencia?

Buena	Normal	Mala	No era lo que esperaba	TOTAL
3	3	12	7	25

Tabla 7 pregunta 7. ¿Cómo fue la experiencia?

**Fuente:** elaboración propia



Gráfica 7 ¿Cómo fue la experiencia?

**Fuente:** elaboración propia

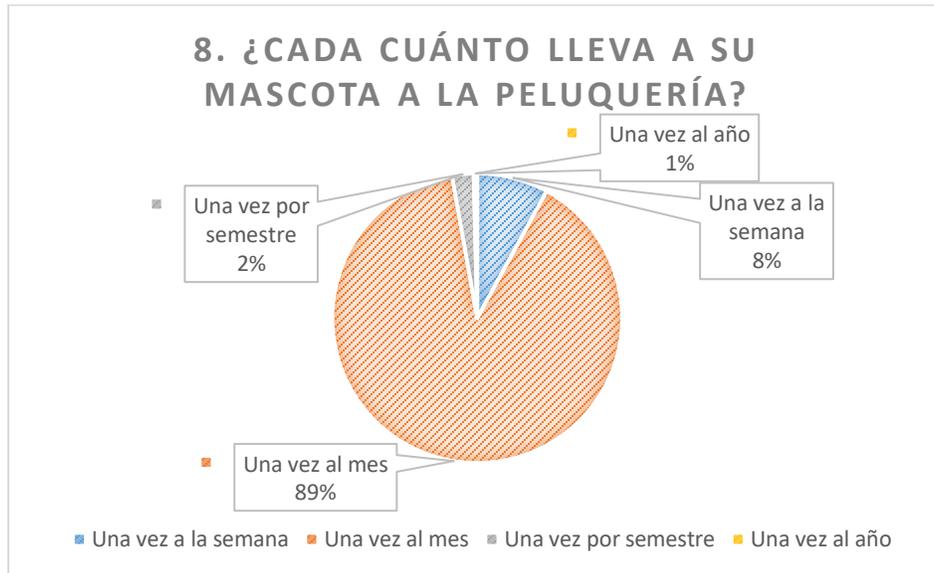
Analizando la pregunta 7, vemos que el 10% de la población que ha dejado a sus mascotas en una guardería en la pregunta 6, no han tenido buenas experiencias, el 48% han sido malas, ya sea por falta de mejores servicios o mejor atención, por eso nosotros con esta idea de negocio nos vemos obligados a brindar los mejores servicios para que los habitantes se sientan tranquilos y confiados en dejar a sus mascotas con nosotros.

### 8. ¿Cada cuánto lleva a su mascota a la peluquería?

Una vez a la semana	Una vez al mes	Una vez por semestre	Una vez al año	TOTAL
20	224	6	1	251

Tabla 8 pregunta 8. ¿Cada cuánto lleva a su mascota a la peluquería?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 8. ¿Cada cuánto lleva a su mascota a la peluquería?

*Fuente: elaboración propia*

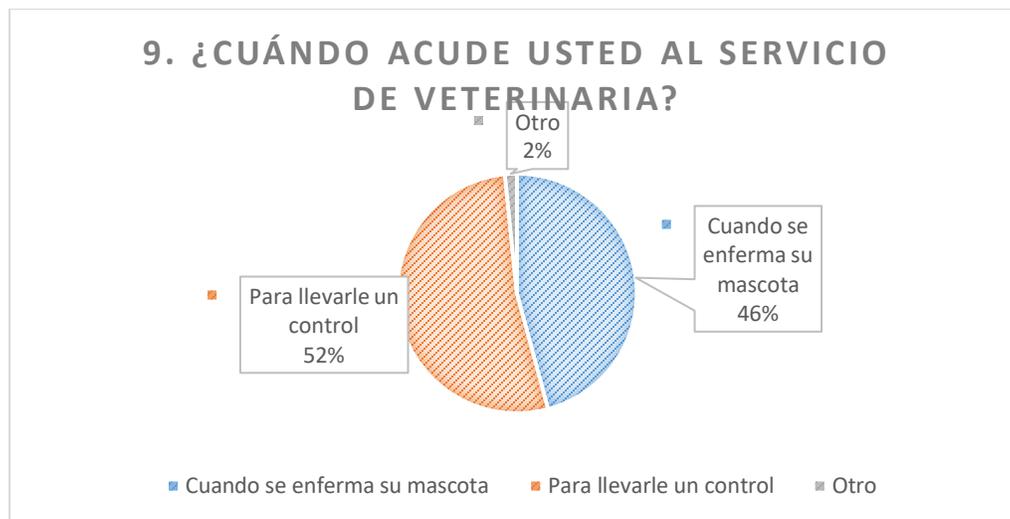
En el análisis de la pregunta 8, podemos deducir o concluir que los habitantes de Montelíbano que tienen mascotas que requieren de un corte de pelo, el 1% lo hacen una vez al año siendo el menor porcentaje y siendo de 89% una vez al mes el porcentaje más alto, para nosotros es una oportunidad porque significa que recurrirán por nuestros servicios.

### 9. ¿Cuándo acude usted al servicio de veterinaria?

Cuando se enferma su mascota	Para llevarle un control	Otra	TOTAL
115	132	4	251

Tabla 9pregunta 9. ¿Cuándo acude usted al servicio de veterinaria?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 9 ¿Cuándo acude usted al servicio de veterinaria?

*Fuente: elaboración propia*

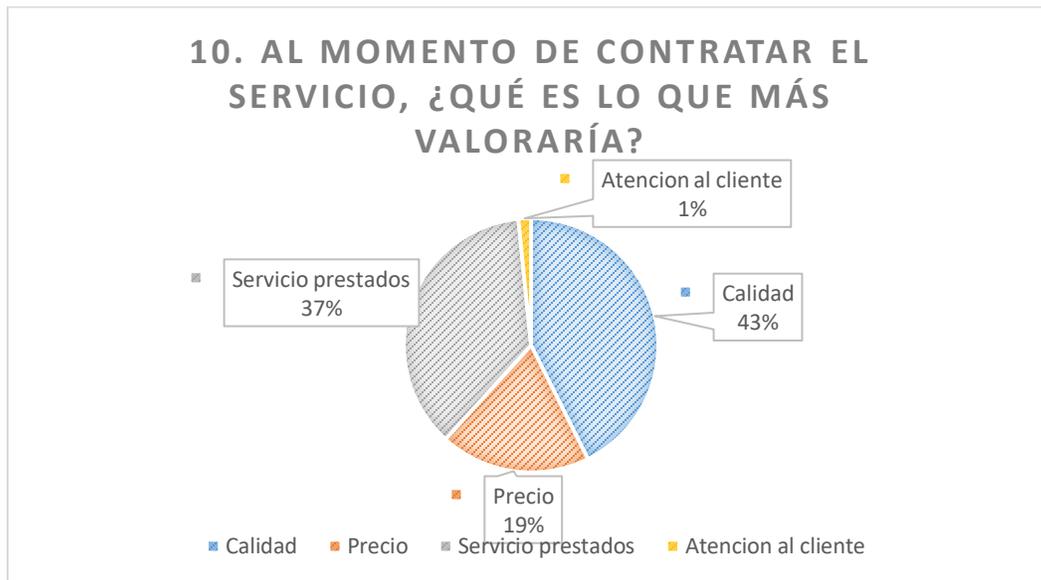
Según los resultados arrojados de la pregunta 9 las personas acuden a los servicios de veterinaria cuando: el 52% acuden a control, el 46% cuando se enferman sus mascotas y el 2% cuando tienen urgencias. Esto nos muestra que los servicios que pretendemos brindar son importantes sobre todo cuando sus mascotas lo requieren.

**10. Al momento de contratar el, ¿qué es lo que más valoraría?**

Calidad	Precio	Servicios prestados	Atención al cliente	TOTAL
107	48	92	4	251

Tabla 10 pregunta 10 Al momento de contratar el servicio, ¿qué es lo que más valoraría?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 10 Al momento de contratar nuestro servicio, ¿qué es lo que más valoraría?

*Fuente: elaboración propia*

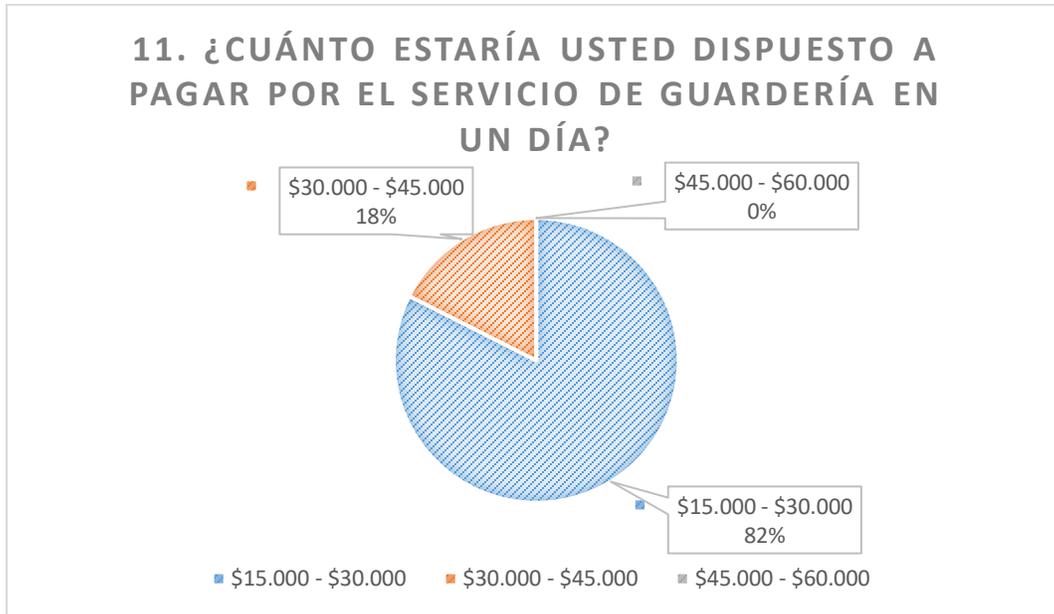
Analizando la pregunta numero 10 podemos darnos cuenta que el 43% de la población al momento de adquirir un servicio prefiere calidad, el 37% se fija en los servicios prestados y el porcentaje restante se fijan en el precio y en la atención al cliente.

### 11. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de guardería en un día?

\$15.000 - \$30.000	\$30.000 - \$45.000	\$45.000 - \$60.000	TOTAL
207	44	0	251

Tabla 11 pregunta 11. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de guardería en un día?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 11 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de guardería en un día?

*Fuente: elaboración propia*

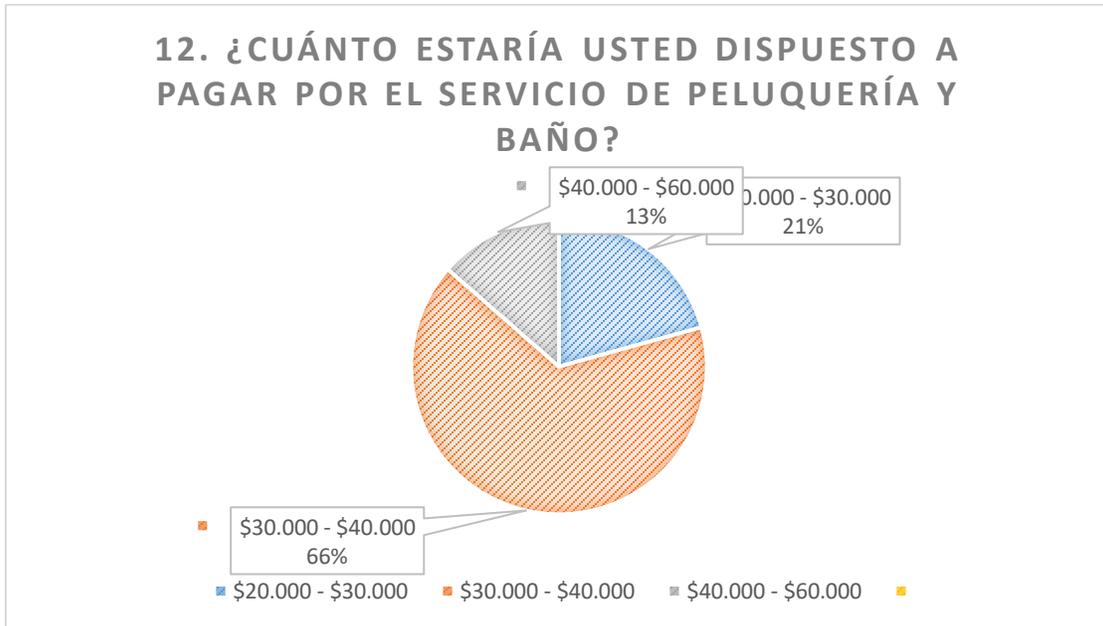
De acuerdo a los datos obtenidos en la pregunta 11, podemos observar que la gran mayoría de los encuestados, con un 82% están dispuestos a pagar el servicio de guardería por un valor entre \$15.000 y \$30.000, y el 18% está dispuesto a pagar entre \$30.000 y \$45.000, siendo esto muy favorable para nuestra idea de negocio.

**12. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de peluquería y baño?**

\$20.000 - \$30.000	\$30.000 - \$40.000	\$40.000 - \$60.000	TOTAL
52	165	34	251

Tabla 12 pregunta 12 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de peluquería y baño?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 12 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de peluquería y baño?

*Fuente: elaboración propia*

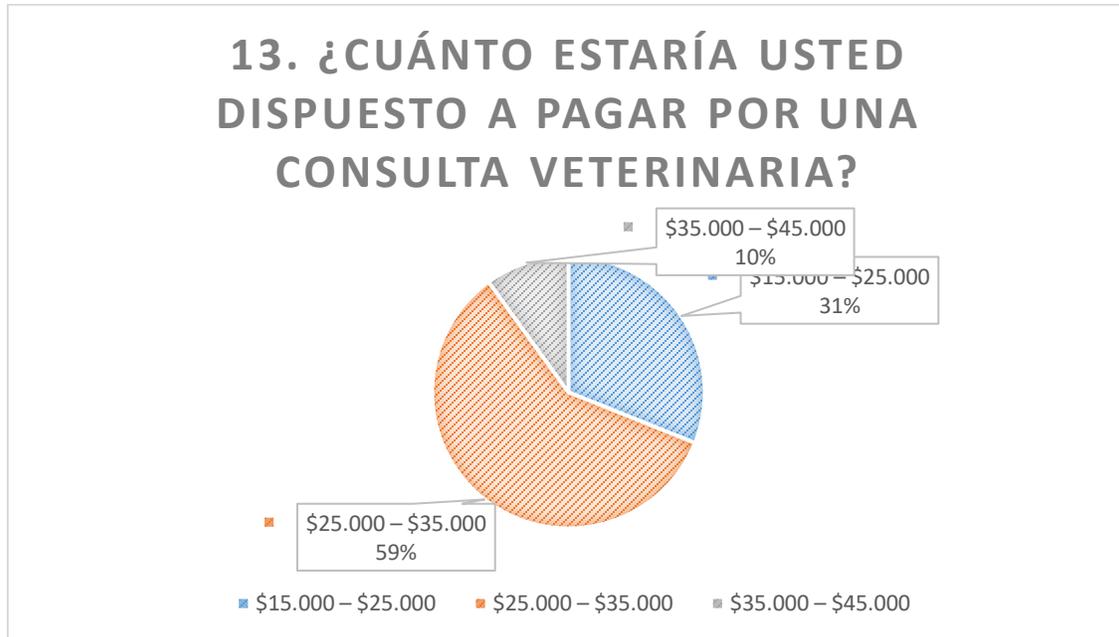
Según los datos revelados en la pregunta 12, las personas dueños de mascotas están dispuestos a pagar por el servicio en un porcentaje del 66% entre los valores de \$30.000 a \$40.000, el 21% a pagar entre \$20.000 a \$30.000 y el 13% entre \$40.000 y \$60.000 siendo estos datos favorables para nosotros.

### 13. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una consulta veterinaria?

\$15.000 – \$25.000	\$25.000 - \$35.000	\$35.000 - \$45.000	TOTAL
78	148	25	251

Tabla 13 pregunta 13. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una consulta veterinaria?

*Fuente: elaboración propia*



Grafica 13 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una consulta veterinaria?

*Fuente: elaboración propia*

Según los datos obtenidos en la pregunta 13, las personas dueños de mascotas están dispuestos a pagar por el servicio de veterinaria en un porcentaje del 59% siendo el valor más acertado entre \$25.000 a \$35.000, el aceptable de 31% a pagar entre \$15.000 a \$25.000 y el menos acertado del 10% entre \$35.000 y \$45.000 siendo favorables para nosotros estos datos.

**14. ¿Les gustaría que en el municipio una empresa ofreciera todos estos servicios?**

SI	NO	TOTAL
246	5	251

Tabla 14 pregunta 14. ¿Les gustaría que en el municipio una empresa ofreciera todos estos servicios?

*Fuente: elaboración propia*



Gráfica 14 ¿Les gustaría que en el municipio una empresa ofreciera todos estos servicios?

*Fuente: elaboración propia*

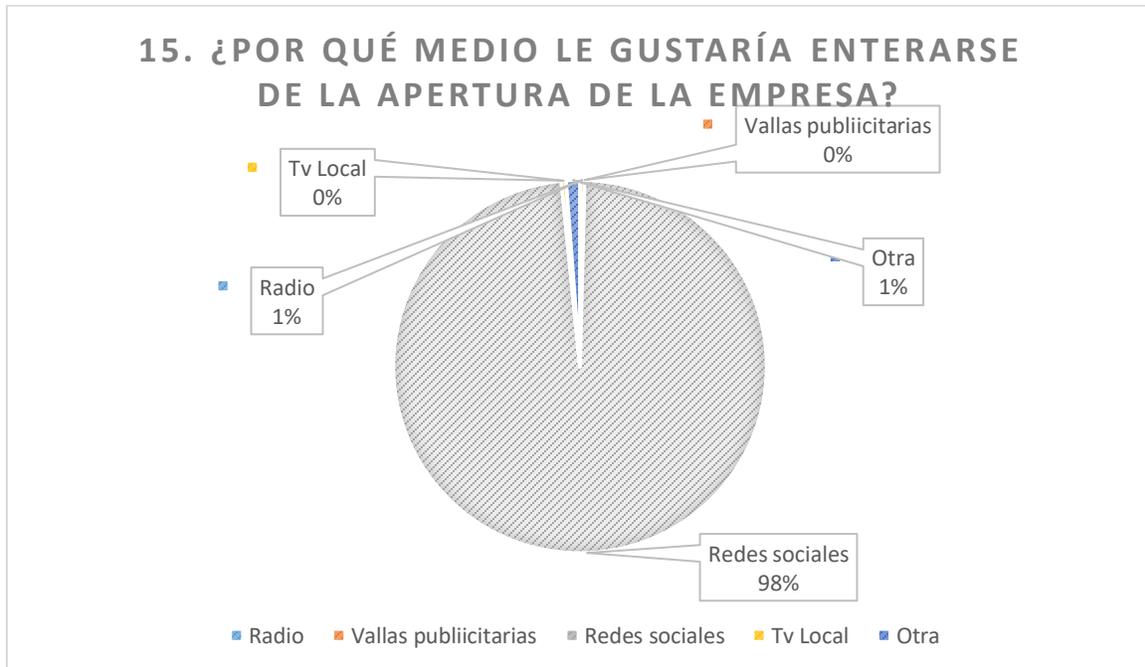
Según los datos obtenidos en la pregunta 14, analizamos que en el municipio de Montelíbano se quiere y se tiene la necesidad de una de guardería de mascotas, ya que el 98% de los encuestados acertaron que sí les gustaría tener estos servicios en el municipio, mientras que solo el 2% no está interesado.

**15. ¿Por qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa?**

Radio	Vallas publicitarias	Redes sociales	Tv local	Otra	TOTAL
1	0	246	1	3	251

Tabla 15 pregunta 15. ¿Por qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa?

*Fuente: elaboración propia*



Gráfica 15 ¿Por qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa?

*Fuente: elaboración propia*

Analizando la pregunta 15, esta nos ayuda con las estrategias de marketing que vamos a utilizar para dar a conocer nuestra idea de negocio, ayudándonos con la manera de cómo los habitantes pueden enterarse de los servicios que prestaremos, por eso el 98% de los encuestados, acertaron que se dé a conocer por medio de redes sociales y el porcentaje restante prefieren que sea por medio de radio u otra.

### 1.4.3.1. Análisis

Gracias a la encuesta realizada por nuestro equipo podemos concluir de manera general que la viabilidad del proyecto es muy alta, además de que hay la demanda pero no la oferta que se dedique directamente a este oficio, y nuestra idea de negocio cuenta con la demanda y la oferta para ofrecer nuestros servicios a toda la población de Montelíbano teniendo en cuenta que nuestra muestra poblacional solo fue una parte de los habitantes del municipio, es decir, que nuestro proyecto es completamente factible y va a generar empleo y beneficios directamente para las mascotas y sus dueños.

También podemos deducir que las personas están dispuestas a pagar por nuestros servicios en unos valores de rango de: guardería en un valor de \$30.000 a \$45.000, peluquería en un valor de \$30.000 a \$40.000 y veterinaria en un valor \$25.000 a \$35.000, esto nos indica que cada servicio es solvente tanto para la empresa como para el pago de obligaciones laborales.

### 1.4.4 Calculo de la demanda actual

#### ➤ Calculo de la demanda

<b>Población objetivo</b>	<b>70.000</b>
<b>N= Tamaño de la Población</b>	
<b>n = Tamaño de la muestra obtenida</b>	<b>274</b>
<b>Tasa de crecimiento poblacional (i)</b>	<b>2,23%</b>

*Tabla 16* Calculo de la demanda

*Fuente: elaboración propia*

En el cuadro anterior nos da los indicadores que vamos a utilizar para el cálculo de la demanda existente en el municipio de Montelíbano, siendo el número de 70.000 habitantes que tiene Montelíbano y una vez realizada la fórmula para calcular la muestra esta arrojó como

resultado 274, de los cuales fueron escogidos como las personas que pueden o no tener mascotas para realizar la encuesta, luego está, el indicador de la tasa de crecimiento poblacional que para esta parte del departamento es del 2,23% determinado por él. (Poblacion polpulation City, 2017)

➤ **Consumo**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta 14 de la encuesta nos muestra los consumidores que tenemos:

	<b>Población</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	246	98%
<b>NO</b>	5	2%
<b>TOTAL</b>	251	100%

*Tabla 17*Consumo

*Fuente: elaboración propia*

La tabla anterior nos muestra los resultados de consumo, que fueron obtenidos al momento de realizar la encuesta, en la pregunta 14 la cual dice: ¿Les gustaría que en el municipio una empresa ofreciera todos estos servicios?, en la cual pudimos observar que el 98% de la población tiene la necesidad de que exista y que se brinde este servicio en el municipio de Montelíbano. Con los resultados obtenidos en la encuesta empezaremos a realizar el total de la población.

➤ **Población total consumidora**

<b>POBLACION TOTAL (Habitantes)</b>	<b>PORCENTAJE DE ACEPTACION DE LA EMPRESA (Obtenido de la muestra)</b>
<b>70.000</b>	<b>98%</b>
<b><math>70.000 * 0,98 = 68600</math></b>	
<b>TOTAL CONSUMIDORES</b>	<b>68.600</b>

*Tabla 18*Total población consumidora

*Fuente: elaboración propia*

En el cuadro anterior calculamos la población total, se obtuvo el interés por parte de la población de la muestra realizada del 98% de aceptación, por lo cual, este valor porcentual tomado de la población total mostró como resultado unos consumidores del servicio de **68.600**.

➤ **Determinación de la demanda actual**

Los datos suministrados en la siguiente tabla son tomados de la pregunta 8 del cuestionario realizado para determinar la demanda actual:

Una vez a la semana	Una vez al mes	Una vez por semestre	Una vez al año	TOTAL
20	<b>224</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>251</b>
8%	<b>89%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

*Tabla 19* Determinación de la demanda actual

*Fuente: elaboración propia*

$$68.600 * 8\% = 5,488 * 4 = 21,952$$

$$68.800 * 89\% = 61,054 * 12 = 732,648$$

$$68.600 * 2\% = 1,372 * 2 = 2,744$$

$$68.600 * 1\% = 686$$

**Total: 758,030**

**Proyección de la demanda a 5 años**

Dada la formula, se tiene que

$$Df = Da(1 + i)^n$$

$$Df_1 = 758.030(1 + 0.0223)^1 = 774.934$$

$$Df_2 = 758.030(1 + 0.0223)^2 = 792.215$$

$$Df_3 = 758.030(1 + 0.0223)^3 = 809.881$$

$$Df_4 = 758.030(1 + 0.0223)^4 = 827.942$$

$$Df_5 = 758.030(1 + 0.0223)^5 = 846.405$$

AÑO	1	2	3	4	5
<b>Demanda Futura</b>	774.934	792.215	809.881	827.942	846.405

Tabla 20 Demanda Proyectada

*Fuente: elaboración propia*

Esta proyección nos permite determinar la demanda que tendrá el servicio que pretendemos ofrecer en los próximos 5 años, según la fórmula establecida  $Df = Da(1 + i)^n$ , por lo que se tomó el dato obtenido anteriormente de la demanda actual, en la tabla anterior podemos observar los valores desde el año 1 hasta el 5.

## 1.5 Análisis de la Oferta

### 1.5.1 Instrumento para la recolección de información

De acuerdo a la investigación realizada a través de encuestas informales encontramos una empresa de veterinaria (CAT and DOG) en el municipio de Montelíbano que presta los servicios de veterinaria, corte de pelo y ocasionalmente el de guardería.

#### ➤ Competencia

En el municipio solo se encuentra una empresa que presta los servicios pero que no cumple la demanda total del mercado y no presta todos los servicios que pretendemos ofrecer, en especial el servicio de guardería.

<b>CRITERIOS</b>				
<b>EMPRESA</b>	<b>Acreditación de la empresa</b>	<b>Calidad del servicio</b>	<b>Experiencia y reconocimiento del mercado</b>	<b>Precio</b>
<b>Cat and Dog</b>	Registro en Cámara de Comercio	El servicio ofrecido por ellos es bueno	Tiene la experiencia debido a los servicios que prestan en el municipio.	Los precios varían dependiendo del servicio prestado y el tamaño de la mascota

Tabla 21 Competencia

*Fuente: Elaboración propia*

Una vez identificada nuestra competencia existente en el municipio, a través de una entrevista informal a la empresa que también presta servicios similares, identificamos su oferta de la siguiente manera:

<b>EMPRESA</b>	<b>N° MASCOTAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CAT and DOG</b>		
<b>VETERINARIA</b>	800	800
<b>CORTE DE PELO</b>	1980	1980
<b>GUARDERIA (ocasional)</b>	20	20
<b>TAMAÑO (Grande, mediano y pequeño)</b>	<b>2800</b>	<b>2800</b>

Tabla 22 Servicios prestados por la competencia

*Fuente: Elaboración propia*

➤ **Determinación de la oferta actual**

Con los datos obtenidos de la tabla anterior nos permite establecer con precisión la oferta actual de los servicios que presta la empresa competente, de acuerdo a la frecuencia durante todo el año presente:

Servicio	Frecuencia	Año			Total Oferta
<b>VETERINARIA</b>	800	x	12	=	9.600 Mascotas
<b>CORTE DE PELO</b>	1980	x	12	=	23.760 Mascotas
<b>GUARDERIA (OCASIONAL)</b>	20	x	12	=	240 Mascotas
<b>Total Oferta Actual</b>					33.600 Mascotas/Año

Tabla 23 Determinación de la oferta

**Fuente:** *Elaboración propia*

A continuación, calcularemos la Oferta Futura a través la fórmula  $Of = Oa(1 + i)^n$ , con los datos suministrados por la tabla anterior, más el crecimiento del Sector de económico el cual según el Banco de la Republica estipulo en fue del 4,25% (Dinero, 2019), por lo tanto:

$$Of_1 = 33.600(1 + 0,0425)^1 = 35.028$$

$$Of_2 = 33.600(1 + 0,0425)^2 = 36.516$$

$$Of_3 = 33.600(1 + 0,0425)^3 = 38.068$$

$$Of_4 = 33.600(1 + 0,0425)^4 = 39.686$$

$$Of_5 = 33.600(1 + 0,0425)^5 = 41.373$$

Con los datos obtenidos anteriormente se procede a realizar el cuadro de Oferta Futura:

AÑO	1	2	3	4	5
<b>Oferta Futura</b>	35.028	36.516	38.068	39.686	41.373

Tabla 24 Oferta Futura

*Fuente: Elaboración propia*

### 1.6 Determinación de la demanda existente

Ya determinada la demanda por parte de la población y la oferta por parte de la competencia, logramos determinar la demanda real disponible en este mercado, los resultados pueden ser positivos o negativos, esto nos permitirá realizar operaciones a futuro en el municipio de Montelíbano, por lo tanto:

AÑO	0	1	2	3	4	5	TOTAL
<b>DEMANDA FUTURA</b>	758.030	792.215	809.881	827.942	846.405	774.934	4.809.407
<b>OFERTA FUTURA</b>	33.600	35.028	36.516	38.068	39.686	41.373	224.271
<b>RESULTADO</b>	724.430	757.187	773.365	789.874	806.719	733.561	4.585.136

Tabla 25 Determinación de la demanda existente

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuadro anterior por la determinación de la demanda se encuentra una demanda insatisfecha en el municipio de 4.585.136 servicios tomando los datos del presente el año y los próximos 5 años, equivalente al 89% de la demanda insatisfecha, por lo que es viable crear una empresa prestadora de servicios de guardería de mascotas en el municipio de Montelíbano.

## 1.7 Análisis de precios

En la encuesta informal realizada a la competencia Cat and Dog hicimos un análisis y comparamos los precios con los que pretendemos llegar al mercado, en el siguiente cuadro les mostraremos los precios que ellos manejan al público:

CAT AND DOG	
SERVICIOS	PRECIOS
Veterinaria	\$30.000
Peluquería	\$35.000
Guardería (Ocasional )	\$25.000

Tabla 26 Precio competencia

*Fuente: Elaboración propia*

## 1.8 Canal de comercialización

En nuestra empresa el canal por el cual se distribuirá el servicio, será por medio de un canal directo, ya que este servicio será vendido de manera directa a nuestros consumidores, es decir, no tendremos ningún intermediario para ofrecer dicho servicio. “Se dice que la venta directa es un canal de distribución y comercialización de productos y servicios directamente a los consumidores. Consta únicamente de dos elementos: fabricante y consumidor final.

El fabricante vende directamente el producto al consumidor final, no existen intermediarios, por lo tanto, el productor o fabricante desempeña la mayor parte de las funciones de mercadotecnia: comercialización, transporte y almacenaje, entre otros.” (Vendus, 2020)

Nuestra empresa se encarga de brindar servicios a nuestras mascotas, por lo tanto, nuestra distribución es corta, en el siguiente esquema mostramos cómo será su ilustración:

## CANAL DE COMERCIALIZACIÓN



*Ilustración 3* Canal de comercialización

*Fuente: Elaboración propia*

### 1.9. Imagen corporativa

#### ➤ Logo y eslogan

La imagen que representará el servicio que queremos prestar en el municipio llevará como logo el nombre de la empresa que representa la unión y visión de dos personas que piensan en el bienestar de las mascotas, además de las imágenes que representan los animales domésticos que hacen parte del diario vivir de las personas y que son pieza fundamental en sus vidas, este logo representa todo lo que queremos ofrecer, no solo su cuidado sino una vida y ambiente diferente en el que ellos puedan interactuar y aprender.

Nuestro eslogan representa ese plus que nos diferenciaría del resto, porque queremos brindar una oportunidad también a las mascotas de estar en un ambiente sano, protector y seguro para

ellos, donde lo primordial sea su felicidad y comodidad y sus dueños les permita disfrutar de ello.



*Ilustración 4 Logo y eslogan*

***Fuente: Elaboración propia***

## **1.10. Estrategia de mercadeo**

### **➤ Estrategia publicitaria.**

La estrategia publicitaria que utilizaremos en la empresa T&K PET GARDEN S.A.S, será por medio de las redes sociales (páginas web, cuentas de Instagram, Facebook y WhatsApp), por donde nos daremos a conocer y mostraremos los servicios que ofreceremos, estos medios nos ayudan a que podamos tener un registro de las personas y así conocer cuál será su necesidad en el momento, y donde se dará toda la información y datos necesarios como el correo, el teléfono, entre otros.

Los volantes también serán una estrategia que utilizaremos, ya que por medio de ellos podemos llevar información a cada uno de los hogares, mostrando nuestros beneficios y servicios, además que son una forma práctica de dar a conocer los servicios y que permite llegar a las personas que

no poseen de las anteriores como lo son las redes sociales. Además, realizaremos ferias y encuentros de mascotas, con el fin de atraer clientes potenciales y conozcan nuestros servicios.

## 2. ESTUDIO TECNICO

### 2.1. Tamaño

La capacidad instalada de nuestra empresa T&K PET GARDEN S.A.S. en el primer año se espera satisfacer un porcentaje no establecido por la empresa del total de la demanda insatisfecha del año 1, por lo tanto:

DEMANDA INSATISFECHA							
AÑO	0	1	2	3	4	5	TOTAL
RESULTADO	724.430	<b>757.187</b>	773.365	789.874	806.719	733.561	4.585.136

Tabla 27 Demanda insatisfecha

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a lo anterior encontramos que la demanda insatisfecha anual proyectada para el año 1 será de 757.187 clientes, de los cuales mensualmente serian de 63.099 mascotas.

Atenciones Semanales	Atenciones Mensuales	Atenciones Anuales
$70 \times 6 = 420$	$420 \times 4 = 1.680$	$1.680 \times 12 = 20.160$

Tabla 28 Atenciones

*Fuente: Elaboración propia*

A partir de los datos arrojados en la tabla, se obtuvo que la cantidad a producir durante el primer año es de 20.160, la cual representa un 2,6% de la demanda insatisfecha.

## Capacidad instalada por servicio

SERVICIOS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
Veterinaria	25	41,6%
Guardería	20	33,3%
Peluquería	15	25%
Total	60	100%

Tabla 29 Capacidad instalada por servicio

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla anterior, se estableció la capacidad con la que contamos por cada servicio prestado, los cuales usaremos para medir la cantidad de servicios que pretendemos ofrecer por día, de la misma manera que el porcentaje de participación.

### 2.2. Localización

Analizando el lugar donde operará la empresa, en el municipio de Montelíbano se seleccionó un mercado objetivo teniendo en cuenta la necesidad existente en el mercado, por lo tanto, es posible determinar la localización recomendable para prestar este servicio, analizando factores relevantes que variaran de acuerdo a su tamaño, el terreno, el espacio, en donde una matriz de macro y micro localización ayudara a determinar el lugar exacto donde funcionara, ya que, esto es indispensables en la parte técnica de la empresa y comodidad para nuestras mascotas .

#### 2.2.1. Macrolocalización

Para hallar la macrolocalización de la empresa se aplicó la matriz necesaria para esto, en la cual se tienen en cuenta factores relevantes que varían entre mayor o menor peso, teniendo como demanda o consumidor los habitantes del municipio de Montelíbano, ubicado en el departamento

de Córdoba, gracias al alcance de estas redes, se pre seleccionaron 3 municipios para su realización entre los cuales se encuentra Montelíbano, La Apartada y Puerto Libertador, por lo tanto, la matriz quedo así:

MATRIZ DE MACROLOCALIZACIÓN							
GUARDERIA DE MASCOTAS							
FACTORES RELEVANTES	PESO ASIGNADO	CALIFICACIÓN ESCOGIDA	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN ESCOGIDA	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN ESCOGIDA	CALIFICACIÓN PONDERADA
		0 - 100	Montelíbano	0 – 100	La Apartada	0 – 100	Puerto libertador
Disponibilidad y costo de la mano de obra e insumos,	0,1	70	7,0	40	4	50	5
Condiciones sociales y culturales.	0,05	80	4,0	50	2,5	80	4
Comunicaciones	0,15	85	12,8	70	10,5	75	11,25
Condiciones de vida	0,2	95	19,0	60	12	80	16
Disponibilidad de Servicios públicos	0,2	90	18,0	80	16	85	17
Zonas francas.	0,15	90	13,5	70	10,5	85	12,75
Disponibilidad de Terrenos	0,15	80	12,0	75	11,25	75	11,25
<b>TOTALES</b>	<b>1,00</b>		<b>86,3</b>		<b>66,75</b>		<b>77,25</b>

Tabla 30 Macrolocalización

*Fuente: Elaboración propia*

Luego de aplicar la matriz a los municipios pre seleccionados de la localización macro el resultado de esta fue a favor del municipio de Montelíbano, alcanzando los 86,3 de calificación, sacando más puntos frente a los municipios de La Apartada y Puerto Libertador, por lo tanto, la empresa debe estar localizada en Montelíbano por las condiciones que esta ofrece frente al resto.

## 2.2.2. Microlocalización

Al ser el municipio de Montelíbano el resultado obtenido de la Matriz de Macrolocalización se aplicó la Microlocalización en base a los puntos cardinales de la ciudad, de esta manera se pre

seleccionaron tres de estos, siendo el centro, el sur y occidente de la ciudad, aplicando también diferentes factores relevantes que varían de mayor a menor peso, teniendo en cuenta que se necesita un terreno no tan costoso en una zona urbana y a la vez que posea una parte de zona verde para la integración y libre esparcimiento de las mascotas además de la economía y disponibilidad de servicios, terreno, viabilidad de transporte, de esta forma la matriz quedó así:

<b>MATRIZ DE MICROLOCALIZACIÓN</b>							
<b>GUARDERIA DE MASCOTAS</b>							
FACTORES RELEVANTES	PESO ASIGNADO	CALIFICACIÓN ESCOGIDA	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN ESCOGIDA	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN ESCOGIDA	CALIFICACIÓN PONDERADA
		<b>0 - 100</b>	<b>Calle 16 Kra 4</b>	<b>0 - 100</b>	<b>Calle 16 Kra 19</b>	<b>0 - 100</b>	<b>La candelaria</b>
Condiciones de vías de comunicación	0,15	95	14,3	95	14,25	95	14,25
Disponibilidad de servicios (agua, energía eléctrica, gas, servicio telefónico),	0,20	90	18,0	90	18	95	19
Condiciones del suelo en el sitio.	0,15	70	10,5	80	12	95	14,25
Costo de los terrenos,	0,1	40	4,0	40	4	90	9
Recolección de basuras y residuos	0,1	90	9,0	90	9	90	9
Tamaño del sitio	0,20	40	8,0	60	12	95	19
Presencia de Bancos	0,10	80	8,0	30	3,0	30	3
TOTALES	<b>1,00</b>		<b>71,8</b>		<b>72,25</b>		<b>87,5</b>

Tabla 31 Microlocalización

*Fuente: Elaboración propia*

Aplicando la matriz de los puntos pre seleccionados muestra como resultado localizar la empresa en el occidente de la ciudad, entre otros, alcanzando los 87,5 puntos de calificación, en referencia con el resto de las localizaciones de la ciudad, por lo tanto, la empresa debe estar localizada en la zona Occidental de Montelíbano.

### 2.3. Distribución en planta

La distribución en planta requerida para la operación de nuestra empresa estará representada en cada una de las zonas requeridas para prestar cada uno de los servicios que vamos a ofrecer, distribuidos de la siguiente manera:



*Ilustración 5: Vista en 2D en planta.*

***Fuente: Elaboración propia***

➤ **Entrada**



*Ilustración 6* Vista en 3D del frente del local.

***Fuente:*** *Elaboración propia*

➤ **Recepción**



*Ilustración 7:* Vista en 3D de la recepción.

***Fuente:*** *Elaboración propia*

➤ **Sala de espera**



*Ilustración 8 : Vista en 3D de la sala de espera.*

***Fuente: Elaboración propia***

➤ **Consultorio veterinario**



*Ilustración 9: Vista en 3D del consultorio veterinario.*

***Fuente: Elaboración propia***

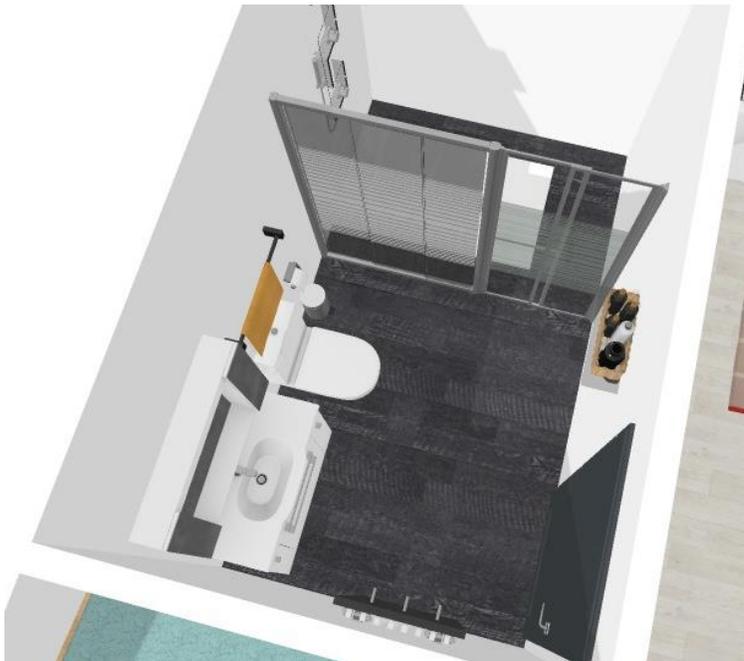
➤ **Zona de baño y peluquería para las mascotas**



*Ilustración 10:* Vista en 3D de la zona de baño y peluquería.

***Fuente:*** *Elaboración propia*

➤ **Un baño para el personal**



*Ilustración 11:* Vista en 3D del baño.

***Fuente:*** *Elaboración propia*

- **Un cuarto donde se quedará la persona encargada de cuidar a las mascotas cuando pasen la noche ahí.**



*Ilustración 12: Vista en 3D del cuarto.*

*Fuente: Elaboración propia*

- **Habitación para las mascotas (Huéspedes)**



*Ilustración 13 : Vista en 3D de la habitación de las macotas.*

*Fuente: Elaboración propia*

➤ **Zona de alimentación y juegos**



*Ilustración 14:* Vista en 3D de la zona de alimentación y juegos.

***Fuente:*** *Elaboración propia*

➤ **Zona de adiestramiento**



*Ilustración 15:* Vista en 3D de la zona adiestramiento.

***Fuente:*** *Elaboración propia*

## 2.4. Ficha técnica

En resumen, a la información del servicio se realizó una ficha técnica la cual “es un documento en él se consolidan las especificaciones técnicas que se requieren para el seguimiento de la producción de algún producto. [...] Así se cumple con las especificaciones de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes finales; siendo una herramienta esencial para la planificación y ejecución del proceso de producción.” (10 Ficha, 2019) En base a este concepto y detallando todos los aspectos que se relacionan para llevar a cabo este servicio, se completó una ficha que busca mostrar los servicios que se ofrece de una manera agradable, simple y útil para la comunidad que pretende alcanzar y también para quien la sea requerida, por lo tanto, la ficha técnica de la empresa T&K PET GARDEN S.A.S. es la siguiente:

Ficha Técnica Servicio de Empresa T&K PET GARDEN S.A.S.		
Empresa:	T&K PET GARDEN S.A.S.	
Descripción del servicio:	Buscamos ofrecer el mejor servicio de cuidado e higiene para sus mascotas, teniendo como primordial su seguridad, el amor por sus mascotas y siempre pretendiendo darles todo con calidad y excelencia en talento humano para que usted este confiado en nuestras manos.	
Objetivo del servicio:	Brindar el servicio de guardería de mascotas en el municipio de Montelíbano para cubrir la carencia de este y que se requiere	
Denominación técnica del servicio:	Proveedor de servicio de guardería de mascotas.	
Código CIU	CIU 7500 “Actividades veterinarias”	
Especificaciones:	Se ofrecerán los servicios a las mascotas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Peluquería</li> <li>➤ Medicina Veterinaria</li> <li>➤ Guardería</li> </ul>	
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Corte, baño y limado de garras</li> <li>➤ Atención urgencias, desparasitado, suplementos vitamínicos, vacunas, cirugías, asesoría.</li> <li>➤ Cuidado, enseñanza, alojamiento, alimentación, juegos.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## 2.5. Proceso de la prestación del servicio

El proceso de servicio de nuestra empresa tiene las siguientes etapas:

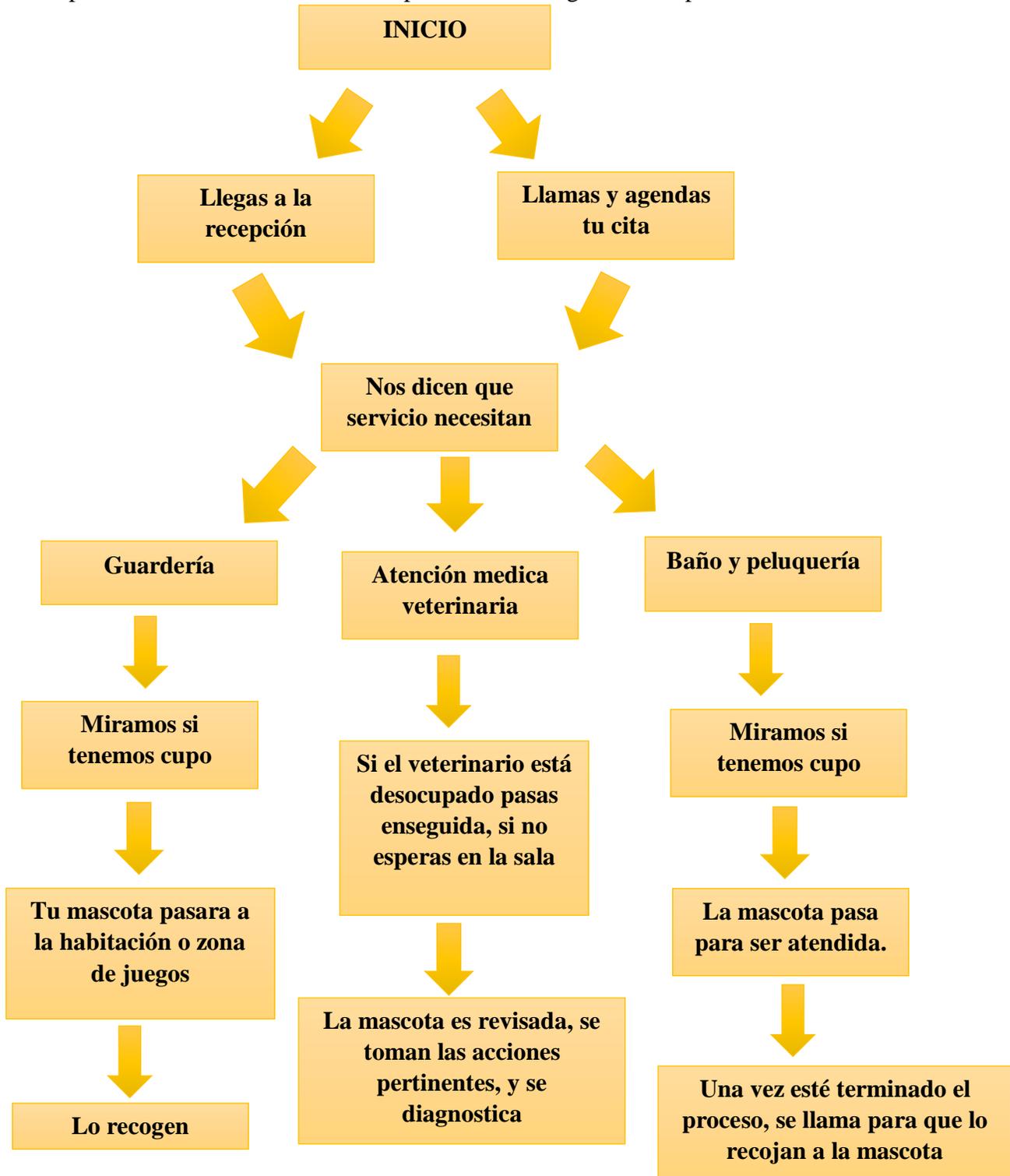
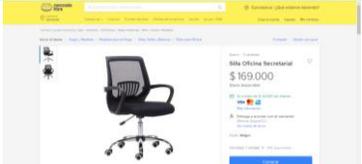
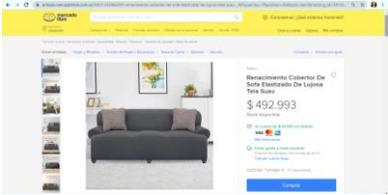
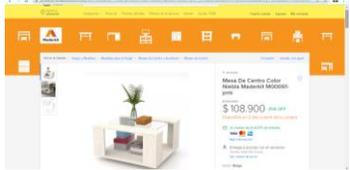


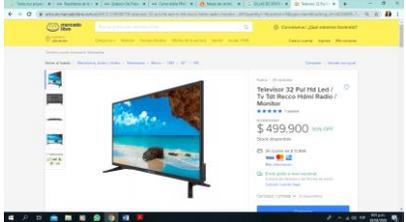
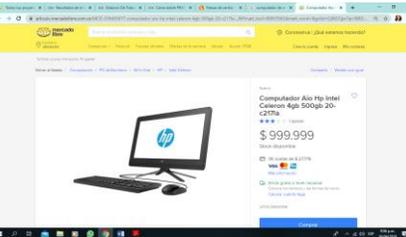
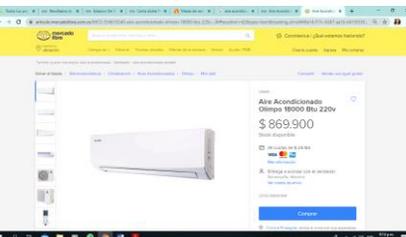
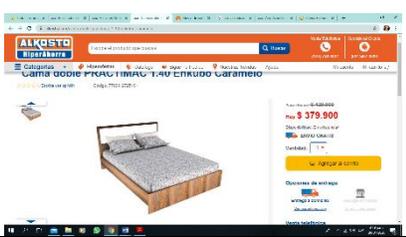
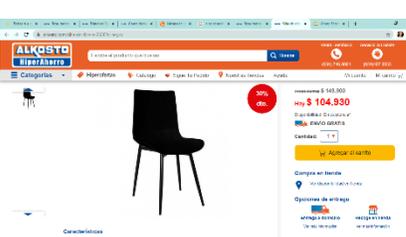
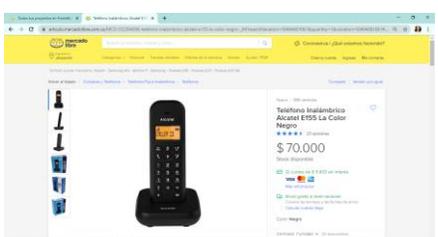
Ilustración 16: Prestación del servicio

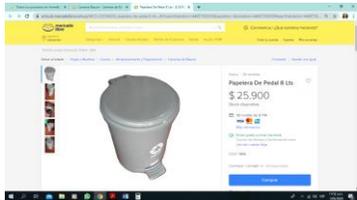
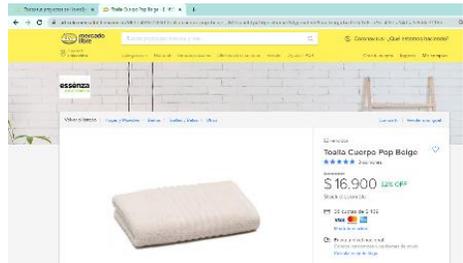
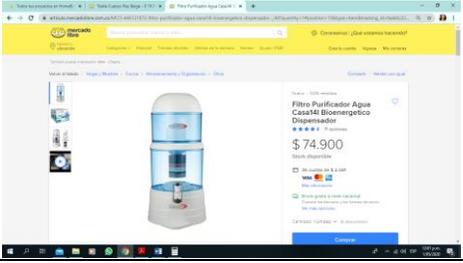
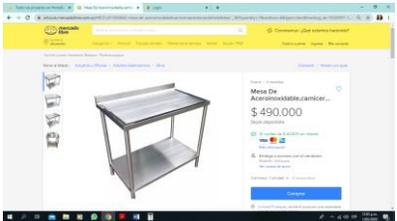
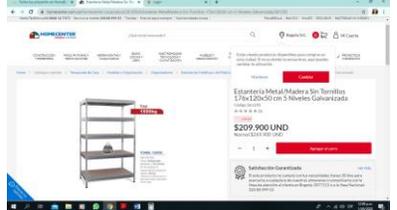
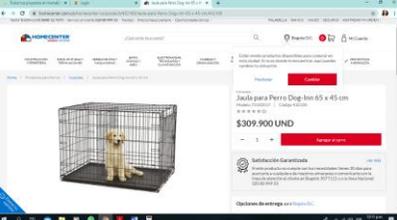
**Fuente:** Elaboración propia

**2.6. Cotización**

Según con la distribución en la planta, estos serían los equipos necesarios para el funcionamiento de la empresa y así poder prestar un excelente servicio, a continuación, se muestra la cotización que realizamos de los equipos que necesitamos para empezar con la empresa:

COTIZACIONES				
Equipó	Unidad	Valor Und.	Valor Total	Fuente
Escritorio	2	\$249.900	\$499.800	
Silla de oficina	2	\$169.000	\$338.000	
Mueble	1	\$492.993	\$492.993	
Mesa de centro	1	\$108.900	\$108.900	
Televisores	2	\$499.900	\$999.800	

				
Computadores	2	\$999.999	\$1.999.998	
Aire acondicionado	4	\$869.900	\$3.479.600	
Cama	1	\$379.900	\$379.900	
Sillas	2	\$104.930	\$209.860	
Teléfono	1	\$70.000	\$70.000	

Canecas de basura	4	\$25.900	\$103.600	
Toallas	20	\$16.900	\$338.000	
Dispensador de agua	1	\$74.900	\$74.900	
Mesas de acero inoxidable	4	\$490.000	\$1.960.000	
Estantería de acero	1	\$209.900	\$209.900	
Guacales	15	Varía según el tamaño	\$4.648.500	

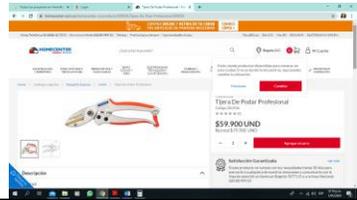
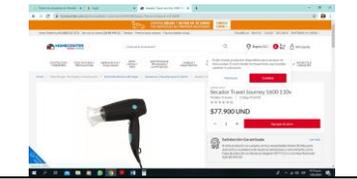
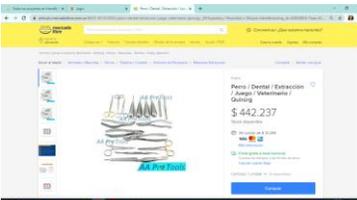
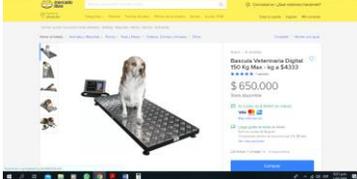
Tijeras de corte	3	\$59.900	\$179.700	
Secadores	3	\$77.900	\$233.700	
Equipo limpieza dental veterinaria	1	\$442.237	\$442.237	
Bascula veterinaria	1	\$650.000	\$650.000	

Tabla 33 Cotización

**Fuente:** Elaboración propia

La cotización total para los equipos que vamos a necesitar en la empresa T&K PET GARDEN S.A.S, es de **\$19.020.888** que será obtenido del aporte de capital de los socios.

### **3. ESTUDIO ORGANIZACIONAL**

El estudio organizacional busca determinar la capacidad operativa de la organización dueña del proyecto con el fin de conocer y evaluar fortalezas y debilidades y definir la estructura de la organización para el manejo de las etapas de inversión, operación y mantenimiento. Es decir, para cada proyecto se deberá determinar la estructura organizacional acorde con los requerimientos que exija la ejecución del proyecto y la futura operación. (Estudio Organizacional, 2014)

#### **3.1. NATURALEZA JURÍDICA**

La naturaleza jurídica de la empresa a conformar será el de una Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S) conforme a la Ley 1258 de 2008 (Secretaría Jurídica Distrital, 2008).

##### **A. Tipo de empresa**

La empresa T&K PET GARDEN S.A.S será constituida como una Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S) por medio de un contrato inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Montería, de acuerdo a la Ley 1258 de 2008 “por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada” (Secretaría Jurídica Distrital, 2008), conforme a su artículo 1 la empresa será conformada por dos personas de carácter natural, la cuales destinaran igual capital para dar inicio a realizar la actividad de esta.

##### **B. Contenido del documento de constitución**

Para la constitución de la empresa como una Sociedad Anónima Simplificada S.A.S en base a la Ley 1258 (Secretaría Jurídica Distrital, 2008) en su artículo 5 del mismo nombre a este título B, decreta que esta sociedad debe ser inscrita mediante un contrato, debido a que se conformara por dos personas naturales; dicho contrato debe establecer información clave sobre algunos datos

mínimos que todo negocio debe expresar frente a la Cámara de Comercio de Montería, entre estos se encuentran:

- **ORIGEN:** La empresa dio origen para satisfacer las necesidades de muchos habitantes en el municipio de Montelíbano, que no tienen con quien dejar a sus mascotas cuando realizan actividades laborales o personales, y a su vez como una oportunidad de negocio en el municipio.
- **NOMBRE:** Debe ser la razón social o una denominación de sociedad, la cual debe terminar con las siglas S.A.S. (Sociedad Anomia Simplificada), por lo anterior, el nombre completo de la empresa es T&K PET GARDEN S.A.S
- **DOMICILIO:** Contará con la dirección exacta de domicilio de la empresa, con una única sucursal, dicha ubicación será en la zona occidente del municipio de Montelíbano, específicamente en la entrada.
- **DURACION:** No se establecerá un tiempo definido, por lo tanto, se entenderá que es a término indefinido, que empezara a contar desde el primer día de su inscripción.
- **OBJETO:** Que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, mediante Resolución número 66 del 31 de enero de 2012 estableció la Clasificación de Actividades Económicas – CIIU Revisión 4 adaptada para Colombia. (Moncayo, 2012)  
  
Describiendo la actividad principal como la prestación de guardería y veterinaria para mascotas, genera un objeto social, conforme a la actividad económica CIIU 7500 “Actividades veterinarias”

7490	Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.
7500	Actividades veterinarias
7710	Alquiler y arrendamiento de vehículos automotores
7721	Alquiler y arrendamiento de equipo recreativo y deportivo
7722	Alquiler de videos y discos

- **CAPITAL:** Para este tipo de sociedad se definirá el capital autorizado, suscrito y pagado, se autorizaron \$200.000.000, se suscribieron \$100.000.000 y se pagaron \$100.000.000, por lo tanto, el capital de inicial de la empresa será de \$100.000.000, los cuales se obtendrá de ambos socios en partes de \$50.000.000 cada uno.
- **REPRESENTACION:** El funcionamiento de la empresa estará limitado bajo la administración de esta, cumpliendo las necesidades de conformidad por los cuales se rige la representación legal a cargo de un gerente, el cual debe estar capacitado para cumplir con sus facultades de representante.

### C. Requisitos de inscripción

Para constituir una empresa como Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S) es necesario:

- Consultar la disponibilidad del nombre en el Registro Único Empresarial (RUES)
- Crear una Cuenta de Ahorros
- Inscribirse en la Cámara de Comercio de Montería
- Tramitar el RUT y el Registro Mercantil Definitivo
- Determinar la facturación y firma digital.

## 3.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Una de las primeras cosas que debemos hacer en nuestra empresa es definir muy bien nuestra misión, visión y valores, ya que es importante que la empresa tenga definida cada una de ellas de forma escrita y publica, y así cada uno de los empleados de la empresa los tendrá claros. La dirección estratégica nos ayuda a alcanzar nuestras metas y objetivos.

### **3.2.1. MISION**

Mejorar la calidad de vida de las mascotas del municipio de Montelíbano, brindándole servicio de guardería, peluquería y atención veterinaria, mediante las mejores condiciones asegurando a los usuarios una excelente atención.

### **3.2.2. VISION**

T&K PET GARDEN S.A.S para el 2027 pretende ser una de las guarderías con mayor reconocimiento a nivel regional, gracias a que contamos con los mejores servicios, calidad humana por parte de nuestro equipo de trabajo y por el ambiente físico con el que contamos.

### **3.2.3. VALORES CORPORATIVOS**

Como bien sabemos los valores en toda empresa son muy importantes y fundamentales, ya que con ellos nos caracterizamos y se van transmitiendo a lo largo del tiempo. Los valores que tendrá nuestra empresa son:

- Integridad
- Respeto
- Pasión
- Perseverancia
- Honestidad
- Responsabilidad

### 3.3. POLÍTICAS

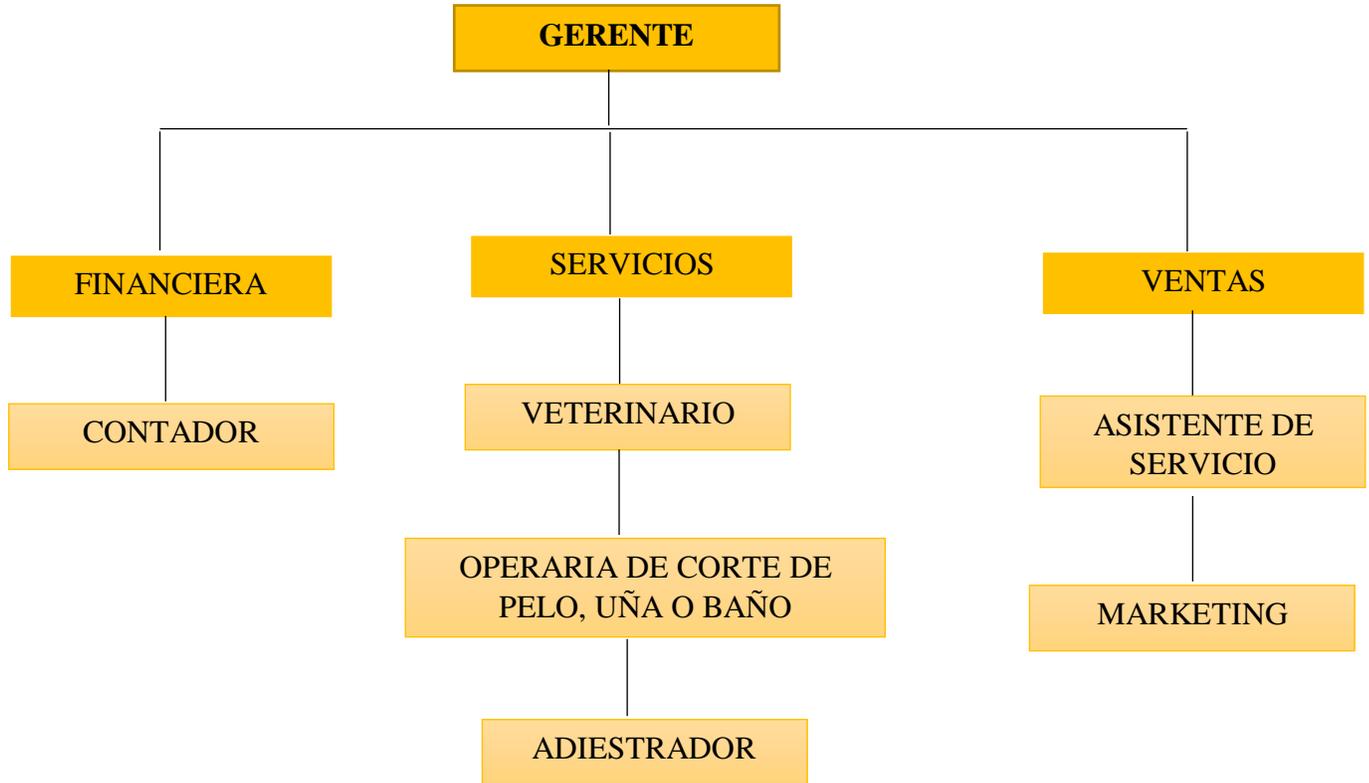
Las políticas no son más que los principios que una empresa se compromete a cumplir. Reglas y directrices básicas sobre el comportamiento y el procedimiento adecuado que se espera de todos sus empleados. (Vazquez, 2018)

Como empresa de servicios de guardería de mascotas se tendrán unas políticas de calidad con respecto a la completa prestación del servicio. Como lo son:

- Respeto y preservación de la vida de los trabajadores y mascotas.
- Cumplimiento de normas y estándares de calidad y seguridad en el trabajo.
- Realización de actividades con profesionalismo y ética, fomentando los valores corporativos de la empresa.
- Dar un trato adecuado tanto a los empleados, como a los dueños y sus mascotas.
- Registrar todos los ingresos de la actividad económica realizada por la empresa.
- Respetar y cumplir con las labores asignadas al personal de la empresa por sus superiores.
- Dar cumplimiento a las funciones estipuladas en el manual de funciones según el cargo desempeñado.

### 3.4. ORGANIGRAMA

El organigrama de la empresa se encuentra distribuido de la siguiente manera:



*Ilustración 17: Organigrama*

***Fuente: Elaboración propia***

Nuestro organigrama estará conformado por un gerente (representante legal), por tres áreas de las cuales cada una tiene un número de personas a cargo. Área financiera (contador), área de servicios (veterinario, operaria de peluquería y baño, adiestrador) y el área de ventas (secretaria y marketing) personal que desempeñara sus funciones dentro del marco normativo al cual se aplica su cargo.

### 3.5. MANUAL DE FUNCIONES

Un manual de funciones brinda la guía adecuada para aferrarnos al funcionamiento de la empresa y para cada cargo o trabajador conozca sus labores a realizar ya que todo debe ser y realizarse de manera organizada.

#### *Manual De Funciones Del Gerente*

	<b>FORMATO</b>
	<b>PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Gerente
Dependencia:	Gerencia
Número de Cargos:	1
Reporta a:	Socios
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Educación:	Profesional en administración de empresas y áreas a fines.
Experiencia:	3 años en cargos administrativos
<b>Objetivo Principal</b>	
Programar, dirigir y controlar que los servicios operacionales que brinda la empresa se realicen en forma eficiente.	
<b>Funciones del Cargo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con los objetivos anuales.</li> <li>▪ Evaluar periódicamente el desempeño y cumplimiento de objetivos de cada una de las áreas de la empresa.</li> <li>▪ Administrar y organizar la empresa de forma óptima, para que se cumplan todas las metas que se han propuesto.</li> <li>▪ Representar a la empresa en asuntos de real importancia.</li> </ul>	

*Tabla 34 Manual funciones gerente*

***Fuente: Elaboración propia***

**FINACIERA**

*Manual De Funciones Del Contador*

	<b>FORMATO</b>
	<b>PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Contador
Dependencia:	Financiera
Número de Cargos:	1
Reporta a:	Gerente
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Educación:	Título universitario en contaduría
Experiencia:	2 años
<b>Objetivo Principal</b>	
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.	
<b>Funciones del Cargo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar, organizar y clasificar la documentación recibida en el área contable.</li> <li>▪ Realizar y contabilizar comprobantes de egreso.</li> <li>▪ Registro de notas de contabilidad y análisis y conciliación de cuentas.</li> <li>▪ Liquidar la nómina mensualmente.</li> <li>▪ Las demás que le sean asignadas según la naturaleza de su cargo.</li> <li>▪ Declaración de Renta e información exógena</li> </ul>	

*Tabla 35 Manual funciones contador*

***Fuente: Elaboración propia***

## SERVICIOS

### *Manual De Funciones Del Veterinario*

	<b>FORMATO</b>
	<b>PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Veterinario
Dependencia:	Servicios
Número de Cargos:	1
Reporta a:	Gerente
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Educación:	Médico veterinario o Zootecnista
Experiencia:	2 años de experiencia profesional relacionada.
<b>Objetivo Principal</b>	
Atender toda mascota que se acerque al centro de guardería en busca de algún servicio médico veterinario, dar primeros auxilios y procurar la buena salud de sus pacientes.	
<b>Funciones del Cargo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar procedimientos de vacunación.</li> <li>▪ Realizar procedimientos médicos veterinarios según sea el caso.</li> <li>▪ Generar pedidos de implementos para el laboratorio o alguna otra área de influencia del mismo.</li> <li>▪ Reportar mensualmente el número de servicios atendidos y su naturaleza.</li> <li>▪ Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.</li> </ul>	

*Tabla 36 Manual funciones Veterinario*

***Fuente:*** *Elaboración propia*

	<b>FORMATO</b>
	<b>PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Operaria de corte de pelo, uña o baño
Dependencia:	Servicios
Número de Cargos:	2
Reporta a:	Gerente
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Educación:	Estudios técnicos o formales en cortes para mascotas, baño arreglo de uñas y/o masajes.
Experiencia:	Un 1 año de experiencia profesional relacionada
<b>Objetivo Principal</b>	
Garantizar la oportuna y adecuada ejecución de las tareas de corte de pelo, uñas y baño a las mascotas bajo los valores de la organización.	
<b>Funciones del Cargo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar y controlar la programación diaria de servicios previstos.</li> <li>▪ Registrar cada uno de los servicios prestado según sea su naturaleza.</li> <li>▪ Actualizarse en cuanto a procedimientos, cortes y estilos según la raza a tratar con el fin de prestar el mayor acercamiento posible.</li> <li>▪ Elaborar pedidos de sus materias primas según lo requiera la operación.</li> <li>▪ Diseñar presentar y ceñirse a un método de atención por tipo de servicio a cada paciente.</li> <li>▪ Responder por la seguridad y el buen uso los implementos de trabajo.</li> </ul>	

*Tabla 37 Manual funciones peluquero*

***Fuente: Elaboración propia***

	<b>FORMATO</b>
	<b>PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Adiestrador
Dependencia:	Servicios
Número de Cargos:	1
Reporta a:	Gerente
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Educación:	Bachiller, técnico o tecnólogo en estudios de crianza y adiestramiento de mascotas o a fines
Experiencia:	2 años de experiencia profesional relacionada
<b>Objetivo Principal</b>	
<p>Coordinar el área de guardería, procurando el bienestar de las mascotas, entrenar y educar según sea el caso que lo requiera para su convivencia.</p>	
<p><b>Funciones del Cargo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.</li> <li>▪ Coordinar el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas, proyectos o actividades técnicas y/o administrativas de la dependencia o grupo de trabajo y velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos vigentes.</li> <li>▪ Coordinar estrategias y metodologías para integrar el área de guardería con el área de atención médica y de cuidados por corte y baño.</li> <li>▪ Coordinar y realizar las investigaciones y preparar los informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.</li> <li>▪ Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del paciente buscando el camino más rápido.</li> <li>▪ Gestionar el pedido de materias primas o implementos necesarios en su área.</li> <li>▪ Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia</li> </ul>	

Tabla 38 Manual funciones Adiestrador

*Fuente: Elaboración propia*

## VENTAS

*Manual De Funciones de la Asistente de servicio*

	<b>FORMATO</b>
	<b>PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Asistente de Servicio
Dependencia:	Ventas
Número de Cargos:	1
Reporta a:	Gerente
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Educación:	Técnica en secretariado o asistente administrativo con atención al cliente
Experiencia:	Un año de experiencia profesional relacionada
<b>Objetivo Principal</b>	
<p>Coordinar las diferentes actividades delegadas en general con el fin de contribuir en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.</p>	
<b>Funciones del Cargo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar la prestación de apoyo, en los asuntos de índole administrativo y operacional.</li> <li>▪ Coordinar y atender, en forma eficiente y oportuna, las peticiones de los clientes y proveedores, generando registro bajo los formatos predeterminados para cada una de las solicitudes.</li> <li>▪ Dirigir y coordinar el procedimiento de las notificaciones personales y por aviso, conforme lo requiera las peticiones que llegaran a su puesto de trabajo.</li> <li>▪ Coordinar la realización de las presentaciones personales de las citas propuestas, condiciones especiales y requerimientos.</li> <li>▪ Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.</li> </ul>	

*Tabla 39 Manual funciones Asistente de servicio*

***Fuente: Elaboración propia***

***Manual De Funciones de Marketing***

	<b>FORMATO</b>
	<b>PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGOS</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Publicista
Dependencia:	Ventas
Número de Cargos:	1
Reporta a:	Gerencia
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Educación:	Tecnólogo o Técnico en diseño gráfico
Experiencia:	Un año de experiencia profesional
<b>Objetivo Principal</b>	
Realizar el patrocinio de la empresa a través del tele mercadeo, vallas publicitarias, radio difusión, entre otros e impulsar las ventas y servicio de la empresa.	
<b>Funciones del Cargo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impulsar las ventas a través de promociones atendiendo las directrices dadas por el superior.</li> <li>▪ Diseñar volantes, imagen, logos y otros que la empresa requiera para impulsar las ventas y los servicios prestados.</li> <li>▪ Difundir información de los servicios prestados a través de las diferentes plataformas.</li> <li>▪ Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.</li> </ul>	

*Tabla 40 Manual funciones Publicista*

***Fuente:*** *Elaboración propia*

### **3.6. Reglamento interno de trabajo**

Contar con un reglamento interno de trabajo, es importante para que la organización pueda cumplir con lo dictado por la ley, en este caso el Código Sustantivo de Trabajo. El reglamento interno de trabajo es una herramienta que permite regular las relaciones internas de la compañía.

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO EMPRESA CONEXSA S.A.S I.S.P**

### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

**Artículo 1.** OBJETO GENERAL. T&K PET GARDEN S.A.S., tiene como objetivo principal la prestación del servicio de guardería de mascotas en el municipio de Montelíbano, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del contrato de constitución; objeto que lo realiza cumpliendo expresamente todas las disposiciones legales vigentes.

**Artículo 2.** OBJETO DEL REGLAMENTO. El presente Reglamento, cumpliendo a las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la empresa T&K PET GARDEN S.A.S.P y sus empleados. La normatividad, son de carácter obligatorio para ambas partes.

### **CAPÍTULO II**

#### **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE**

#### **APLICACIÓN**

**Artículo 3.** VIGENCIA. Este reglamento Interno comenzará a regir desde que la actividad de la empresa comience sus funciones laborales.

**Artículo 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** La Empresa dará a conocer el Reglamento Interno a todos sus trabajadores, por lo cual se colocará en un lugar visible de la empresa, se entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

**Artículo 5. ORDENES LEGÍTIMAS.** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

**Artículo 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que a futuro laboren para la empresa T&K PET GARDEN S.A.S.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**Artículo 7.** El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

**Artículo 8.** Se considerarán legales la comunicación, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal (gerente) o las personas debidamente autorizadas para tal efecto atendiendo a lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente y debidamente firmadas.

## CAPÍTULO IV

### DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

**Artículo 9.** Se considera empleados o trabajadores de T&K PET GARDEN S.A.S. a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

**Artículo 10.** La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

**Artículo 11.** El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario con sus datos personales, entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- A. Hoja de vida actualizada con sus certificados educativos y experiencias laborales.
- B. Entregar 2 copias legibles de la cédula de ciudadanía.
- C. Soportes legales y antecedentes (Contraloría, procuraduría, Rut, tarjeta profesional, certificado judicial, policía nacional)
- D. 2 Fotos tamaño cedula

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda y de haber faltas quedara vetado por la empresa para volver a aplicar a cualquier cargo futuro.

**Artículo 12.** Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

**Artículo 13.** CONTRATO ESCRITO. Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.

**Artículo 14.** PERIODO DE PRUEBA. Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código Sustantivo del Trabajo.

**Artículo 15.** TIPOS DE CONTRATO. De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

**Artículo 16.** De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 48 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código Sustantivo del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

**Artículo 17.** El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar un permiso ante el superior con mínimo 2 días de anticipación. La no presentación del permiso al gerente por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

**Artículo 18.** Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito al gerente o presentar los debidos soportes.

El Gerente de la empresa procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

**Artículo 19.** A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

**Artículo 20.** No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

**Artículo 21.** El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará dos horas, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito del Gerente o a su Representante.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES**

#### **DE LAS VACACIONES**

**Artículo 22.** Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

**Artículo 23.** Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por Gerencia.

**Artículo 24.** Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.

## DE LAS LICENCIAS

**Artículo 25.** Sin perjuicio de las establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o Gerencia.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- A. Por motivos de maternidad y paternidad.
- B. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- C. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- D. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- E. Cualquier otra licencia prevista en el Código Sustantivo del Trabajo.

**Artículo 26.** La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## CAPÍTULO IX

### DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

**Artículo 27.** Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

**Artículo 28.** La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

**Artículo 29.** La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- A. Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas.
- B. Ordenados por autoridades judiciales.
- C. Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- D. Multas establecidas en este Reglamento.
- E. Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

**Artículo 30.** Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

**Artículo 31.** Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa determinará las medidas a efectuar según lo determinado en el Código Sustantivo del Trabajo.

**Artículo 32.** Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

**Artículo 33.** Gerencia general de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por su Representante.

## **CAPÍTULO XII**

### **TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE**

**Artículo 34.** Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Gerencia o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

**Artículo 35.** No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

**Artículo 36.** La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

## **CAPITULO XIII**

### **LUGAR LIBRE DE ACOSO**

**Artículo 37.** Lugar De Trabajo Libre De Acoso. La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- A. Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- B. Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- C. Afectar el desempeño laboral;
- D. Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

**Artículo 38.** La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de visto bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- A. Comportamiento sexual inadecuado.
- B. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- C. Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- D. Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

**Artículo 39.** Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

**Artículo 40.** Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo y manejado de manera interna para preservar el orden en la empresa.

## **CAPÍTULO XIV**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

**Artículo 41.** Además de las obligaciones constantes en el Código Sustantivo del Trabajo, las determinadas por la ley, del Contrato de Trabajo y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de la empresa T&K PET GARDEN S.A.S. y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos

exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

**8.** En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por algún centro médico.

**9.** Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

**10.** Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.

**11.** Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.

**12.** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

**13.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de T&K PET GARDEN S.A.S, para tal efecto la empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra.

**14.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.

**15.** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma cortés las preguntas que le formulen.

- 16.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 17.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 18.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- 19.** Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, sillas ergonómicas, etc.
- 20.** Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
- 21.** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la empresa.
- 22.** En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al gerente de la empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente.
- 23.** Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la compañía por medio de sus representantes, o auditores.
- 24.** Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
- 25.** Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la empresa.

## **DE LOS DERECHOS**

**Artículo 42.** Serán derechos de los trabajadores de T&K PET GARDEN S.A.S

1. Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
2. Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
3. Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
4. Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
5. Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
6. Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código Sustantivo del Trabajo, Leyes, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

**Artículo 43.** A más de las prohibiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

1. Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como

competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.

2. Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

3. Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.

4. Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

5. Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.

6. Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.

7. Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

8. Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o

actividades ajenas a la empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización del Gerente.

**9.** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;

**10.** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

**11.** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias.

**12.** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

**13.** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

**14.** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.

**15.** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la

Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.

**16.** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.

**17.** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.

**18.** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.

**19.** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.

**20.** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

**21.** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

**22.** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

**23.** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

**24.** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo, las personas o mascotas.

**25.** Fumar en el interior de la empresa.

**26.** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

**27.** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.

**28.** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lascivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

**29.** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

**30.** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.

**31.** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.

**32.** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.

33. Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.

34. Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

35. Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.

36. Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

37. Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.

38. Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.

39. Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores, del Gerente o del funcionario debidamente autorizado.

40. Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

**Artículo 44.** Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería,

repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

**Artículo 45.** Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

**Artículo 46.** A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código Sustantivo del Trabajo, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

**Artículo 47.** En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

**Artículo 48.** Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

1. Amonestaciones Verbales;
2. Amonestaciones Escritas;
3. Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;

4. Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

### **DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS**

**Artículo 49.** La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

**Artículo 50.** La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General no merezca el trámite de visto bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de visto bueno.

**Artículo 51.** Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de T&K PET GARDEN S.A.S, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;

4. Realizar en las instalaciones de T&K PET GARDEN S.A.S. propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a T&K PET GARDEN S.A.S durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que T&K PET GARDEN S.A.S prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

#### **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

**Artículo 52.** Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

#### **DE LAS FALTAS LEVES**

**Artículo 53.** Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos 51 del presente Reglamento.

Son además faltas leves:

1. La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
2. Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
3. La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.

4. Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.

5. Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.

6. La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

7. Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.

8. El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.

#### **DE LAS FALTAS GRAVES**

**Artículo 54.** Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos 51 y 53 serán sancionados con multa dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

1. Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

2. Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
3. Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
4. Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
5. Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
6. Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
7. Encubrir la falta de un trabajador.
8. No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
9. Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
10. Revelar a personas extrañas a la empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la empresa, e información del cliente.
11. Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de

empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

**12.** Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

**13.** Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;

**14.** Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.

**15.** Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.

**16.** Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.

**17.** Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.

**18.** Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

**19.** Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.

**20.** Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.

**21.** Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.

**22.** Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

**Artículo 55.** Los trabajadores de T&K PET GARDEN S.A.S cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas:

- 1.** Por las causas legalmente previstas en el contrato.
- 2.** Por acuerdo de las partes.
- 3.** Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- 4.** Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- 5.** Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- 6.** Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.

7. Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código Sustantivo del Trabajo.

**Artículo 56.** El trabajador que termine su relación contractual con T&K PET GARDEN S.A.S por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código Sustantivo del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo.

## **CAPITULO XIX**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

**Artículo 57.** Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código Sustantivo de Trabajo, Ministerio de Salud, INVIMA o cualquier otra norma aplicable, las siguientes:

1. Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
2. Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
3. Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
4. Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
5. Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

6. Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código Sustantivo del Trabajo y del presente Reglamento.

7. Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

## **CAPITULO XX**

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

**Artículo 58.** Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 59.** Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

**Artículo 60.** La Empresa aprobará en el ministerio de trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

**Artículo 61.** En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

**Artículo 62.** En todo lo no previsto en este reglamento, se estará obligado a lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo y más normas aplicables, que quedan asociadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Atentamente,

---

**Gerente General**

T&K PET GARDEN S.A.S

## 4. ESTUDIO FINANCIERO

### 4.1 Inversiones

Las inversiones necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del proyecto de creación de empresa se ilustraran mediante tablas, en las cuales cada una muestra la información clave para el proceso de desarrollo del estudio financiero desde el año cero hasta el año cinco proyectado, por lo consiguiente se presentan las inversiones en terrenos, obras físicas, en maquinaria y equipo, muebles y enseres, herramientas, activos intangibles, mano de obra, costo de materiales, costo de servicios, remuneración de administración, remuneración de ventas, otros gastos administrativos, gastos de venta y amortización, entre otros.

Dado así los valores de las inversiones se presentarán de la siguiente forma:

#### 4.1.1. Inversiones Fijas:

➤ **Construcción y adecuación**

<b>INVERSIONES EN TERRENOS Y OBRAS FÍSICAS</b>				
<b>Detalle</b>	<b>VIDA UTIL</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>Alquiler de Terreno</b>	20 año	12	800.000	9.600.000
<b>Adecuación Oficina</b>	10 años	2	1.000.000	2.000.000
<b>Adecuación Baño</b>	7 años	1	150.000	150.000
<b>Adecuación Área recreativa</b>	20 años	2	900.000	1.600.000
<b>Adecuación habitaciones para mascotas y el cuidador</b>	10 años	2	2.500.000	5.000.000
<b>Total Inversiones en terreno y Obras Físicas</b>				<b>18.350.000</b>

*Tabla 41* Inversiones en terrenos y obras físicas

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 41 podemos observar que para la inversión en terrenos y obras físicas se requiere una inversión total de \$18.350.000 para la realización del proyecto.

➤ **Maquinaria y equipo**

<i>Inversiones en Maquinaria y Equipo</i>				
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil</b>
<b>Guacales grandes</b>	15	309.900	4.648.500	10
<b>Guacales pequeños</b>	15	62.500	937.500	10
<b>Equipo de peluquería</b>	1	1.051.400	1.051.400	10
<b>Equipo de Veterinaria</b>	2	1.500.000	3.000.000	10
<b>Equipo de adiestramiento</b>	2	700.000	1.400.000	10
<b>Total Inversiones en Maquinarias y Equipos</b>			<b>11.037.400</b>	

*Tabla 42 Inversiones maquinaria y equipo*

*Fuente: Elaboración propia*

Podemos ver en la tabla 42 que se necesita una inversión en maquinaria y equipo de \$11.037.400.

➤ **Muebles y enseres**

<i>Inversiones en Muebles y Enseres</i>				
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil</b>
<b>Escritorio</b>	2	249.900	499.800	10
<b>Silla de oficina</b>	2	169.000	338.000	5
<b>Mueble</b>	1	492.993	492.993	5
<b>Mesa de centro</b>	1	108.900	108.900	5
<b>Cama</b>	1	379.900	379.900	5
<b>Sillas de espera</b>	2	104.930	281.860	5
<b>Canecas de basura</b>	4	25.900	103.600	10
<b>Dispensador de agua</b>	1	74.900	74.900	10
<b>Mesa de acero inoxidable</b>	4	490.000	1.960.000	10
<b>Estantería de acero inoxidable</b>	1	209.900	209.900	10
<b>Botiquín de primeros auxilios</b>	1	80.000	80.000	2
<b>Extintor ABC</b>	2	50.000	100.000	1
<b>Total Inversiones en Muebles y Enseres</b>			<b>4.629.853</b>	

Tabla 43 Inversiones muebles y enseres

**Fuente:** Elaboración propia

Observamos en la tabla 43 que se necesitan una inversión de \$4.629.853 en muebles y enseres.

➤ **Equipos de oficina**

<i>Inversiones en Equipos de oficina</i>				
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil</b>
<b>Computador</b>	2	999.999	1.999.998	5
<b>Impresora</b>	1	123.000	123.000	5
<b>Teléfono</b>	1	70.000	70.000	2
<b>Aire acondicionado</b>	4	869.900	3.479.600	10
<b>Software contable</b>	1	1.790.000	1.790.000	1
<b>Televisor</b>	2	499.900	999.800	5
<b>Total Inversiones en equipos de oficina</b>			<b>8.462.398</b>	

Tabla 44 Inversiones en Equipos de oficina

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 44 podemos observar que se necesitan \$8.462.398 para la inversión en equipos de oficina.

➤ **Herramientas**

<i>Inversiones en Herramientas</i>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Collar</b>	20	5.000	100.000
<b>Bozal</b>	10	13.000	130.000
<b>Comedero</b>	20	15.000	300.000
<b>Silbato</b>	3	15.000	45.000
<b>Pelotas</b>	30	5.000	150.000
<b>Conos x 12</b>	2	56.000	112.000
<b>Total Inversiones en Herramientas</b>			<b>837.000</b>

Tabla 45 Inversiones en Herramientas

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 45, vemos que para las herramientas necesitamos una inversión de \$837.000.

➤ **Activos Intangibles**

<i>Inversión en Activos Intangibles</i>	
<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
<b>Estudio de Pre factibilidad</b>	100.000
<b>Estudio de Factibilidad</b>	110.000
<b>Gastos de Organización</b>	300.000
<b>Licencias y Tramites</b>	100.000
<b>Imprevistos</b>	200.000
<b>Total Inversión en Intangibles</b>	<b>810.000</b>

*Tabla 46 Inversiones activos intangibles*

*Fuente: Elaboración propia*

De la tabla 46 se observa que de inversiones en activos intangibles que no tienen soporte material pero que son capaces de generar beneficio al proyecto es de \$810.000.

➤ **Total inversión fija**

<i>Inversión Fija</i>	
<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
<b>Construcción y adecuación</b>	18.350.000
<b>Maquinaria y equipo</b>	11.037.400
<b>Muebles y enseres</b>	4.629.853
<b>Equipos de oficina</b>	8.462.398
<b>Herramientas</b>	837.000
<b>Activos intangibles</b>	810.000
<b>Total Inversión Fija</b>	<b>44.126.651</b>

*Tabla 47 Total Inversión fija*

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 47 vemos reflejado en total de la inversión fija que se necesita la cual es de \$44.126.651.

## 4.2. Costos

### ➤ Mano de obra

<b>COSTO DE MANO DE OBRA</b>				
<b>Cargo</b>	<b>Remuneración mensual</b>	<b>Remuneración anual</b>	<b>Sobrecostos (52,33%)</b>	<b>Costos total</b>
<b>Mano de Obra Directa</b>				
<b>Veterinario</b>	1.300.000	15.600.000	8.163.480	23.763.480
<b>Peluquero</b>	1.000.000	12.000.000	6.279.600	18.279.600
<b>Adiestrador</b>	1.000.000	12.000.000	6.279.600	18.279.600
<b>Total Mano Obra Directa</b>	<b>3.300.000</b>	<b>39.600.000</b>	<b>20.722.680</b>	<b>60.322.680</b>
<b>Mano de Obra Indirecta</b>				
<b>Asistente de servicio</b>	980.657	11.767.884	6.158.134	17.926.018
<b>Total Mano Obra Indirecta</b>	<b>980.657</b>	<b>11.767.884</b>	<b>6.158.134</b>	<b>17.926.018</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.280.657</b>	<b>51.367.884</b>	<b>26.880.814</b>	<b>78.248.698</b>

Tabla 48 Costo de mano de obra

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 48 vemos reflejada la mano de obra directa e indirecta, donde podemos observar que la mano de obra anual es de \$78.248.698, de los cuales \$60.322.680 son de la mano de obra directa y \$17.926.018 son de la mano de obra indirecta.

### ➤ Costos de materiales

<b>COSTOS DE MATERIALES</b>					
<b>MATERIAL</b>	<b>UNIDADES DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTOS TOTAL</b>	<b>COSTO TOTAL AÑO</b>
<b>MATERIAL DIRECTO</b>					
<b>Guantes</b>	100	2	32.000	64.000	768.000
<b>Algodón</b>	500g	3	17.800	53.400	640.800
<b>Gaza</b>	200	2	11.150	22.300	267.600
<b>Esterilizante</b>	1 galón	2	49.000	98.000	1.176.000
<b>Toalla desechables</b>	150	5	5.000	25.000	300.000

<b>Baja lenguas</b>	20	5	1.100	5.500	66.000
<b>Copitos</b>	50	3	5.950	17.850	214.200
<b>Jeringa</b>	100	2	29.000	58.000	696.000
<b>Jabón</b>	1	30	6.854	205.620	2.467.440
<b>Shampoo</b>	2 litros	2	49.900	99.800	1.197.600
<b>Talco</b>	100 g	15	12.467	187.005	2.244.060
<b>Cuido</b>	22 kilos	3	83.900	251.700	3.020.400
<b>Tapabocas</b>	50	3	38.900	116.700	1.400.400
<b>TOTAL MAT. DIRECTO</b>				<b>1.204.875</b>	<b>14.458.500</b>
<b>MATERIAL INDIRECTO</b>					
<b>Detergente industrial</b>	3750 ml	2	17.590	35.180	422.160
<b>Desinfectante</b>	4000 ml	2	8.390	16.780	201.360
<b>varios( traperos, escoba, reccogeor, bolsas)</b>			50.000	90.000	1.080.000
<b>TOTAL MAT. INDIRECTO</b>				<b>141.960</b>	<b>1.703.520</b>

Tabla 49 Costo de materiales

*Fuente: Elaboración propia*

Podemos observar en la tabla 49 los costos de materiales, donde se necesitan \$14.458.500 para los materiales directos y \$1.703.520 para los materiales indirectos.

➤ **Costos indirectos de servicios**

<b>OTROS CIS</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Servicio Energía</b>	300.000	3.600.000
<b>Servicio Agua</b>	100.000	1.200.000
<b>Servicio Telefónico</b>	90.000	1.080.000
<b>Depreciación Maq. Y equipo</b>	91.978	1.103.740
<b>TOTAL</b>	<b>581.978</b>	<b>6.983.740</b>

Tabla 50 Costo CIS

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 50 vemos los servicios utilizados para la prestación del servicio, los cuales tenemos un costo general de \$6.983.740.

➤ **Total costos indirectos de servicios**

<b>TOTAL COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIOS</b>	
<b>Material Indirecto</b>	1.703.520
<b>Mano de Obra Indirecta</b>	17.926.018
<b>Otros Cis</b>	6.983.740
<b>TOTAL</b>	<b>26.613.278</b>

Tabla 51 Total Costo CIS

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 51 vemos reflejado el total de los costos indirectos de servicios que se necesita lo cual es de \$26.613.278.

#### 4.3. Distribución de gastos

➤ **Gastos de personal**

<b>REMUNERACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRACIÓN</b>				
<b>Cargo</b>	<b>Remuneración Mes</b>	<b>Remuneración Año</b>	<b>Sobrecostos 52,33%</b>	<b>Total</b>
Gerente	1.500.000	18.000.000	9.419.400	27.419.400
Contador	1.000.000	12.000.000	6.279.600	18.279.600
<b>Total</b>	<b>2.500.000</b>	<b>30.000.000</b>	<b>15.699.000</b>	<b>45.699.000</b>
<b>REMUNERACIÓN DE PERSONAL VENTAS</b>				
<b>Cargo</b>	<b>Remuneración Mes</b>	<b>Remuneración Año</b>	<b>Sobrecostos 52,33%</b>	<b>Total</b>
Publicista	900.000	10.800.000	5.651.640	16.451.640
<b>Total</b>	<b>900.000</b>	<b>10.800.000</b>	<b>5.651.640</b>	<b>16.451.640</b>

Tabla 52 Remuneración de personal

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 52 observamos las remuneraciones de personal administrativo y personal de ventas, donde se obtuvo \$45.699.000 en personal administrativo y \$16.451.640 en personal de ventas.

➤ **Total gastos de administración**

<b>TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	
Salarios	<b>45.699.000</b>
Depreciación	<b>1.309.225</b>
Amortización	<b>4.090.000</b>
Arriendo	<b>800.000</b>
Servicios públicos	<b>490.000</b>
Varios	<b>100.000</b>
<b>Total</b>	<b>52.488.225</b>

*Tabla 53 Total gastos de administración*

***Fuente: Elaboración propia***

La tabla 53 muestra el valor por concepto de gastos de administración, el cual es de \$52.488.225

➤ **Total gasto de ventas**

<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>	
Salarios	<b>16.451.640</b>
Publicidad	<b>50.000</b>
<b>Total</b>	<b>16.501.640</b>

*Tabla 54 Total gastos Venta*

***Fuente: Elaboración propia***

En la tabla 54 se muestra que el valor total anual de los gastos incurridos en las ventas es de \$16.501.640

➤ **Amortización gastos diferidos**

<b>AMORTIZACIÓN DE LOS GASTOS DIFERIDOS</b>							
<b>ACTIVOS</b>	<b>PLAZO AMORTIZACION</b>	<b>COSTO ACTIVO</b>	<b>VALOR AMORTIZACION ANUAL</b>				
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Alquiler de Terreno</b>	20 año	9.600.000	1.920.000	1.920.000	1.920.000	1.920.000	1.920.000
<b>Adecuación Oficina</b>	10 años	2.000.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000
<b>Adecuación habitaciones para mascotas y el cuidador</b>	10 años	5.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
<b>Estudio de pre factibilidad</b>	10 años	800.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000
<b>Estudio de factibilidad</b>	10 años	820.000	164.000	164.000	164.000	164.000	164.000
<b>Licencia y trámites</b>	10 años	580.000	116.000	116.000	116.000	116.000	116.000
<b>Gasto de organización</b>	10 años	950.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000
<b>Imprevistos</b>	10 años	700.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000
			<b>4.090.000</b>	<b>4.090.000</b>	<b>4.090.000</b>	<b>4.090.000</b>	<b>4.090.000</b>

*Tabla 55 Amortización gastos diferidos*

***Fuente: Elaboración propia***

En la tabla 55 se observa la amortización del total de los gastos diferidos en un periodo de 5 años. De lo cual se obtuvo un valor de \$4.090.000 para cada año.

➤ **Gastos depreciación**

<b>GASTOS POR DEPRECIACIÓN</b>										
Activos	Vida Útil	Costos del Activo	1	2	3	4	5	VALOR RESIDUAL	VALOR DE SALVAMENTO	
<b>Activos de Producción</b>									<b>Porcentaje</b>	<b>VALOR</b>
<b>Guacales grandes</b>	10	4.648.500	464.850	464.850	464.850	464.850	464.850	1.859.400	30%	1.394.550
<b>Guacales pequeños</b>	10	937.500	93.750	93.750	93.750	93.750	93.750	375.000	30%	281.250
<b>Equipo de peluquería</b>	10	1.051.400	105.140	105.140	105.140	105.140	105.140	420.560	30%	315.420
<b>Equipo de Veterinaria</b>	10	3.000.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	1.200.000	30%	900.000
<b>Equipo de adiestramiento</b>	10	1.400.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	560.000	30%	420.000
<b>Total, Deprec. Act. Producc.</b>		<b>11.037.400</b>	<b>1.103.740</b>	<b>1.103.740</b>	<b>1.103.740</b>	<b>1.103.740</b>	<b>1.103.740</b>	<b>4.414.960</b>		<b>3.311.220</b>

Tabla 56 Costo por depreciación

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 56 podemos observar los gastos por depreciación los cuales son de \$3.311.220.

#### 4.4. Distribución de costos

Esta distribución se hace en base de los costos y gastos del servicio, para asignarle los porcentajes de participación con su costo fijo y costo variable.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LOS COSTOS</b>										
Detalle	Costo	Guardería			% participación	Veterinaria		% participación	Peluquería	
		% participación	Costos Fijos	Costos Variables		Costos Fijos	Costos Variables		Costos Fijos	Costos Variables

<b>Costos de Producción</b>										
<b>Mano Obra Directa</b>	60.322.680	33%	20.087.452		42%	25.094.235		25%	15.080.670	
<b>Material Directo</b>	14.458.500	33%		4.814.681	42%	6.014.736	6.014.736	25%		3.614.625
<b>CIS</b>	26.613.278	33%	8.862.221		42%	11.071.124		25%	6.653.319	
<b>Subtotal</b>	<b>101.394.458</b>		<b>28.949.674</b>	<b>4.814.681</b>		<b>42.180.094</b>	<b>6.014.736</b>		<b>21.733.989</b>	<b>3.614.625</b>
<b>Gastos de Administración</b>										
<b>Salarios</b>	45.699.000	33%	15.217.767		42%	19.010.784		25%	11.424.750	
<b>Depreciación</b>	1.309.225	33%	435.972		42%	544.638		25%	327.306	
<b>Amortización</b>	4.090.000	33%	1.361.970		42%	1.701.440		25%	1.022.500	
<b>Arriendo</b>	800.000	33%	266.400		42%	332.800		25%	200.000	
<b>Servicios públicos</b>	490.000	33%	163.170		42%	203.840		25%	122.500	
<b>Varios</b>	100.000	33%	33.300		42%	41.600		25%	25.000	
<b>Subtotal</b>	<b>52.488.225</b>		<b>17.478.579</b>			<b>21.835.102</b>			<b>13.122.056</b>	
<b>Gastos de Venta</b>										
<b>Salarios</b>	16.451.640	33%	5.478.396		42%	6.843.882		25%	4.112.910	
<b>Publicidad</b>	50.000	33%	16.650		42%	20.800		25%	12.500	
<b>Subtotal</b>	<b>16.501.640</b>	33%	<b>5.495.046</b>		42%	<b>6.864.682</b>		25%	4.125.410	
<b>TOTAL</b>	<b>170.384.323</b>		<b>51.923.299</b>	<b>4.814.681</b>		<b>70.879.878</b>	<b>6.014.736</b>		<b>38.981.456</b>	<b>3.614.625</b>

Tabla 57 Distribución de Costos

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 57 observamos la respectiva distribución de los diferentes costos en los que se infringen para el desarrollo del proyecto, ya sea en costos de producción, gastos de administración o de venta. Se obtuvo un costo total de \$170.384.323.

#### 4.5. Punto de Equilibrio

Entendemos por punto de equilibrio a todas las unidades que se deben vender como mínimo para igualar los costos con los ingresos.

El servicio a ofrecer es de 3 tipos diferentes, para esto es necesario mostrar una serie de datos que se describirán a continuación:

<b>Datos Punto de Equilibrio</b>				
<b>Servicios a Ofrecer</b>	<b>Guardería</b>	<b>Veterinaria</b>	<b>Peluquería</b>	<b>Total</b>
<b>Cantidad de Servicios (Q)</b>	20	25	15	<b>60</b>
<b>Distribución de Costos Operacionales</b>	33,3%	41,6%	15%	<b>100%</b>
<b>Margen de Utilidad (MU)</b>	39%	14%	47%	

Tabla 58 Datos punto de equilibrio

**Fuente:** Elaboración propia

Los datos reflejados en la tabla anterior nos muestran la cantidad de cada servicio que se debe prestar como mínimo definida para la capacidad instalada de la empresa, por lo tanto, también es necesario mostrar los datos de la distribución de costos y su porcentaje de participación por servicio, además de asignar un margen de utilidad, con todo lo anterior se procede a calcular el punto de equilibrio:

<b>Calculo del Punto de Equilibrio</b>				
<b>Servicio</b>	<b>Guardería</b>	<b>Veterinaria</b>	<b>Peluquería</b>	<b>Formula</b>
<b>Costo Fijo (CF)</b>	51.923.299	70.879.878	38.981.456	
<b>Costo Variable (CV)</b>	4.814.681	6.014.736	3.614.625	
<b>Costo Total de Operaciones (CT)</b>	56.737.980	76.894.614	42.596.081	$CT = CF + CV$
<b>Costo Unitario (CU)</b>	2.836.899	3.075.785	2.839.739	$CU = CT / Q$
<b>Costo Variable Unitario (CVU)</b>	240.734	240.589	240.975	$CVU = CV / Q$
<b>Precio de Venta Unitario (PVU)</b>	4.650.654	3.576.494	5.357.998	$PVU = CU / (1 - MU)$
<b>Punto de Equilibrio</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	$PE = CF / PVU - CVU$

Tabla 59 Calculo punto de equilibrio

**Fuente:** Elaboración propia

Una vez obtenido el cálculo de los costos totales de operación por cada servicio fue posible determinar el costo unitario de estos, lo que a su vez permitió establecer un precio de

venta unitario anual, con todos estos datos fue posible establecer un punto de equilibrio para cada uno de los servicios, a manera de resumen se tiene:

<i>Punto de Equilibrio</i>	
<b>Servicio</b>	<b>Punto de Equilibrio</b>
<b>Guardería</b>	12
<b>Veterinaria</b>	21
<b>Peluquería</b>	8
<b>Total</b>	<b>41</b>

*Tabla 60* Punto de Equilibrio

*Fuente: Elaboración propia*

El punto de equilibrio que debemos alcanzar para no registrar pérdida ni ganancia al iniciar la operación es de 41 servicios.

#### **4.6. Capital de trabajo**

Para que la empresa pueda operar de manera correcta necesita un capital de trabajo, es decir, requiere de recursos económicos que cubran materia prima, mano de obra, insumos, entre otros. Dicho capital debe estar disponible o ser recuperable a corto plazo para cumplir con las compras, pagos y demás obligaciones a tiempo.

Por lo tanto:

<b>COSTO OPERACIONALES ANUALES</b>	
Costos de operación	101.394.458
Gastos Administración	52.488.225
Gastos de Venta	16.501.640
<b>Total</b>	<b>170.384.323</b>

*Tabla 61* Inversión capital de trabajo

*Fuente: Elaboración propia*

Para calcular el valor del capital de trabajo se toman en cuenta los costos y gastos de operación anuales dando como resultado \$170.384.323, este valor debe ser recuperado a corto plazo. Para lograr esto:

<b>CAPITAL DE TRABAJO AÑO 0</b>				
<b>Costos Operación Año</b>	<b>Días/año</b>	<b>Días/Recuperación</b>	<b>Costo operación día</b>	<b>Costos operación 15 días</b>
170.384.323	365	50	473.290	23.664.489

Tabla 62 Inversión capital de trabajo año 0

*Fuente: Elaboración propia*

Como podemos observar en la tabla anterior se pronostica un capital de trabajo bimestral para cubrir los costos y gastos operacionales que incurren en los 50 días, para poder cumplir, se necesita recuperar \$23.664.489 en el tiempo requerido.

Con lo anterior se hace una proyección a 5 años del capital de trabajo,

<b>PROYECCIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO</b>			
	<b>23.664.489</b>	8,49%	2.009.115
	<b>25.673.604</b>	8,49%	2.179.689
	<b>27.853.293</b>	8,49%	2.364.745
	<b>30.218.038</b>	8,49%	2.565.511
	<b>32.783.549</b>	8,49%	2.783.323

Tabla 63 Proyección capital de trabajo

*Fuente: Elaboración propia*

Obtenida la proyección del Capital de Trabajo es posible hacer la inversión por año de este:

<b>INVERSIÓN EN CAPITAL DE TRABAJO</b>						
<b>Detalle</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Capital de trabajo</b>	23.664.489	2.009.115	2.179.689	2.364.745	2.565.511	2.783.323
<b>Total</b>	<b>23.664.489</b>	<b>2.009.115</b>	<b>2.179.689</b>	<b>2.364.745</b>	<b>2.565.511</b>	<b>2.783.323</b>

Tabla 64 Total Inversión capital de trabajo

*Fuente: Elaboración propia*

Como resultado del capital de trabajo se encuentra la inversión requerida de este para completar los 5 años proyectados, se toma el valor que representan los egresos de la empresa como inversión, lo esperado que se necesita para cumplir con compras de materiales, pago de nómina y otros gastos de la operación.

#### 4.7. Flujo neto de inversión

El flujo neto de la inversión que se toma en cuenta las inversiones fijas del proyecto, el valor residual de los activos y también el capital de trabajo para establecer la inversión necesaria para poder producir el servicio durante los próximos 5 años.

Una vez establecido el capital de trabajo se procede a la realización de las inversiones fijas, las cuales son el conjunto de toda la maquinaria y muebles para trabajar, se tiene:

<b>PROGRAMA DE INVERSIÓN FIJA DEL PROYECTO</b>						
<b>CONCEPTO</b>	<b>0</b>	<b>AÑOS</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Activos Fijos</b>						
Obras Físicas	18.350.000					
Maquinaria y Equipo	11.037.400					
Herramientas	837.000					
Mueb. Enseres y equipo of.	13.092.251					
<b>Subtotal</b>	<b>43.316.651</b>					

<b>Activos Diferidos</b>						
Gastos Pre operativos	3.850.000					
Subtotal	3.850.000					
<b>Total Inversión Fija</b>	<b>47.166.651</b>					

Tabla 65 Inversión fija del proyecto

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 65 podemos ver las inversiones fijas del proyecto para el año 0 el cual nos da \$47.166.651.

Ahora vemos el valor residual del proyecto,

<b>VALOR RESIDUAL DE ACTIVOS A TERMINO DEL PERIODO</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Activos Producción					4.414.960
Activos Administración					6.546.126
Subtotal					10.961.086
Capital de trabajo					23.664.489
<b>Total Valor Residual</b>					<b>34.625.575</b>

Tabla 66 Valor residual de activos

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo al cuadro anterior, el valor residual de los activos al paso de los 5 años será de \$34.625.575.

Se puede determinar el flujo neto de la inversión, dando como resultado:

<b>FLUJO NETO DE INVERSIÓN</b>						
<b>Detalle</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Inversión Fija	-47.166.651					
Capital de Trabajo	-23.664.489	-2.009.115	-2.179.689	-2.364.745	-2.565.511	-
Valor Residual						34.625.575
<b>Flujo Neto de Inversión</b>	<b>-70.831.140</b>	<b>-2.009.115</b>	<b>-2.179.689</b>	<b>-2.364.745</b>	<b>-2.565.511</b>	<b>34.625.575</b>

Tabla 67 Flujo neto de inversión

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla anterior se dan las inversiones necesarias para la empresa desde el año 0 hasta el año 5, para el funcionamiento de la empresa T&K PET GARDEN S.A.S.

#### 4.8. Proyecciones financieras

Para conocer el flujo neto de la operación es necesario proyectar los primeros 5 años en los que se prestara el servicio, esta proyección se realiza tanto para ingresos como costos y gastos, se tiene en cuenta para esto en algunos casos el crecimiento esperado de comercialización de la empresa (4,25%) y para otros el Índice de Precios al Consumidor a mitad del 2020 (3,62%), incluso se presentan proyecciones usando ambos.

<b>VENTA PROYECTADAS</b>						
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Peluquería</b>	101.500.000	105.813.750	110.310.834	114.999.045	119.886.504	124.981.681
<b>Guardería</b>	87.500.000	91.218.750	95.095.547	99.137.108	103.350.435	107.742.828
<b>Veterinaria</b>	64.500.000	67.241.250	70.099.003	73.078.211	76.184.035	79.421.856
	<b>253.500.000</b>	<b>264.273.750</b>	<b>275.505.384</b>	<b>287.214.363</b>	<b>299.420.974</b>	<b>312.146.365</b>

Tabla 68 Ventas Proyectadas

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla anterior podemos observar las ventas proyectadas para los distintos años.

<b>PRESUPUESTO DE VENTAS</b>			
	<b>Cantidad Uds</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
<b>Peluquería</b>	2.900	35000	101.500.000
<b>Guardería</b>	3.500	25000	87.500.000
<b>Veterinaria</b>	2.150	30000	64.500.000
			<b>253.500.000</b>

Tabla 69 Presupuesto de ventas

*Fuente: Elaboración propia*

<b>PRESUPUESTO DE COSTOS OPERACIONALES</b>					
Detalle/años	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Costos de Producción	101.394.458	105.957.208	110.725.283	115.707.920	120.914.777
Gastos de Administración	52.488.225	54.850.195	57.318.454	59.897.784	62.593.185
Gastos de Venta	16.501.640	17.244.214	18.020.203	18.831.113	19.678.513
<b>Total Costos Operacionales</b>	<b>170.384.323</b>	<b>178.051.617</b>	<b>186.063.940</b>	<b>194.436.817</b>	<b>203.186.474</b>

Tabla 70 Presupuesto costo de operaciones

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla anterior podemos observar el presupuesto de costos operacionales el cual da un total de \$ 932.123.172 en el transcurso de los primeros 5 años de operación.

#### **4.9. Flujo neto de operación**

El flujo neto de la operación permite determinar el ingreso neto esperado partiendo de los presupuestos de ingresos y el presupuesto de costos operacionales, además de tener en cuenta otros aspectos para hallarlo, se muestra así:

<b>FLUJO NETO DE OPERACIÓN</b>					
Concepto	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Total ingresos	253.500.000	264.273.750	275.505.384	287.214.363	299.420.974
Total costos y gastos operacionales	170.384.323	178.051.617	186.063.940	194.436.817	203.186.474
Utilidad Operacional	83.115.677	86.222.133	89.441.444	92.777.546	96.234.499
Menos Impuesto 32% 2020	26.597.017	27.591.082	28.621.262	29.688.815	30.795.040
Utilidad Neta	56.518.660	58.631.050	60.820.182	63.088.731	65.439.460
Más depreciación	1.309.225	1.309.225	71.000	71.000	71.000
Más Amortización	4.090.000	4.090.000	478.000	478.000	478.000
<b>Flujo neto de Operación</b>	<b>61.917.886</b>	<b>64.030.275</b>	<b>61.369.182</b>	<b>63.637.731</b>	<b>65.988.460</b>

Tabla 71 Flujo neto de operación

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.10. Flujo neto del proyecto

Como resultado el Flujo Neto del Proyecto se halla por la diferencia entre la Inversión y la Operación mediante los flujos netos iguales a 5 años, por lo tanto, se procede a sumar cada valor:

<b>FLUJO FINANCIERO NETO DEL PROYECTO</b>						
Flujo Neto de inversión	-70.831.140	-2.009.115	-2.179.689	-2.364.745	-2.565.511	34.625.575
Flujo neto de operación		61.917.886	64.030.275	61.369.182	63.637.731	65.988.460
Flujo financiero neto del proyecto	-70.831.140	59.908.770	61.850.586	59.004.437	61.072.220	100.614.034
	<b>-70.831.140</b>	<b>59.908.770</b>	<b>61.850.586</b>	<b>59.004.437</b>	<b>61.072.220</b>	<b>100.614.034</b>

Tabla 72 Flujo financiero neto del proyecto

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.11. Valor Presente Neto (VPN)

El VPN es un método para determinar el beneficio que se obtiene por una inversión a través de un periodo de tiempo, con esta se puede identificar si se puede maximizar la inversión, su criterio de aceptación debe ser mayor a 0, por lo tanto, en el presente proyecto el VPN es de cincuenta y ocho millones trecientos ochenta mil dos pesos (\$104.874.911) lo que quiere decir es que generara beneficios, lo cual lo hace aceptable, además esto también indica que se obtendrá un beneficio mayor a la tasa de oportunidad del 25%.

**Formula:**

$$\begin{aligned} VPN &= -70.831.140 + \frac{59.908.770}{(1+0.25)} + \frac{61.850.586}{(1+0.25)^2} + \frac{59.004.437}{(1+0.25)^3} + \frac{61.072.220}{(1+0.25)^4} + \frac{100.614.034}{(1+0.25)^5} \\ &= \mathbf{104.874.911} \end{aligned}$$

$$\text{VPN} = 104.874.911$$

#### 4.12. Tasa Interna de Retorno (TIR)

La TIR es una tasa que representa la rentabilidad o interés que se puede obtener o esperar al realizar una inversión, se relaciona con al Valor Presente Neto, su criterio de aceptación debe ser mayor a la tasa de oportunidad, esta última en este caso es el 25%, mientras que la TIR es del 66%, lo que quiere decir que este proyecto es rentable, ya que, se obtendrá mayor rentabilidad que el mínimo esperado

$$\text{TIR} = 83\%$$

#### 4.13. Relación Beneficio/Costo (R B/C)

La relación C/B ayuda a determinar si los beneficios obtenidos son mayores al costo, su criterio de aceptación deber ser mayor a 1, lo que indica que el proyecto es viable, para el caso del presente proyecto; la relación beneficio/costo es de 8,6 volviéndolo un proyecto aceptable a ser considerado.

$$R B/C = \frac{342.450.048}{70.831.140} = 4,8$$

$$\text{C/B} = 4,8$$

## **5. ESTUDIO DEL IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL**

### **5.1. SOCIAL**

El impacto social de la empresa T&K PET GARDEN S.A.S será un impacto positivo para el municipio de Montelíbano – Córdoba, ya que esta empresa será dedicada para el cuidado y embellecimiento de las mascotas, además ofreceremos productos de muy buena calidad, para que nuestros clientes se sientan satisfechos. Las personas que viven en barrios de estrato socio-económico poseen mascotas y estas necesitan un lugar adecuado que cuente con un ambiente agradable y que en este exista un excelente trato para sus mascotas, y así ellos poder dejarlos con toda la tranquilidad , para que estas no se queden solas mientras ellos no se encuentran en el hogar, por ello necesitaran un lugar que cumpla con todas sus necesidades, no solo de guardería, si no también servicios veterinarios, embellecimiento y adiestramiento.

La creación de la empresa T&K PET GARDEN S.A.S generara 8 empleos en el municipio de Montelíbano, en su primer año, los cuales queremos que sean ejercidos por personal de la región, dándoles la oportunidad y a los cuales se les reconocerá sus prestaciones y remuneraciones y a su vez se le darán capacitaciones para que adquieran más habilidades, y poder ofrecer un excelente servicio, y buscar crecer como empresa para que a futuro podamos generar mucho más empleo en la región y ayudar con el crecimiento económico. También se generan empleos indirectos, a través de la contratación de empresas proveedoras de construcción y adecuación, maquinaria y equipo, muebles y enseres, equipo de oficina, herramientas, insumos, entre otros. La creación de esta empresa es una iniciativa para renovar el sector económico de servicios para mascotas en el municipio de Montelíbano.

## 5.2. AMBIENTAL

En términos ambientales, este proyecto no genera un impacto negativo, pero buscamos que las personas sean más conscientes y lo cuiden, por lo siguiente tomaremos las siguientes medidas:

- Conseguir elementos que ayuden al medio ambiente, como bombillos ahorradores de energía, válvulas de agua que nos ayuden a que no haya tanto desperdicio de ellas.
- Adquirir materiales de buena calidad y que sean certificados.
- Cuando los equipos eléctricos no se estén utilizando mantenerlos apagados, para así no gastar ni desperdiciar energía.
- Mantener las instalaciones siempre limpias y aseadas para que no haya contaminación en las instalaciones.
- Reciclar debidamente los desechos que tengamos en la empresa.
- Retirar los residuos fecales, orinas, secreciones, pelo de las macotas, productos contaminados, etc.
- Hacer revisiones periódicamente de las instalaciones y maquinaria de la empresa, para evitar fugas y cualquier otro problema que pueda afectar al medio ambiente.
- Mantener las áreas verdes internas y externas.
- Acudir a capacitaciones que sean para el cuidado y temas ambientales.

Si hacemos correctamente todas estas prácticas estaremos contribuyendo a la buena conservación del medio ambiente.

## CONCLUSIONES

Terminados cada uno de los estudios que se necesitan para presentar una propuesta de creación de empresa, la cual en este caso es la de creación de una guardería para mascotas en el municipio de Montelíbano, se pueden determinar las siguientes conclusiones en el siguiente trabajo:

Cuando realizamos el estudio de mercado pudimos observar que el municipio de Montelíbano se encuentra dispuesto a que se brinde este servicio, ya que ellos tienen la necesidad de un lugar en donde poder dejar a sus mascotas cuando ellos no se encuentran, siempre y cuando esta empresa cuente con calidad, eficiencia y eficacia, así mismo los canales de distribución y las estrategias de promoción son los adecuados para que todas las personas conozcan la empresa en el mercado local pues mejoraran las necesidades insatisfechas de los dueños de las mascotas.

Además, el estudio de mercado nos dio la oportunidad de analizar la demanda y oferta existente de un servicio como el que pretendemos ofrecer a través de la creación de una empresa de guardería de mascotas ya que existe la necesidad y hay la oportunidad de generar empleo, y las personas son asertivas a esta idea de negocio ya que se beneficiarían con dicha propuesta.

Al momento de hacer el estudio técnico podemos observar que la empresa tiene los recursos físicos y humanos que se necesitan para llevar a cabo la realización de su objeto social. En el mercado solo existe una empresa que se encuentra actualmente brindando estos servicios, pero nosotros pretendemos ofrecer mejores servicios y mayor variedad; con este estudio nos permitió analizar también la posición geográfica en la que podemos ubicar la empresa y que esté al alcance de todos, pues las vías de acceso son fáciles y cuenta con todos los servicios públicos necesarios para su funcionamiento. Cuenta también con una distribución de la planta y

una cotización de todos los implementos que se necesitan para la correcta realización del ejercicio de la actividad.

En el estudio organizacional pudimos diseñar el manual de funciones de cada cargo, políticas que debe tener la organización, además de la normatividad que debe tener toda empresa, dando también a conocer la misión, visión y valores corporativos para un buen funcionamiento de dicha empresa, diseñamos el organigrama de cómo debería estar organizada la empresa y cada dependencia, además de la actividad que realizaríamos, domicilio, nombre, y aportes de cada socio.

En el estudio financiero se determinó la factibilidad del proyecto en base a las inversiones, los costos operacionales, las proyecciones de venta, el capital de trabajo, remuneraciones, gastos administrativos, entre otros. También se puede resaltar que la creación de una empresa de guardería de mascotas en el municipio de Montelíbano es rentable, ya que nos genera utilidad y se hace una proyección a 5 años mostrándonos un VPN, una TIR y un C/B factibles y beneficioso con los recursos genera la misma empresa.

Y por último pudimos darnos cuenta que este proyecto no genera ningún impacto ambiental y social, siempre y cuando cumplamos con todas las medidas legales en el tema ambiental y social, y este también tendrá un impacto positivo en el municipio ya que con este proyecto pretendemos generar empleo, cubrir una necesidad y una demanda que es alta, pero con pocas ofertas. En otras palabras, consideramos que es viable la creación de una empresa de servicios de guardería de mascotas en el municipio de Montelíbano.

## RECOMENDACIONES

Con este informe se pretende recomendar:

- Realizar dicho proyecto e invertir, ya que es factible y cuenta con toda la organización necesaria para llevar a cabo.
- Presentar dicha idea de negocio a entidades bancarias, fondo de emprender, a CMSA para poder realizar el proyecto.
- El recurso humano de la empresa deberá ser seleccionado teniendo en cuenta que esté calificado y capacitado, de acuerdo con las especificaciones y funciones del cargo a ocupar y se tendrá en cuenta las personas que residan en el municipio.
- Realizar semestralmente nuevas estrategias de mercado que permitan extender los ingresos, ya sean promociones y publicidad para así adquirir más clientes a nuestra empresa.
- Hacer revisiones a todas nuestras instalaciones y equipos de la empresa, para que estos puedan encontrarse siempre en buen estado y así no tener pérdidas en nuestros servicios, sino ganancias.
- Impulsar el compromiso empresarial a todos nuestros empleados e inculcarles el sentido de pertenencia, recordándole siempre nuestra misión, visión, principios, objetivos, entre otros.
- Llevar de manera organizada cada planteamiento que esta en este proyecto y seguir las indicaciones financieras para no incurrir en sobre costos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

*10 Ficha.* (2019). Obtenido de 10 Ficha: <https://10ficha.com/tecnica/>

*Alcaldía Municipal de Montelíbano en Córdoba.* (Enero de 2020). Obtenido de Alcaldía

Municipal de Montelíbano en Córdoba: <http://www.montelibano-cordoba.gov.co/nuestro-municipio-843973/nuestro-municipio-557689>

*Colombia Turismo Web.* (19 de Abril de 2020). Obtenido de Colombia Turismo Web:

<http://www.colombiaturismoweb.com/DEPARTAMENTOS/CORDOBA/MUNICIPIOS/MONTELIBANO/MONTELIBANO.htm>

*DANE.* (2018). Obtenido de DANE: <https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#!/>

*Dinero.* (26 de Julio de 2019). Obtenido de Dinero:

<https://www.dinero.com/economia/articulo/porque-el-banco-mantuvo-inalterada-su-tasa-de-interes-en-julio/274860>

*Ejemplos.* (22 de 05 de 2010). *10 Ejemplos de Ficha Técnica.* Obtenido de Ejemplos:

<https://www.ejemplos.co/ficha-tecnica/>

*Estudio Organizacional.* (2014). Obtenido de Estudio Organizacional: [https://estudio-](https://estudio-organizacional.webnode.mx/)

[organizacional.webnode.mx/](https://estudio-organizacional.webnode.mx/)

*Google maps.* (19 de Abril de 2020). Obtenido de Google maps:

<https://www.google.com/maps/place/Montelibano,+Montel%C3%ADbano,+C%C3%B3rdoba/@7.9768021,->

[75.4347187,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e5b13e9d760822f:0xdd8f64174d10e856!8m2!3d7.976803!4d-75.417209](https://www.google.com/maps/place/Montelibano,+Montel%C3%ADbano,+C%C3%B3rdoba/@7.9768021,-75.4347187,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e5b13e9d760822f:0xdd8f64174d10e856!8m2!3d7.976803!4d-75.417209)

*Implika*. (8 de Febrero de 2018). Obtenido de Implika: <https://www.implika.es/blog/la-peluqueria-canina-salud-y-estetica-para-tu-perro>

Pastori, D. (19 de Julio de 2017). *El Herald*o. Obtenido de El Heraldo: <https://www.elheraldo.co/mas-negocios/guarderias-para-mascotas-el-salvavidas-de-los-ejecutivos-383629>

*Poblacion polpulation City*. (2017). Obtenido de Poblacion polpulation City: <http://poblacion.population.city/colombia/montelibano/>

*The Free Dictionary*. (2020). Obtenido de The Free Dictionary: <https://es.thefreedictionary.com/>

*Vendus*. (2020). Obtenido de Vendus: <https://www.vendus.es/blog/canales-distribucion-empresas/>

*Wikipedia*. (2 de Septiembre de 2019). Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Adiestrador>

*Wikipedia*. (10 de Marzo de 2020). Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Guarder%C3%ADa>

*Wikipedia*. (8 de Abril de 2020). Obtenido de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Medicina\\_veterinaria](https://es.wikipedia.org/wiki/Medicina_veterinaria)

# ANEXOS

