



**Plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente
de Chucurí, Santander**

**Mónica Nathalia Ardila Jiménez
Katherine Zulay Santamaria Diaz**

**Corporación Universitaria Minutos de Dios
Rectoría Santanderes / Centro Regional Bucaramanga
Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo
Mayo de 2023**

Plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander

Mónica Nathalia Ardila Jiménez

Katherine Zulay Santamaria Diaz

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(es)

Juan Sebastián Dugarte Mendoza

Jaime Alexander Rangel Cáceres

Corporación Universitaria Minutos de Dios

Rectoría Santanderes / Centro Regional Bucaramanga

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Mayo de 2022

Dedicatoria

Dedicamos este importante logro a Dios, a nuestra familia, a nuestros amigos, a los profesores y a todas aquellas personas que fueron participes y que nos apoyaron con el inicio y el gran final de este gran paso que nos permite crecer más profesionalmente y personalmente.

Agradecimientos

En primer lugar le agradecemos a Dios por guiarnos en este camino, por darnos la oportunidad de ser parte de esta grandiosa universidad.

En segundo lugar a nuestros padres que siempre han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos nuestros objetivos personales y académicos.

Le agradecemos a nuestro tutor por la paciencia y siempre acompañarnos en el proceso, sin sus correcciones, apoyo y descendimiento la finalidad de este proyecto no hubiese sido posible.

A la empresa Crediservir por la motivación que nos brinda como colaboradores para seguir con nuestro proyecto de vida, gracias a esa segunda familia.

Tabla de Contenido

Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción	13
1. Justificación.....	14
2. Descripción del Problema.....	16
2.1. Planteamiento del Problema.....	16
2.2. Formulación de Investigación	18
3. Objetivos.....	18
3.1. Objetivo General	18
3.2. Objetivos Específicos.....	19
4. Marco Referencial	19
4.1. Marco Histórico.....	19
4.2. Marco Teórico	22
4.3. Marco Conceptual	25
4.4. Marco Legal	26
5. Metodología.....	27
5.1. Tipo de Investigación	27
5.2. El Enfoque de la Investigación	28
5.3. Diseño de la Investigación	28
5.3.1. El procedimiento o fases	29
5.4. Propósito.	30
5.5. Población y Muestra Poblacional.....	30
5.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	32
5.7. Técnicas de Análisis de la Información	34
6. Presupuesto	35

7. Cronograma	36
8. Desarrollo de los Objetivos	39
8.1 Objetivo específico 1. Estudio de mercado sobre plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.	39
8.2 Objetivo específico 2. Estudio administrativo y legal de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.	50
8.3 Objetivo específico 3. Estudio técnico y de infraestructura de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.....	62
8.4 Objetivo específico 4. Estudio financiero del plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.	69
9. Conclusiones.....	86
10. Recomendaciones	87
Referencias bibliográficas.....	88

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Presupuesto para desarrollo del proyecto	35
Tabla 2. Cronograma del proyecto.....	36
Tabla 3. Normatividad que se debe tener en cuenta a la hora de crear una empresa.....	59
Tabla 4. Permisos que son requeridos ara la legalidad de la empresa	61
Tabla 5. Costes de compra y construcción de terreno.....	65
Tabla 6. Capacidad de la clínica veterinaria	66
Tabla 7. Capital Requerido para la constitución de la clínica veterinaria.....	69
Tabla 8. Lista de maquinaria y equipos necesarios para la constitución de la empresa	70
Tabla 9. Insumos necesarios para la constitución de la empresa	71
Tabla 10. Equipos de oficina para la constitución de la clínica veterinaria.....	73
Tabla 11. Gastos mensuales del personal administrativo	74
Tabla 12. Públicos Costes de servicios	75
Tabla 13. Costes de inversión diferida	76
Tabla 14. Ingresos Diarios	77
Tabla 15. Presupuesto de inversión.....	78
Tabla 16. Presupuesto de operación.....	80
Tabla 17. Gastos y costos fijos.....	81
Tabla 18. Flujo de caja.....	82

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Fórmula para el muestreo estratificado	31
Figura 2. ¿Actualmente es dueño de una mascota o más?.....	39
Figura 3. ¿En qué rango de edad se encuentra los dueños de las mascotas?	40
Figura 4. ¿Qué tipo de mascota es?	41
Figura 5. ¿Se remite a un veterinario para atender las enfermedades de su mascota?	42
Figura 6. Del 1 (siendo poco) al 5 (siendo mucho), ¿Qué tan importante es su mascota para usted?	42
Figura 7. ¿Qué tanto cree que cuida la salud de su mascota?	43
Figura 8. ¿Cuánto suele pagar por una consulta con el veterinario? (Solo la consulta).	44
Figura 9. Podría describir ¿Qué razón primordial es por la que lleva a su mascota con cierto veterinario o clínica veterinaria y no a otra?.....	44
Figura 10. ¿Llevaría a su mascota a una nueva clínica veterinaria, para conocer todos sus servicios por un bono de descuento de visita por primera vez?.....	45
Figura 11. Anuncios publicitarios.....	47
Figura 12. Anuncio publicitario Kit de bienvenida	48
Figura 13. Anuncio publicitario, mascotas	48
Figura 14. Anuncio publicitario de juguetes y accesorios para mascotas	49
Figura 15. Anuncio publicitario de televisión	50
Figura 16. Identidad visual Corporativa	54
Figura 17. Organigrama.....	55

Figura 18. Manual de funciones	57
Figura 19. Localización del municipio de San Vicente de Chucurí, Santander	63
Figura 20. Ubicación exacta de la veterinaria.....	64
Figura 21. Propuesta diseño clínica	65

Lista de Apéndices

Pág.

Apéndice 1. Evidencia de encuesta	92
--	----

Resumen

En el presente estudio administrativo sobre de la creación de una clínica veterinaria, que tiene como objetivo general la formulación un plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de san Vicente de Chucurí, Santander Colombia. Debido a la alta demanda de servicios veterinarios en el municipio de San Vicente, que actualmente cuenta con una población de aproximadamente 35,232 y todo este proceso tiene como fin determinar la organización que la empresa deberá considerar en su establecimiento, teniendo en cuenta la estructura organizacional. Asimismo, también se tiene en cuenta en el estudio la fiscalidad, administración y más importante mencionar el gran impacto que genera este potencial en el municipio, ya que contribuye a la comunidad.

Palabras Clave. Organización, demanda, fiscalidad y administración.

Abstract

In this administrative study on the creation of a veterinary clinic, which has as general objective the formulation of a business plan for the creation of a veterinary clinic in the municipality of San Vicente de Chucurí, Santander Colombia. Due to the high demand for veterinary services in the municipality of San Vicente, which currently has a population of approximately 35,232 and the whole process aims to determine the organization that the company should consider in its establishment, considering the organizational structure. Likewise, the study also considers taxation, administration and most importantly mention the great impact that this potential generates on the municipality, as it contributes to the community.

Keywords. Organization, demand, taxation and administration.

Introducción

En el presente proyecto se podrá evidenciar el plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander. Dándole una solución y una guía de cómo crear dicho plan, sujeto a la realización de estudios de mercados, el diseño de estudio administrativo, un plan legal, determinación de necesidades técnicas y de infraestructura y, una evolución financiera.

Un plan de negocios es indispensable para una buena organización, ya que ayuda a delimitar y definir una estrategia amplia de la empresa, en este caso una veterinaria y así ir bajo el mismo ritmo que es cumplir los objetivos en el tiempo estipulado, el estudio exhaustivo del mismo permite llevar desde un inicio un enfoque de escenarios, prospectar soluciones, informarse, prepararse y como finalidad tomar acciones.

Se estableció llegar a la meta en un mediano plazo y ajustable a posibles cambios, todo con el fin de sobresalir entre competidores, llevar una ventaja siendo participe como investigadores del proyecto, sin embargo, en muchas ocasiones se desea romper el límite e ir más allá de análisis, administrar, proyectar y tomar medidas que cimientan el mejor camino para la empresa, buscar alternativas que ayuden al posicionamiento y permanencia, según como surja su evolución y crecimiento.

No hay nada más difícil que ir por la formación de un emprendimiento que en el mercado ya es mucha la demanda, pero sin duda con un buen estudio del público objetivo para satisfacer sus necesidades como consumidores, la elaboración y conclusión de este proyecto sirve como carta de presentación en ciertos contextos, como la apertura de puerta hacia la vista de nuevos inversionistas que verán con claridad y viabilidad lo positivo que es este negocio (Lennis, 2022).

Para la parte financiera es vital llevar un paso a paso, ya que es aquí donde se evidencia el análisis, la administración, la proyección y la toma de decisiones que incrementará el éxito, la permanencia, la evolución y el posicionamiento de la creación de una clínica veterinaria en San Vicente de Chucurí, municipio del Santander Colombia.

1. Justificación

Para muchas familias, el tener una mascota en su hogar va más allá del capricho, el amor incondicional que les brindan ayuda a la salud del corazón, disminuir estrés y a mejorar las habilidades emocionales y sociales de los niños.

Estudios relacionados con la influencia que tiene los animales en la vida y la conducta humana, revelan que su compañía no solo ha ayudado con las actividades sociales sino que han incrementado la actividad económica de muchas familias colombianas; la demanda de estas mascotas para llenar espacios afectivos en todo tipo de entornos ha hecho que se asuman gastos no contemplados en los presupuestos, y el fenómeno ectopia de los campesinos desde las zonas rurales, trayendo consigo la cultura de posesión de animales. Al pasar los años, son muchos los estudios que han demostrado que los animales influyen de manera positiva en la vida de las personas, ya sea en su salud o bienestar, tanto así que los investigadores han clasificado en cuatro efectos estos beneficios, terapéuticos, fisiológicos, psicológicos y psicosociales (Gomez, 2007).

Por otra parte, el proyecto tiene como objetivo formular un plan de negocios para la creación de una veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander, tomando en cuenta los objetivos es cuatro etapas, la primera requiere realizar un estudio de mercado sobre plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio, así se podrá analizar qué tan viable y rentable son las clínicas veterinarias; como segunda etapa se obtiene el diseño de

un estudio administrativo y plan legal de negocios para la creación de una clínica veterinaria, ya que esto permite llevar el orden y el control para cumplir los propósitos deseados de dicho proyecto, para así darle paso a la tercera etapa que es determinar las necesidades técnicas y de infraestructura de negocios para la creación de una clínica, esto permite mejorar de manera positiva y cumplir las expectativas del público objetivo; culminando con la cuarta y última etapa que es evaluar financieramente el plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander, esto con el fin de darle un paso a la parte clave y es ganarse la confianza del cliente, lograr ciertas actividades de control, atención médica y control de los animales y establecimiento agropecuarios.

Todo sujeto a la revisión documental y notas de campo, sin embargo, hay que mencionar que para el cumplimiento de dicho proceso puede presentarse posibles limitaciones que son ajenos al desarrollo del mismo y son: El traslado donde se desarrollará el proyecto, fenómenos ambientales, disponibilidad presupuestal o dificultad de adquisición documental deseada.

La delimitación geográfica para la formular un plan de negocios para la creación de una veterinaria, se realiza en el municipio de Santander, San Vicente de Chucurí. El proyecto tendrá una extensión de 12 semanas a partir de la aprobación del anteproyecto de investigación.

La necesidad de que las personas le den a las mascotas comunes o exóticas un nivel de importancia de raza sobresaliente condujo a la creación de una clínica veterinaria en la ciudad de San Vicente de Chucurí. Esta se basa en la innovación, la creatividad y el marketing; organizado en un sólido compromiso con los clientes, y se cree que el cinturón agrícola está evolucionando constantemente, logrando un mayor orden ciudadano con respecto al cuidado de las mascotas, un problema que se ha vuelto cada vez más importante.

Es por esta razón que, los factores culturales, sociales y personales afectan negativamente el comportamiento del consumidor, y los factores culturales tienen el mayor impacto. Al evaluar soluciones, se desarrollan ideas nuevas e innovadoras que funcionan bien en casos de auge comercial (Douglas, 2022).

En un ciclo de trascendencia deductiva y sostenible de una percepción de adquisición innovadora que garantiza y permite la expansión asequible de la región, respalda la percepción del compromiso productivo, del origen de una clínica veterinaria en la ciudad de San Vicente de Chucurí, así como el esquema de las estrategias de adquisición que maximizan las ganancias.

2. Descripción del Problema

2.1. Planteamiento del Problema

La historia de la Medicina Veterinaria se origina en la India, Mesopotamia y China, donde se basaron en la ganadería y agricultura, ya que los inicios de la sociedad primitiva y los primeros pasos a la civilización tienen con las actividades agrarias. En Colombia, gracias al Dr. Oton Felipe Brown, se inicia la medicina veterinaria en el país, ya que este veterinario alemán se destacó en varias batallas de la independencia. Más adelante Carrasquilla y Triana, preocupados por la aparición de una enfermedad en los animales de consumo humano, gestionan la llegada del Dr. Vericel. Pensaban que era una tuberculosis, con grave peligro a la salud pública (Forero, 1985).

Evaluar los sistemas de producción animal en términos de sus funciones biológicas, económicas y sociales, teniendo en cuenta el bienestar animal y la gestión sostenible de los recursos naturales, para luego desarrollar estrategias de prediagnóstico, diagnóstico, equivalencia y procesos de enfermedades animales, que ayuden con su mejora inmediata o continua. En la

mayoría de los países, las actividades de salud pública veterinaria incluyen aspectos de vigilancia, prevención y control de enfermedades zoonóticas, higiene de los alimentos y protección y mejoramiento ambiental relacionados con los animales. Además de cuidar la salud de los animales, los veterinarios son clave para la salud pública en el control, prevención y erradicación de enfermedades zoonóticas, protegiendo así a los humanos.

En esta industria la verdadera competencia entre veterinarios son las decisiones que toman las personas con la asignación de sus recursos económicos. Sin embargo para brindar un buen servicio y confiabilidad se necesita tener interés por el bienestar animal, fuerza emocional, habilidad de resolución de problemas y toma de decisiones, capacidad de observación y atención a los detalles para el diagnóstico de enfermedades, lastimosamente un muchos de estos espacios personajes ajenas a estos conocimientos prestan un servicio a los usuarios de casos negligentes, dedicados a la comercialización ilegal de ciertas especies, quitando la credibilidad de los que realmente tienen conocimiento al respecto.

En la actualidad del mercado de mascotas, aumenta de manera considerable según en el informe de 'Fenalco', el cual titula como "Mascotas". Crecen las oportunidades de negocio y dentro del estudio se evidencia que más de la tercera parte de los hogares tienen mascotas, esto hace referencia al 37%, con otro porcentaje de mascotas favoritas como el perro con un 69%, seguido de las aves y los pájaros (Ariza, 2017).

En el departamento del Santander hay un aproximado de 244 clínicas veterinarias que brindan aparentemente un servicio seguro y confiable, sin embargo, aunque existe la prohibición de comercialización y venta de animales vivos en el mercado; el artículo primero del Acuerdo 012 de 2021 del Concejo Municipal de Bucaramanga, establece que está prohibida la

comercialización de aves vivas, en el acuerdo está propuesto prohibir la comercialización de aves, se destaca que está totalmente prohibida la venta o compra de especies de fauna silvestre, y si se detecta esta actividad, las personas serán judicializadas y los ejemplares decomisados y regresados a su habitat natural (Opina Santander, 2022).

En el departamento del Santander, se ubica un municipio llamado San Vicente de Chucurí, cuenta con un aproximado de 35.000 habitantes, se ve la viabilidad de la creación de una clínica veterinaria, ya que según estudios afirman que los animales que son acogidas, logran crear un vínculo importante entre mascota y dueño. Cuando se indica de entregar un buen servicio, es refiere a la búsqueda de que siempre los animales tengan una buena calidad de vida, contando con un establecimiento en perfectas condiciones en infraestructura, materiales de la mejor calidad, todo esto para que la clínica veterinaria al momento de su apertura brinde a los usuarios ciertas garantías desde la atención hasta los diagnósticos y resultados propuestos de esta manera se pueden establecer parámetros o indicadores que puedan reflejar el estado real del Sistema hospitalario (Raga Barragan & Monroy Silvia, 2019).

2.2. Formulación de Investigación

¿Cómo formular un Plan de negocios para la creación de una veterinaria en el municipio de san Vicente de Chucurí, Santander?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Formular un plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de san Vicente de Chucurí, Santander.

3.2.Objetivos Específicos

- Realizar estudio de mercados sobre plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander, Colombia.
- Diseñar estudio administrativo y legal de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.
- Determinar necesidades técnicas y de infraestructura de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.
- Evaluar financieramente el plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.

4. Marco Referencial

4.1. Marco Histórico

El diseño de un plan de negocios para el establecimiento de una guardería en Valledupar para el cuidado y atención de perros (Martínez Echeverría, 2020). Este estudio se realizó para tener en cuenta todos los requisitos para una guardería canina, con un enfoque en la innovación de este mercado. Su objetivo general es brindar atención, refugio, rehabilitación y un modelo a seguir para los caninos en entornos. Puede utilizarse como referencia en su enfoque descriptivo y tiene en cuenta las necesidades de cualquier propietario que adquiera o busque un servicio eficaz y de calidad.

Seguido del plan de negocios de San Francisco Pet Store para la ciudad de Santa Marta (Rodríguez & Sánchez , 2018). Para lograr el posicionamiento de la empresa, el proyecto de

investigación examina el marco socioeconómico veterinario. Estos antecedentes permiten tener un referente a nivel financiero de rentabilidad, oportunidad y valor presente neto, para el establecimiento de la clínica veterinaria en San Vicente de Chucurí.

Asimismo, se continua con el plan de negocios para el establecimiento de una prestadora integral de servicios de cuidado de mascotas en la ciudad de Pereira (Echeverri & Hincapié, 2015). Se hizo con el compromiso y cariño que merece un furry a la hora de llegar a un hogar donde los animales puedan acceder a atención médica y la sencillez de conseguir una tarjeta médica donde se dan diversas atenciones como belleza, recreación o muerte de mascotas.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que los cuidados para los integrantes peludos de las familias se han vuelto tan indispensables que son cada vez más los estudios y proyectos enfatizados a ellos para mejorar o cambiar su estilo de vida, y no solo se encargan de crear espacios para posicionarlos en el mercado sino que se han estudiado otras alternativas y por eso se ha elaborado un estudio de Plan de negocio para la creación de una estética canina móvil en la ciudad de Bucaramanga (Pinilla, 2019). Todo este estudio se basa en la satisfacción, comodidad seguridad y calidad del cliente que no encuentren en los establecimientos de las estéticas caninas o veterinarias. El canal que usarán será un vehículo móvil (furgoneta móvil), estructurada con todos los elementos necesarios para una buena atención, este método se manifiesta debido a que muchos propietarios de mascotas por diferentes motivos no disponen del tiempo para dirigirse a un establecimiento veterinario. Esta opción es una buena alternativa para tener entre los servicios de la clínica, todo dependiendo de los estudios económicos y administrativos de la clínica en San Vicente de Chucurí.

Luego se encuentra con un estudio de un plan de negocios para la creación de una empresa proveedora de servicios veterinarios especializados y suministros a domicilio para mascotas – Homevet, (Hernández Olaya, 2021). Este estudio tiene un enfoque fuera de lo común y es el uso de herramientas digitales, debido a que el número de mascotas crecen día a día y debido esta creciente, aumentan las necesidades de los propietarios, es por ello que se ofrecen asesorías virtuales, petshop, entre otros aspectos que logran la atención para el desarrollo de este proyecto, ya que tiene características muy innovadoras que permitirá crecer en el mercado.

Para el desarrollo de este Plan de negocios para la creación de una veterinaria se tuvieron en cuenta los siguientes referentes internacionales. Plan de negocio para la creación de una Clínica Quinta Veterinaria 04 patas, ubicada en la ciudad de Chiclayo, (Ariola y Manay, 2014). El proyecto muestra que el inversionista recuperaría el capital en 2 años y 8 días y contará con una Tasa Interna de Retorno Económico del 52%, recuperando la inversión y obteniendo beneficios de 1.76 por cada sol invertido. Esto muestra que es un proyecto financieramente rentable.

Para tener un soporte de lo mencionado anteriormente, se debe tener presente el plan de Negocio para la implementación de la franquicia de una clínica veterinaria en el Perú, (Cochella et al., 2018). En este proyecto se revisa una perspectiva de franquicia con tres análisis de negocio, donde se describe cada uno de los conceptos, se inician diversas estrategias y modelos positivas para el desarrollo del negocio que será utilizados en los stakeholders (público de interés), con el objetivo y el estudio propuesto se estima el inicio de 12 franquicias de dicho mercado, este con el fin de la identificación de costos, análisis de la economía, y por medio del análisis financiero se evidenciará la viabilidad del negocio.

Sin embargo, la innovación siempre será una pieza clave para superar a la competencia y el mejor ejemplo de ello es el plan de negocio para la creación de una empresa dedicada al hospedaje canino, veterinaria, spa y peluquería en la ciudad de Machala, (Espinoza & Haro, 2017). Para tener servicios caninos especializados, se requiere un estudio visionario de los escenarios y aspectos relacionados, debido a que es un mercado poco atendido, la necesidad de establecer parámetros confiables en un establecimiento, nunca cesan y más para aquellas personas que deben ausentarse en temporadas un poco largas. Es por ello que este estudio se enfatiza en satisfacer todas las necesidades de una mascota y su propietario ausente, teniendo en cuenta que este mercado es muy competitivo, de cambios y mejoras constantes.

Y para finalizar, el plan de Negocios para la creación de una clínica y pensión de servicios integrales en el cuidado y atención especializada de caninos en Lerma, México, 2019 (Jiménez García , 2019). Estudia las necesidades que los guiarán para el nuevo portafolio de servicios, también plantea estrategias de marketing con el mismo interés con el que se realiza este proyecto, el posicionamiento. Debido a tanta competencia los estudios y la creación de estrategias son importantes a la hora de dar cada paso, siempre hay que ir al frente de la competencia y este estudio permite tener una guía para fortalecer el proceso de la creación de la Clínica Veterinaria en San Vicente de Chucursí, Santander.

4.2. Marco Teórico

El libro del profesor Rodrigo Varela, trae como título “Innovación Empresarial Arte y Ciencia”, realiza un análisis muy interesante sobre las diversas alternativas existentes que se debe tener al momento de realizar un plan de una empresa, se basa en el uso de etapas, recursos y novedad a la hora de iniciar con la competencia personas y social. Es importante implementar

estas teorías y planes, para poder ajustar las estrategias ya existentes e impulsarlas diseñándole mejoras debido a todo lo que se ha evolucionado, siempre con el objetivo humanos, de recapitular las acciones de la historia de la humanidad que sin duda alguna siempre producen renovaciones fundamentales donde entra el cambio, la acción y el mejoramiento (Valera, 2013).

Por otro lado, para seguridad la competitividad y mejorar la calidad del producto, en el libro se plasma un marco innovador que sirve como soporte para el proyecto, con el fin de entender las posibles causas que han motivado a estudios ya realizados a cometer errores en la aplicación de dichas estrategias.

La aptitud y la actitud van de la mano en la toma de decisiones, ya que estas permiten ver el verdadero carácter y espíritu empresarial. Todos los recursos administrativos propuesto en este escrito manifiestan teorías ‘empíricas’ sobre mitos, tendencias, espíritu, cultura y noción empresarial. Toda la información es recolectada desde el año 1961 hasta el 2005, uno de las tácticas importantes tratadas es qué debe tener una persona para construirse como empresario y enfatiza sobre el entorno en el que se desenvuelve.

Otro de los aspectos importantes que se deben señalar, es que en el libro se menciona sobre conceptos de financiación y administración, revelando la verdad sobre la creación de estas, y esto desmiente conceptos errados que influyen notoriamente al concepto de espíritu empresarial. Desde el punto de vista interno de este proyecto, es importante tener claro y abordar estos escenarios de la manera más profesional, para el buen desarrollo de la empresa (Valera, 2013).

En la elaboración de este trabajo se enfatiza en los aspectos más relevantes de la teoría económica institucional cree que los procesos económicos son parte de un entorno social muy

complejo (Portela, 2005), también se analiza sobre la creación de empresas y cómo al pasar de tiempo estas han evolucionado. Para el desarrollo de este proyecto, hay que tener claro estos conceptos ya que, en la actualidad es necesario tener presente que la creación de empresas es el impulsador de la economía, siempre proponiendo una alternativa para la aplicación de esta teoría en la actualidad. Por otro lado, al pasar de los días las administraciones públicas se constituyen por medidas de actividad emprendedora y de manera científica, siempre bajo el concepto de creación de empresas (Urbano et al., 2007).

Y, por último, se basa en el hecho de varias denominaciones y clasificaciones de las distintas escuelas y movimientos referidos, el desarrollo de la teoría económica se remonta a varias escuelas de pensamiento. Una serie de investigadores que intentaron simular cómo se comporta la economía y cómo los agentes (tanto locales como globales) la afectan. Las teorías económicas originales eran típicamente bastante sencillas. Estos se concentraron en temas fundamentales como el dinero, el comercio mundial, la fabricación de bienes y la gestión de recursos en entornos restringidos. Con el tiempo se desarrollaron nuevas disciplinas académicas que ampliaron la idea. La evolución de la economía y su modelado de lo que ahora se llama el ciclo económico fueron dos de los campos recién introducidos. También se introdujeron teorías relacionadas con el equilibrio, la inflación, la inversión y el ahorro. Todas estas teorías se han desarrollado en un esfuerzo por dar sentido a las interacciones que tienen lugar en la economía, como dijimos en la definición. Los resultados varían en función de cómo se comporte y se comporte esto. Como resultado, se desarrolló la teoría económica para dar cuenta de estas variaciones (Morales, 2020).

Es por ello es por lo que importante tener en cuenta cada uno de los aspectos de la teoría económica, ya que cada escuela fue pensando en los problemas que estaba teniendo la economía, creando teorías y líneas de razonamiento que, primero, explicaran lo que estaba pasando y, segundo, ofrecieran una solución al problema.

4.3. Marco Conceptual

La función de la empresa se menciona un aspecto filosófico y además de las actividades realizadas y los recursos utilizados, demuestra los fundamentos filosóficos de la comprensión de la importancia de las "personas" y las "conversaciones" en todas las operaciones de la empresa. Por ello, es de gran utilidad conocer cuál es el concepto de empresa para que todo aquel que entre en contacto con ella comprenda plenamente su esencia. Tomando diferentes conceptos de diferentes actores para definir lo que es una empresa, consideramos a los siguientes autores: Para Idalberto Chiavenato, autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", usando varias estrategias para lograr un objetivo específico, una empresa es una organización social. Los autores utilizan el hecho de que una corporación como una organización porque se asocia a las personas que se enfocan al desarrollo de negocios, con el fin de llegar a una meta específica derivada a las dificultades sociales, (Thompson, 2006).

También es parte importante en la creación de la veterinaria, su objetivo es familiarizar al estudiante con los conceptos y principios fisiológicos más relacionados con la práctica de la medicina veterinaria. El lector también conocerá los métodos para resolver posibles problemas clínicos o fisiopatológicos, y se aclarará la relación entre la fisiología y la práctica de la medicina veterinaria. La tarea ha sido creada de tal manera que ayude a mejorar la investigación. Las nuevas ideas cubiertas en el libro se explican en una exposición que pretende condensar sus componentes clave. La prioridad de esta empresa es el cuidado de los animales y cuando se

refiere a animales industriales, aquellos criados en grandes cantidades, principalmente para la industria avícola, ovina, bovina y porcina, aquellos que son criados para la producción de alimentos.

Se destacan las recomendaciones de protocolos de bioseguridad para este tipo de negocios en la zona, asegurando la calidad de la producción y la detección temprana de plagas y enfermedades infecciosas o hereditarias que pudieran afectar la salud de los animales, así como la rentabilidad de los negocios.

Esta área incluye el trabajo clínico en instalaciones específicamente para esta clasificación, así como consultas médicas ocasionales proporcionadas por veterinarios y así tener una probabilidad de expansión del mercado, al igual que la cantidad de consultas veterinarias necesarias y el nivel de lujo que demandarán los consumidores.

Los servicios que se ofrecen, en el caso de los animales de compañía no difieren de los abarcados en la clasificación anterior, pudiendo ofrecerse en muchos casos atención para ambas clasificaciones por una misma empresa (Raga y Monroy, 2019).

4.4.Marco Legal

Según la Ley 1014 de 2006, Busca promover el desarrollo empresarial de micro o pequeñas empresas brindando acompañamiento y sostenibilidad, buscando fomentar la conexión entre el sistema educativo y el sistema productivo en todos los entornos formales e informales para aumentar la eficacia y el calibre de los servicios de capacitación. Al tener claro lo anterior (Ministerio de ciencias, 2006), la Ley 5900 de 200, enfatiza en que se facilita la adquisición de materiales o insumos primarios, equipos o bienes capitales para micro empresas, pequeñas o medianas todo en pro al desarrollo de las mismas (Congreso de Colombia, 2000).

Al tener claro las acciones legales que protegen a todo aquel ciudadano que desee emprender desde cero, hay que tener muy en cuenta el código de ética que los identifica y construye personalmente y profesionalmente, inscrito en la Ley 576 de 2000, en el concepto de la medicina veterinaria y zootecnia, rige bajo el control de los veterinarios o zootecnistas para garantizar la vida de los animales que estén bajo su criterio, sustento a una historia clínica (Ministerio de Educación, 2000), ya que la Ley 84 de 1989, expuesta en el estatuto nacional de protección de los animales señala que todo tipo de persona tiene el deber y la obligación de abstenerse de causar algún tipo de daño o lesión a cualquier animal, hay que respetar la vida y la integridad de todo ser vivo y es por ello que se debe denunciar cualquier acto de crueldad por algún individuo (Congreso de la República de Colombia, 1989). Y así obtener la justicia y eficacia que indica la Ley 1774 de 2016 sobre el trato de humanos con los animales, bajo el respeto y la seguridad de su salud, vida e integridad física (Congreso de la República, 2016).

5. Metodología

5.1. Tipo de Investigación

La investigación descriptiva, analiza las características generales de una población objetivo o fenómeno sin entrar a conocer relaciones entre ellas, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir (Rus Arias, 2021).

El proceso documental fue propuesto como base para plantear de manera adecuada las preguntas de investigación, luego de tener una metodología e indicadores que son utilizados y ayudan como indicador de todo el proceso, se elaboró un análisis donde se puso en práctica todo aquello que se eligió al resumir información, se dividieron las posibilidades, se clasificaron para

al final describir cada una de ellas, para obtener la interpretación de datos entender la muestra y buscarle un éxito a la solución del problema y a todos los objetivos planteado sobre el plan de negocio de la clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí del departamento de Santander, Colombia.

5.2.El Enfoque de la Investigación

La investigación cuantitativa, es una estrategia de investigación que se ha utilizado para medir con precisión el resultado y posteriormente calcular el margen de eficacia de un producto, se selecciona una población de estudio y se aplica la respectiva investigación. Todo con el fin de probar hipótesis, ya sea por el análisis estadístico o medición numérica (Hernandez, 2014). Se concluye que este método es un recurso que permite analizar de forma descriptiva como se percibe la realidad de situaciones por medio del proyecto.

5.3. Diseño de la Investigación

Se requiere una investigación documental, ya que se necesitó la recolección y uso de documentos existentes para el análisis de datos y ofrecer resultados lógicos, con el fin de encontrar fuentes y elaborar instrumentos de investigación; se requirió múltiples procesos como análisis, síntesis y deducción para llevar de forma ordenada la solución de los objetivos específicos del proyecto porque se deseó estudiar el mercado para la elaboración de una clínica veterinaria, diseñar un estudio administrativo, determinar las necesidades técnicas y de infraestructura y, evaluar financiera el plan de negocio, todo con el fin para adquirir nuevos conocimientos en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.

El diseño no experimental, que se utilizó para desarrollar el proyecto, es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes se acercan más a la realidad en grupos naturales porque no se manipulan porque ya han ocurrido. El tipo de diseño transaccional es el más indicado para la recolección de datos de un tiempo único, con el fin de analizar la realidad y observar la situación (Hernández Sampieri, 2011). Todo esto con el fin de evaluar de manera administrativa el plan de negocio de la clínica en el municipio anteriormente mencionado.

5.3.1. El procedimiento o fases

En primer lugar, se debe buscar estudios de mercado que sean positivos sobre la creación de clínicas veterinarias, para analizar la oferta y demanda existentes y así conocer las necesidades del público objetivo y como son satisfechas por parte de la competencia, estudiar el posicionamiento, administración y evolución que tienen como plan de negocio y analizar qué tan factible es la creación de la clínica veterinaria en el municipio.

Entonces, la segunda etapa de análisis administrativo y legal, con el objetivo de establecer la planificación, estrategias, estructura organizacional, aspectos legales, fiscales y laborales, así como el establecimiento de todas las fuentes y modalidades de contratación.

Asimismo, la fase tres después de los estudios administrativos se buscará la manera solucionar todas las necesidades técnicas e infraestructurales, ya que esto se crea a partir de la interacción de diversas disciplinas, permitiendo la inserción de la economía en este comercio, promueve la circulación del servicio, información y conocimiento.

Para finalizar, como cuarta fase se tiene la evaluación financiera que forma parte de la toma de decisiones, en este caso permite realizar un análisis de sensibilidad en un determinado tiempo, para estudiar los costos y beneficios de clínica veterinaria, buscando así alternativas de inversión a corto o largo plazo.

5.4. Propósito.

La investigación, tiene como propósito el resultado dado por el informe final del plan de negocios basado en un proceso puro, técnico y dogmático que permite obtener la información relevante y fidedigna, destinada a entenderse, verificar y modificar los errores aplicando el conocimiento reflexivo y sistemático de la situación problema de cómo formular un plan de negocio para la creación de una veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander Colombia; incluyendo la observación, el razonamiento y la predicción de la planificación de la comunicación y experimentación de los resultados (Muntané, 2010).

5.5. Población y Muestra Poblacional

Universo: La población actual de San Vicente de Chucurí es de 35,232.

Población: Todos los habitantes que sean dueños o tenedores de mascotas, y que por tanto podrán requerir los servicios de la Clínica Veterinaria, por lo tanto, se refiere a 214 personas.

Muestreo: Aleatorio Simple

Fórmula para el muestreo estratificado:

Figura 1

Fórmula para el muestreo estratificado

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

siendo N el número de elementos de la población, n el de la muestra, N_i el del estrato i

n: Número de personas a encuestar

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza 95% (1,96)

p: Aceptación 50% (0,5)

q: Rechazo 50% (0,5)

E: Error de estimación 0,05 (5%)

Desarrollo de la ecuación de muestreo estratificado

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

$$n = \frac{35.232(0.5 * 0.5)(1.96)^2}{(35.232 - 1)0.05^2 + ((1.96)^2 * (0.5 * 0.5))}$$

$$n = \frac{35.232(0.25)(1.96)^2}{(35.23)(0.25)^2 + ((1.96)^2 * (0.25))}$$

$$n = \frac{67.6736256}{22.02 + 0.96}$$

$$n = \frac{67.6736256}{3.162}$$

El público objetivo de este estudio son los dueños de mascotas del municipio de San Vicente de Chucurí, que en total sería 214 habitantes que se encuentra en el departamento de Santander y a 87 kilómetros del cruce de “La Renta”. Según el Ayuntamiento, actualmente viven allí unas 35.000 personas. Dado que está dirigido a subgrupos de la población que se ajustan a los criterios de la investigación y tienen las mismas posibilidades de ser elegidos independientemente de la edad, el número de personas que viven en diferentes hogares, el género, la clase social u otros factores sociodemográficos cruciales, el muestreo probabilístico para garantizar el éxito de los resultados es importante crear estrategias de atención de todos los animales, sin exclusión alguna para que vivan en un ambiente sano, ya que para muchos es un miembro más de la familia.

5.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Los instrumentos de recolección de información, que hará parte para recolectar datos de estudio para el proyecto de investigación como revisión documental, observación, notas de campo y la encuesta escala de LIKERT tipo DANE, dirigido a 214 habitantes que tienen animales en sus hogares pertenecientes al departamento del Santander y el municipio de San Vicente de Chucurí.

La revisión documental permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos (Valencia, 2017). Como herramienta ayuda a la construcción de este proyecto porque amplía los

constructos y los conocimientos hipotéticos, enriquece de manera amplia la realidad, crea normas de retroalimentación y establece un lenguaje claro ante los grandes cambios.

Por otro lado, según Zapata (Tesispub, 2006), redacta que las técnicas de observación son procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el fenómeno que estudia, sin actuar sobre él esto es, sin modificarlo o realizar cualquier tipo de operación que permita manipular. Este método permite que se centre la obtención de datos de manera objetiva, generalmente se expresan cifras y relaciones ante el método de estudio, que en este caso fuera las clínicas veterinarias ampliando de manera positiva el análisis numérico, estadístico o metódico sistemático.

Seguido, se tienen en cuenta las notas de campo porque ayudan a definir el problema que se quiere investigar. En base a su análisis podemos hallar lo que no está explícito en cada experiencia (Molina, 2018). Dado de que permite llevar un registro sistematizado tanto de observación objetiva, subjetivo y subjetiva, que permite interactuar con las personas en un entorno natural para así llevar un registro de información.

Encuesta escala de LIKERT tipo DANE, es un método general de recopilación de datos o información, lo que significa que son fáciles de entender y responder. Esta es una pregunta básica que mide las opiniones o actitudes de los encuestados sobre un tema, por lo que será de gran ayuda en sus investigaciones posteriores, este tipo de encuesta surge en el año 1932, porque el señor Rensis Likert publicó un informe en el que exponía el uso de un tipo de ayuda para la medición de actividades (Matas, 2018). Este instrumento se aplicará con el objetivo de analizar el mercado en el municipio. La estructura del temario estará formada por diez preguntas explícitas y de fácil comprensión. El medio de aplicación será con la ayuda de Google Formatos.

Como último, estos tres instrumentos de recolección de información cualitativa permiten un análisis de investigación profunda, teniendo una naturaleza exploratoria donde implica un análisis con profundidad, ya que se enfocan en obtener ideas, razonamientos, motivaciones y un enfoque amplio que determina el resultado exitoso de un plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander, Colombia.

5.7. Técnicas de Análisis de la Información

La investigación cuantitativa considera datos a toda una serie de informaciones relativas a las interacciones, relaciones, situaciones, fenómenos y objetivos, para ello la información recolectada de este proyecto de investigación se procesará y analizará por medio de las herramientas de revisión y reducción de datos, ya que es un tipo de análisis que debe enfrentar un investigador para el tratamiento de la información acerca de la realidad sobre el subgrupo de habitantes que tienen mascotas en sus hogares en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander, entre los datos de reducción se encuentran los criterios especiales o contextuales, que se refieren a relatos al lugar o al contexto de las observaciones realizadas; criterios sociales, que están relacionados con el papel social que ocupan las personas del público objetivos y criterios temáticos, que son fragmentos que tratan del mismo tema en el contexto de observaciones, en este caso sobre las clínicas veterinarias, (Saíz Carvajal, 2016).

Debido a que se enfoca en encontrar el significado de documentos contextuales, la transcripción de una entrevista, una historia de vida, un libro e incluso un material audiovisual, esto con el fin de manifestar los significados y cómo esto clasifica y codifica en la investigación bajo las categorías representan a la misma, (Saíz Carvajal, 2016).

Para finalizar, obtener resultados y conclusiones es una parte primordial de un proceso analítico para construir un todo bien estructurado y significativo, respaldado de las conclusiones que son afirmaciones, proposiciones en las que recogen los conocimientos adquiridos por los investigadores relacionados con el problema de estudio, (Saíz Carvajal, 2016).

6. Presupuesto

Tabla 1

Presupuesto para desarrollo del proyecto

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total	Observaciones
Documentación	10	0	0	Documentos relacionados a la creación de clínicas veterinarias
Equipos	2	3'500.000	7'000.000	Pasaje ida y vuelta desde Bucaramanga a San Vicente. Computadores portátiles para guardar toda la información
Totales	12	3'000.000	7'000.000	

Nota: Presupuesto de los insumos necesarios para el desarrollo del proyecto

Cronograma

Tabla 2

Cronograma del proyecto

Elaboración de anteproyecto	Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Descripción del problema	Planteamiento del Problema																
	Formulación del Problema	X	X														
Objetivos	Objetivo General		X	X													
	Objetivos Específicos			X	X												
	Estado del Arte/				X	X											
Marco Referencial	Antecedentes/ Marco Histórico																
	Marco Teórico					X	X										
	Marco Conceptual						X	X									

Elaboración de anteproyecto		Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Cronograma																	
Desarrollo de Objetivos	Objetivo General	X	X														
	Objetivos			X	X	X	X	X	X	X	X	X					
Conclusiones																	X
Bibliografía																	X

Nota: Este cronograma permite llevar un orden de tiempo para el desarrollo del anteproyecto y el proyecto de investigación.

7. Desarrollo de los Objetivos

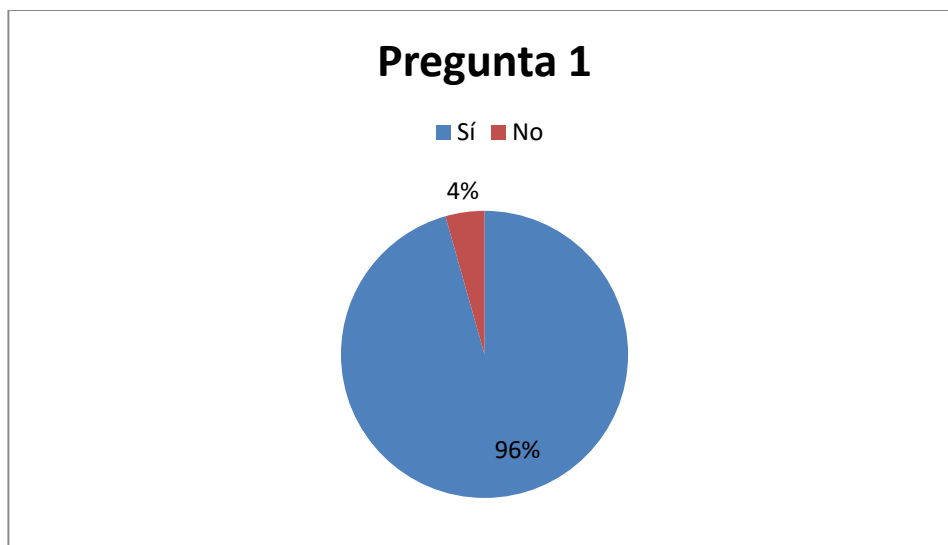
8.1 Objetivo específico 1. Estudio de mercado sobre plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.

Luego de estudiar las estadísticas, se plantean varias estrategias de corto plazo para lograr posicionar la empresa y cautivar a esa minoría que aun presentan dudas con los servicios que constituye la clínica.

Para conocer y realizar un análisis del público objetivo, se inició con la aplicación de una encuesta tipo DANE, realizada es la opción de Google Formatos, se compartió en diferentes grupos donde pertenecen personas del municipio, se utilizó el voz a voz, con amigos y familiares para hacer llegar la cuesta a esa población que tienen un animal como mascota.

Figura 2

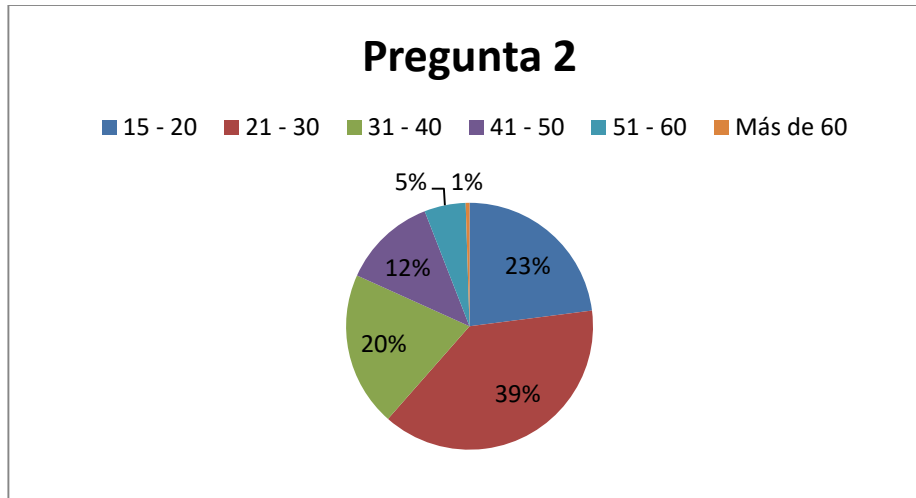
¿Actualmente es dueño de una mascota o más?



El gran porcentaje de personas encuestadas que residen en el municipio, afirman ser dueños de algún tipo de mascota, así que este segmento cumple con el desarrollo de la encuesta.

Figura 3

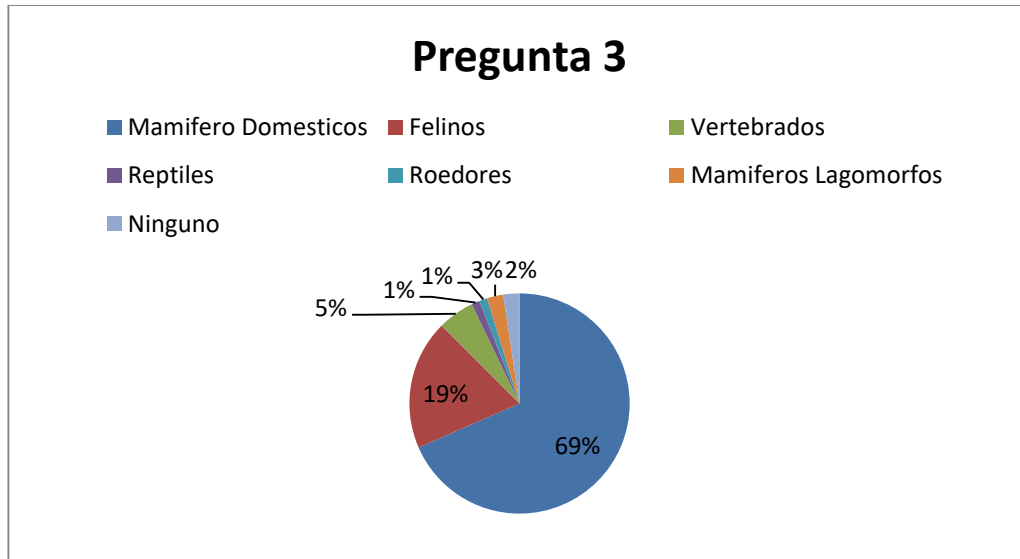
¿En qué rango de edad se encuentra los dueños de las mascotas?



Con estos resultados se demuestra que la población que más tiene animales en sus hogares son entre la edad de 21 – 30 con una cantidad de 80 participantes y un 39 %, mientras que la población que menos tiene mascotas es de la edad de más de 60 con la cantidad de 1 y un porcentaje de 0,5%.

Figura 4

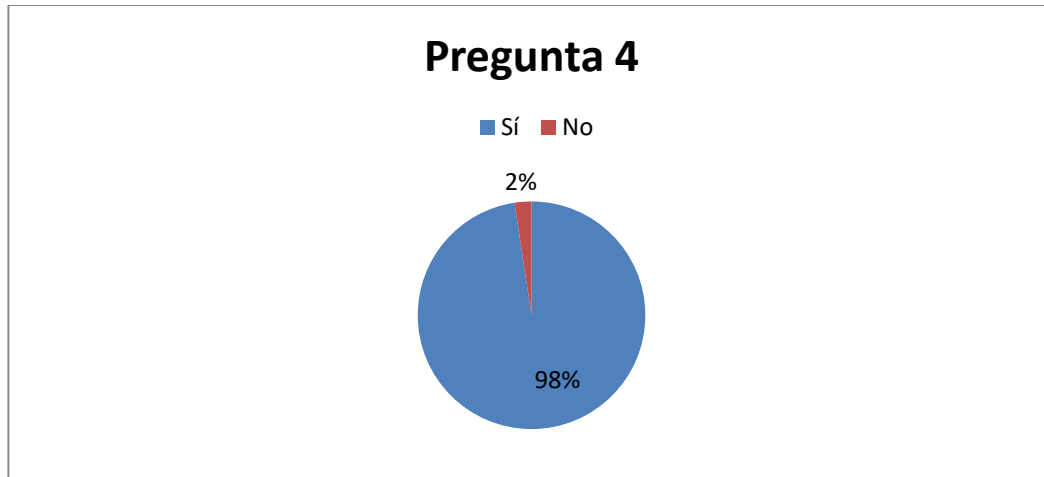
¿Qué tipo de mascota es?



El 69 % de la población encuestada tienen como mascotas a perros de todas las razas, desde el más pequeño hasta el más grande, también se tienen en cuenta a los mamíferos mixtos, más conocidos como criollos mientras que el 19 % de los encuestados tienen como mascota los felinos, este estudio permite que la clínica veterinaria amplíe su atención para todo tipo de animal, sin embargo, se centra en las mascotas tradicionales para lograr el posicionamiento de la empresa.

Figura 5

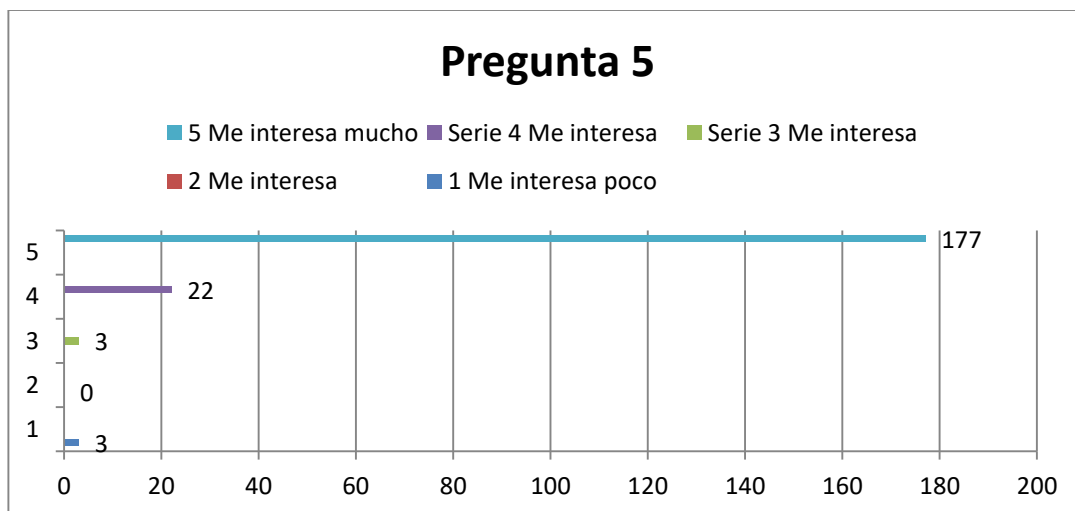
¿Se remite a un veterinario para atender las enfermedades de su mascota?



El grupo objetivo no acude a un veterinario por las enfermedades de sus mascotas, ya sea porque las tratan con alguna persona empírica o con alguien que tenga conocimiento sobre los animales; mientras que el 98 % de los encuestados cumplen con la responsabilidad de hacerlos ver ante un profesional.

Figura 6

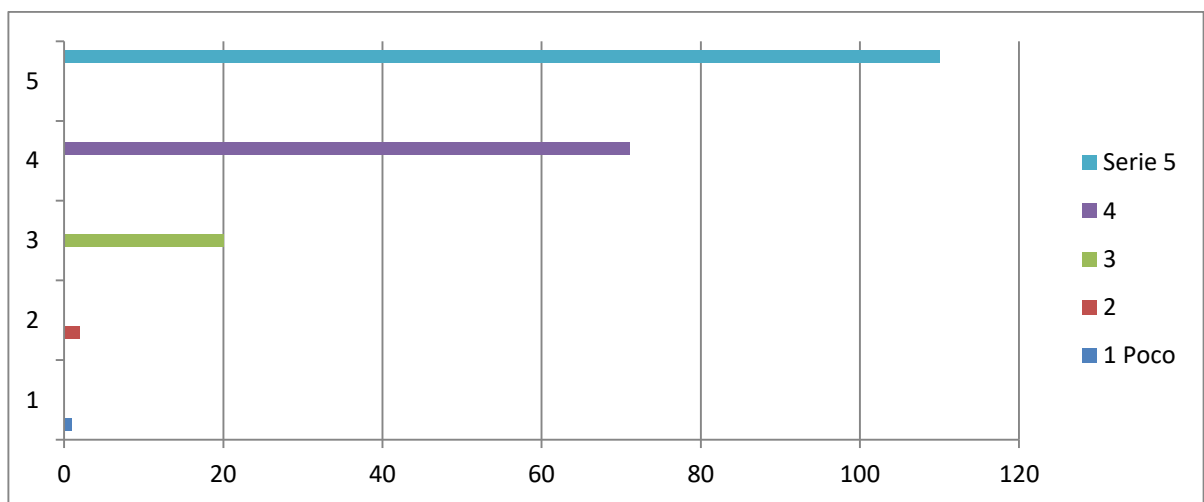
Del 1 (siendo poco) al 5 (siendo mucho), ¿Qué tan importante es su mascota para usted?



86,3 % de los encuestados consideran tan importante su mascota como para sentirlo parte de su familia, es algo bueno para la apertura de la clínica veterinaria porque será fácil persuadir y liderar el mercado en ese segmento con diferentes estrategias y tácticas que permitan el posicionamiento y constante mejora de la empresa, mientras que el 3 % de los encuestados contestaron entre el 1 (que es poco) a 2, que no es tan importante su mascota, no es una amenaza pero sí una oportunidad en la que se puede trabajar para encontrar un cambio positivo en los resultados.

Figura 7

¿Qué tanto cree que cuida la salud de su mascota?

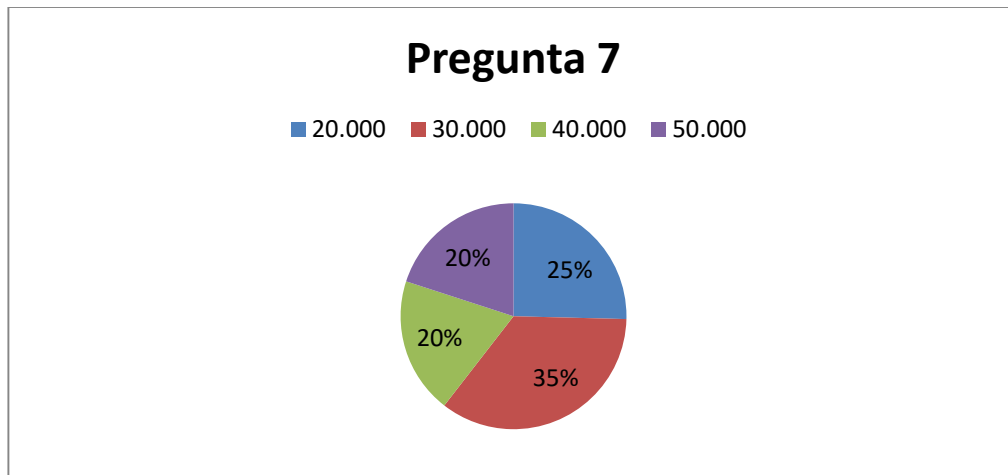


Aunque en los resultados se puede observar que el 88.7% del grupo objetivo cuida la salud de compañero animal. Hay que revisar en qué condiciones se encuentra, sin embargo es importante tener en cuenta la minoría, ya que la idea es trabajar en la transformación, credibilidad, bienestar de los animales y dueños.

Pregunta 7: ¿Cuánto suele pagar por una consulta con el veterinario? (Solo la consulta).

Figura 8.

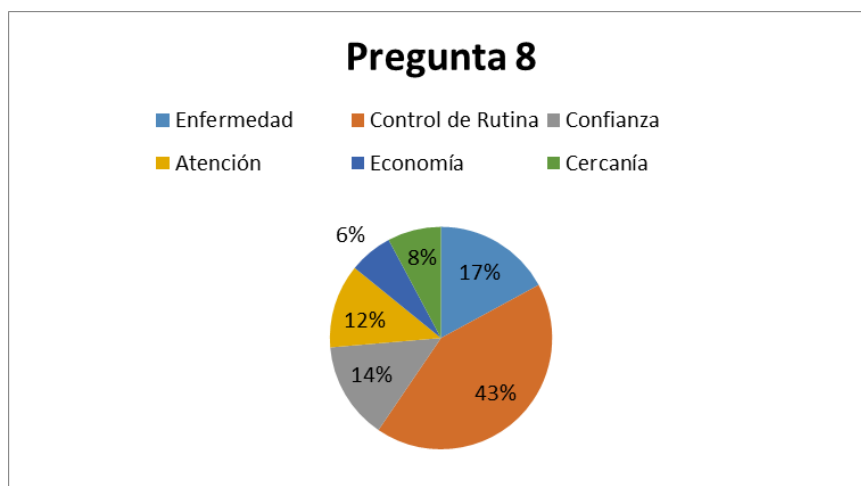
¿Cuánto suele pagar por una consulta con el veterinario? (Solo la consulta).



En estos resultados se puede apreciar que la muestra tiene la capacidad financiera para pagar la consulta en la clínica veterinaria, ya que el 35.1 % de la población encuestada paga la consulta en \$30.000, el 25.4 % paga su consulta en \$20.000, el 20% paga la consulta en 50.000 y el 19.5% paga \$30.000, dando como resultado el 100 % del público objetivo encuestado.

Figura 9

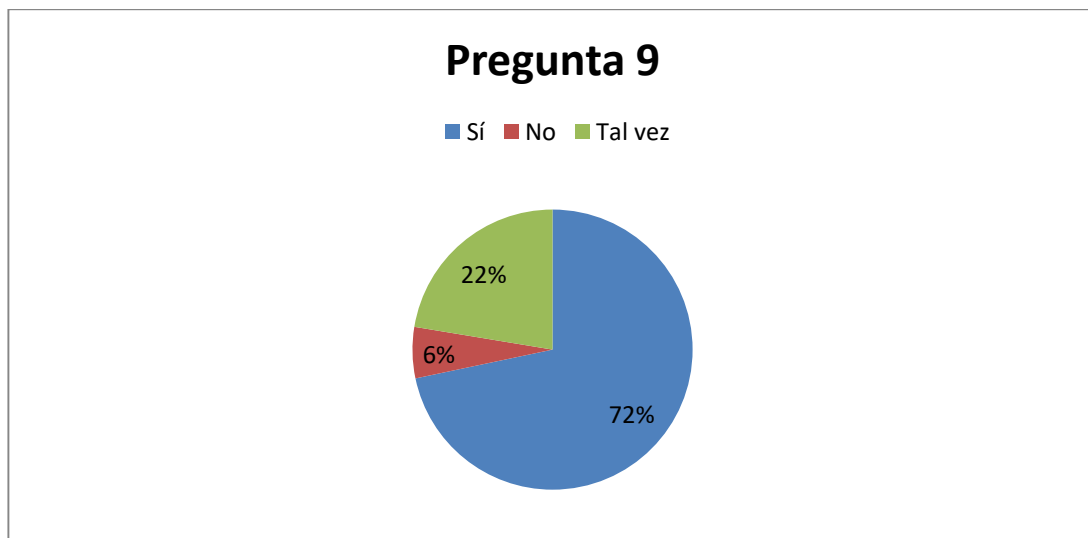
Podría describir ¿Qué razón primordial es por la que lleva a su mascota con cierto veterinario o clínica veterinaria y no a otra?



El 47% de la población encuestado lleva a su mascota a revisión de rutina, mientras que el 17% se dirige a la clínica con sus mascotas por algún tipo de enfermedad, este dato permite que la empresa cree en una estrategia que permita llegar a una organización para crear valor en la empresa, teniendo en cuenta todas las necesidades que tienen los habitantes del municipio, de tener una atención rápida y segura en el momento en el que el animal presente una enfermedad; generar confianza, tener un buen servicio al cliente, tener precios asequibles e idear una táctica para que la distancia un problema para brindar todo el servicio de la clínica veterinaria.

Figura 10

¿Llevaría a su mascota a una nueva clínica veterinaria, para conocer todos sus servicios por un bono de descuento de visita por primera vez?



El 72 % de los encuestados aceptarían asistir a la clínica veterinaria por primera vez con un descuento, esto es positivo para la empresa ya que, con el voz a voz se podrá llegar a las otros habitantes para que hagan uso solo por curiosidad del servicio que prestará, siempre con buena calidad.

Estrategias

Para dar a conocer la clínica veterinaria, se deben realizar diversas actividades de comunicación tanto offline como online. Según en las estrategias se realizan labores de propaganda y se distribuyen carteles. También aplican promociones como descuentos de lanzamiento, paquetes de bienvenida con cartilla, juguetes u otros artículos comunes que lleven el nombre de la clínica, esto permite que la empresa alcance el posicionamiento en el mercado, fortalecer la credibilidad y fidelidad de todos los clientes; para ello se tiene en cuenta que la empresa debe tener a una persona altamente capacitada para la creación del contenido para todas las edades, ya sea digital o tradicional, capaz de lograr transmitir el mensaje al grupo objetivo, y que este lo reciba de manera correcta. Es importante tener en cuenta que el contenido debe ser relevante y fácil de leer, como por ejemplo datos curiosos de animales, dar a conocer las promociones, mostrar el personal de la clínica, entre otras opciones.

Por consiguiente, llamar la atención de los habitantes de San Vicente y sus alrededores es importante, la clínica debe contar con una estética llamativa que demuestre que se preocupa por su imagen, ya que esto permite llamar clientes por sus diseños. Jugar con los colores en la pieza clave para que la clínica veterinaria obtenga valor y significado. Para construir la credibilidad y hacerse notar, y para lograrlo se debe estar presente en la web, esta es otra manera de fidelizar al público objetivo por medio de las redes sociales (Facebook, Instagram, Whatsapp...) o páginas web logrando un rating ante la competencia, el tener redes sociales permite llegar a cualquier rincón del Santander, sin embargo es de suma importancia alimentarlas de manera constante.

Para finalizar el servicio 24 horas, cuando una emergencia llama no importa el día, ni el lugar, ni la hora; está es una opción amigable para aumentar las ventas en el negocio, aumenta la confiabilidad y el primer llamado de la población.

Ejemplos de publicidad offline

Se refiere a todo aquello por fuera del internet como los anuncios de papel, tarjetas de contacto, anuncios por medios de la televisión, radio o prensa.

Figura 11

Anuncios publicitarios



Figura 12

Anuncio publicitario Kit de bienvenida



Figura 13

Anuncio publicitario, mascotas

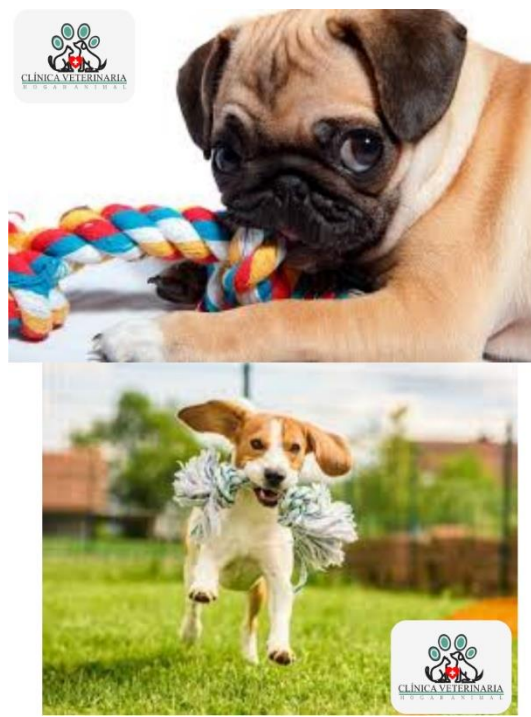


Figura 14

Anuncio publicitario de juguetes y accesorios para mascotas

The advertisement is a composite image. At the top right is the logo for 'CLÍNICA VETERINARIA HOGAR ANIMAL', which features a stylized paw print with a heart inside. Below the logo, the text reads 'La mejor diversión, con los mejores' in green, followed by 'JUGUETES & ACCESORIOS' in white on a purple background. In the center, a dog and a cat are shown wearing small green crowns. The dog is holding a yellow ball in its mouth. Below this is a clipping from the newspaper 'el Periódico', dated June 26. The main headline in the clipping is 'CLÍNICA VETERINARIA HOGAR ANIMAL, LLEGO A SAN VICENTE'. Other headlines include 'EL NÚMERO DE INFECTADOS SE ACERCA A 50.000', 'La prueba de selectividad se hará entre el 22 de junio y el 10 de julio', 'El Gobierno espera revertir alguna restricción en abril mientras que la Generalitat prevé escarceos parciales', 'El café con leche sabe a gloria al salir de la uci', 'EEUU pone dos billones de dólares para el mejor rescate de su historia', and 'España y ocho países más reciben 'concesiones' a la UE'. A photograph at the bottom left shows a veterinarian in a white coat and blue face mask examining a black dog. A small portrait of a man with glasses is visible on the right side of the newspaper clipping.

Figura 15

Anuncio publicitario de televisión



8.2 Objetivo específico 2. Estudio administrativo y legal de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.

Razón social de la empresa

Creación de clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.

Nombre de la organización

Hogar Animal.

Descripción de la entidad

Con la meta de ingresar al mercado a principios de 2025 y trabajar por el bienestar de cada mascota, somos una organización funcional dedicada al cuidado de los animales. Consultas generales, especialidades ortopédicas y neurológicas, hospitalización diurna y nocturna, cirugía de tejidos blandos, cirugía neurológica y ortopédica, ecografía, radiografía, endoscopia,

broncoscopia, odontología, laboratorio clínico veterinario, peluquería canina y felina y tienda de mascotas son algunos de los servicios proporcionó.

Misión

El objetivo de Clínica Veterinaria Hogar Animal es garantizar la salud de cada uno de nuestros animales educando a las familias de las mascotas para que sean conscientes de sus deberes y derechos legales desde el momento en que una mascota entra en el hogar. Nuestro equipo de trabajo está comprometido a superar constantemente las expectativas de nuestros clientes brindando calidad, seguridad y satisfacción. Compartimos los mismos valores y principios éticos en este sentido.

Visión

Clínica Veterinaria Hogar Animal, tiene como propósito construir un negocio sólido y convertirse en pionero en ofrecer la mejor atención veterinaria posible, con un enfoque en los animales de compañía. Como responsabilidad social, implica mejorar la calidad de vida de las familias brindando a los pacientes una atención médica de alta calidad respaldada por tecnología de punta, un personal médico altamente calificado, educación, respeto y competencia constante.

Valores

Nuestros valores son, la responsabilidad al momento de realizar nuestro trabajo para promover la credibilidad que nos permita durar a largo plazo, contribuyendo así a mejorar el mercado veterinario debido a que combatimos interna y externamente las prácticas de corrupción haciendo público nuestros valores y desempeñándonos con base en un código de ética profesional, acompañado de la transparencia generando así confianza en nuestros clientes al momento de solicitar alguno de nuestros servicios, logrando así que no haya demandas de

información en la manera en cómo manejamos nuestros productos siendo el reflejo de pocas limitaciones en nuestro entorno empresarial.

Objetivos

Uno: El objetivo principal de la Clínica Veterinaria Hogar Animal es brindar a los estudiantes, asistentes, técnicos y técnicos de Medicina Veterinaria y Zootecnia experiencias del mundo real para ayudarlos a desarrollar sus conocimientos, habilidades y capacitación profesional a través de un programa de práctica profesional. Voluntariado, servicio social e investigación.

Dos: Ofrecer un servicio veterinario integral y de calidad, con buenas tecnologías y trato humano, bajo los estándares del bienestar animal.

Tres: Brindar conocimientos sobre bienestar animal al público y preocuparse por el desarrollo general de la sociedad.

Cuatro: El objetivo principal de la clínica es brindar atención médica directa a los animales, y cuentan con especialistas veterinarios en el personal para asegurarse de que su mascota esté sana.

Políticas de la empresa

Teniendo en cuenta que el objetivo es acompañar al cliente para darle el mejor cuidado a su mascota.

De allí que se hace necesario cuidar la integridad de cada una las mascotas y sus dueños es por ellos que la privacidad y compromiso es el pilar fundamental para la empresa, partiendo de la normativa legal en materia de protección de datos establecida por la ley RGPD.

Todo veterinario tiene que ser ético en la necesidad de ser éticamente estable, con otros compañeros, con cada mascota, hay que “saber hacer” pero también hay que saber delegar cosas que no se pueden o saber arreglar.

Dada la nueva necesidad del uso adecuado de la bioseguridad, proteger el medio ambiente y proteger a los miembros de la comunidad, incluidos los humanos y las mascotas, de los riesgos que representan los animales enfermos es una alta prioridad.

Para evitar la pérdida de productividad, vale la pena premiar y enfatizar el buen desempeño de los empleados, estableciendo formas de medir la productividad, así como la satisfacción y motivación laboral. Esto se logrará aprendiendo de los errores y mejorando continuamente.

Tipo de Sociedad

Una clínica veterinaria es un establecimiento que ofrece servicios sanitarios, principalmente a perros y gatos, pero que también tiene la capacidad de atender a todo tipo de animales, tanto domésticos como exóticos. Preservar la salud de los animales es el objetivo de estos hospitales. Sociedades por Acciones Simplificadas (S.A.S) es el nombre que se le da a este tipo de empresas, por cumplir los requisitos para ser un modelo constitutivo que se impondrá en los próximos años; Teniendo en cuenta que el número de socios puede oscilar entre uno y no existe un número máximo de socios, la responsabilidad se limita de acuerdo a sus aportes, y teniendo en cuenta que los estatutos pueden establecer las reglas que regirán la organización.

Manual de identidad corporativa

Figura 16

Identidad visual Corporativa

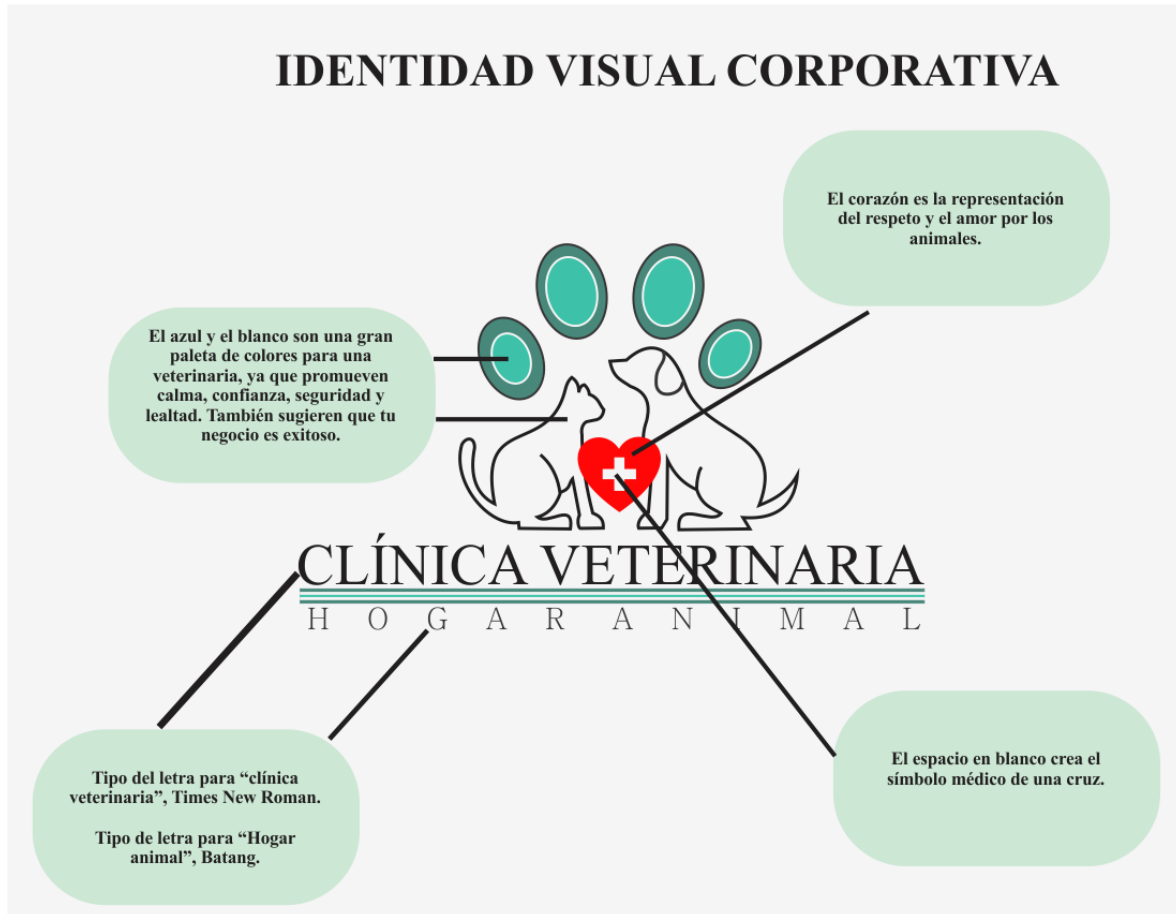
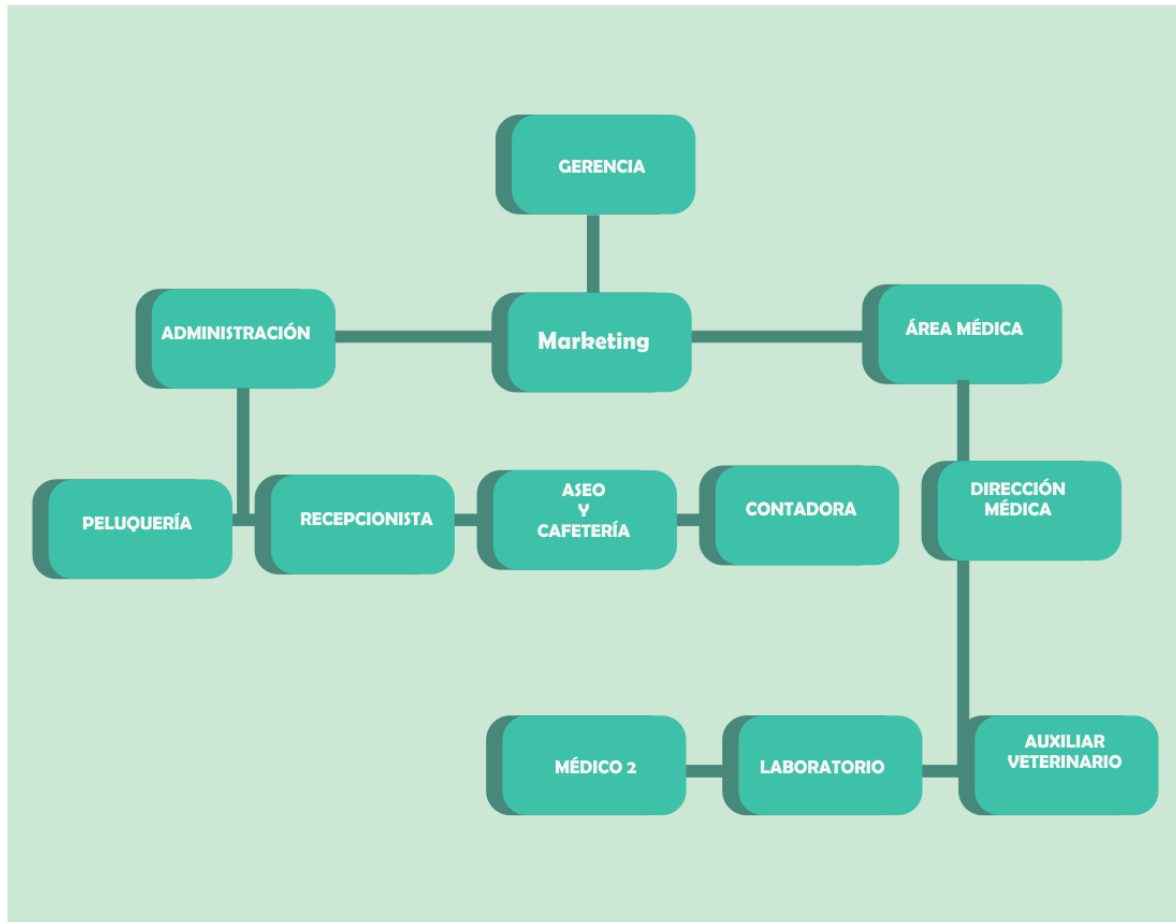


Figura 17

Organigrama



En la figura anterior se aprecia un organigrama organizacional mecánico, este es bastante útil para las primeras etapas de formación de éxito de la empresa, organizado por departamentos específicos para llevar un orden con cargos específicos iniciando con la gerencia, que es el cargado de dirigir y coordinar toda la organización ya sea por departamentos o trabajo en equipo, siguiendo con el departamento de administración, que es el encargado de ejecutar las acciones que permiten llevar la operatividad de la empresa; en este departamento se cuenta con peluquería canina, constituido por profesionales dedicados a la salud, bienestar, y estética de las mascotas,

teniendo siempre como objetivo preservar la salud de cada uno de los que hagan parte del servicio, seguido de recepción, que tiene como función brindar atención de calidad a visitantes externos y orientarlo en la zona correspondiente, es una etapa de control importante para garantizar la conformidad le trato respetuoso y digno a todos los usuarios, seguido de aseo y cafetería, que cumplen con todas aquellas actividades que requieran limpieza y conservación constante de las instalaciones, finalizando con este departamento con la parte de contaduría, que se encarga de llevar los estados financieros generales de la empresa, encargado de preparar las declaraciones tributarias nacionales y territoriales, elaborar informes a la gerencia, junta directiva, consejo de administración, entre otros aspectos.


El en departamento de marketing, este se encarga de estudiar e investigar los mercados y la competencia, planea y desarrolla estrategias de marketing que beneficie y posicione la empresa, promueve las ventas y la comunicación. Se finaliza con el departamento de área médica, que tiene como función prevenir, diagnosticar, curar e intervenir en las enfermedades o dificultades que presenten los pacientes caninos, constituido por la dirección médica, que tiene como función liderar, determinar prioridades, controlar los procesos hospitalarios, autorizar medicamentos y procesos, tomar decisiones en todos los aspectos internos en el área de medicina, luego se encuentra el segundo médico veterinario, se encarga de diagnosticar, controlar y erradicar procesos en los animales, luego se encuentran laboratorios, ayudan a sancionar el dictamen anterior del Médico Veterinario.

Permiten determinar una perspectiva arraigado y efectivo. Contribuyen a monitorear el expansión de la enfermedad y para finalizar, el auxiliar veterinario tiene como función dirigirse a la atención y cuidado de los animales enfermos o heridos, ayuda al médico veterinario y ofrece asesoramiento a los dueños de las mascotas.

Manual de Funciones

Figura 18

Manual de funciones



MANUAL DE FUNCIONES

San Vicente de Chucurí, Santander


Identificación de cargo	
Nombre del cargo	
Dependencia	
Número de cargos	
Reporta a (Nombre del cargo)	

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	Bachiller, Técnico, Tecnólogo o auxiliar de veterinaria, profesional en Medicina Veterinaria o Zootecnia.
Requisitos de Experiencia	No requiere experiencia

Objetivo Principal

La clínica veterinaria Hogar Animal tiene como objetivo principal, vincular a los estudiantes de la Licenciatura de Medicina Veterinaria y Zootecnia, auxiliares, técnicos y tecnólogos con escenarios reales para el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y formación profesional mediante el programa de Prácticas Profesionales, Servicio Social, Investigación y Voluntariado

Funciones Esenciales
<ul style="list-style-type: none"> Tener buena presentación personal y cumplir con los horarios estipulados. Tener buena atención al cliente. Cumplir a cabalidad y a tiempo con sus tareas e informes que sean encomendados. Hacer buen uso de los dispositivos y todas las herramientas de trabajo que la empresa pone a su disposición. Cumplir con las normativas, objetivos incidencias de la empresa. Tener buena relación con sus compañeros de trabajo para un ambiente sano.



Para la prestación de servicios, es indispensable hacer un estudio técnico que permite analizar, determinar un tamaño óptimo en la localización estudiada, obtener el equipo de la mejor tecnología, instalaciones y organización requerida para la continuidad del proyecto; sin embargo, se debe tener en cuenta el tamaño del proyecto, estudiar la demanda, el mercado, el capital, una mano de obra calificada, sector geográfico, entre otros aspectos.

Para continuar con lo dicho anteriormente, la clínica veterinaria se realiza por servicios, ya que agrupa a los trabajadores por la secuencia de operaciones realizadas en cada servicio. La planta se divide por sala de espera, baño, oficina de administración, oficina de marketing, cuatro consultorios, sala de cirugías, hospitalización y observación, cuarto de almacenamiento, cocina, baño y patio.

Tabla de Normatividad

Tabla 3

Normatividad que se debe tener en cuenta a la hora de crear una empresa

Normatividad	Descripción
<p>POT (Plan de Ordenamiento Territorial) para el uso de suelos</p>	<p>El Ministerio de Ambiente, es el ente rector del POT de acuerdo a la ley; es el encargado de establecer políticas, criterios, procedimientos, herramientas, conducir el marco de la normatividad vigente, garantizando que se realice un proceso en el marco de normatividad vigente.</p>
<p>RUT</p>	<p>Se realizará para conocer las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias (TAC) correspondientes al Estado de Colombia, así como la realización de las formalidades necesarias para su cumplimiento, a través de las plataformas autorizadas con permiso de la DIAN.</p>
<p>Registro en Orden y al día</p>	<p>Registros de 1 o 2 Médicos Veterinarios, recibos de agua, control de roedores, lavado de tanques y de agua residuales, inscripción en una empresa de residuos hospitalarios ,</p>

	<p>inscripción del ICA, cámara de comercio, bomberos, secretaria de salud, CMBD (Conjunto de información mínima y básica sobre cada episodio asistencial de cada paciente).</p>
NTC 1461 (Higiene y Seguridad)	Colometría y señalizaciones de seguridad.
NTC 1867 Higiene y Seguridad	<p>Sistema de señales contra incendio. Instalación, mantenimiento y usos.</p>
Ley 73 de 1985	<p>Los medicamentos para animales o los productos biológicos sólo pueden ser prescritos por un veterinario profesional o un veterinario técnico del zoológico (VAYDA)</p>
Decreto 3930 de 2010	<p>Los servicios públicos de las instalaciones deben tener un suministro de agua (VAYDA)</p>
Decreto 351 de 2014	<p>Gestión de residuos sólidos y un aspecto importante es el plan general de gestión de residuos hospitalarios. Cuando una empresa esté obligada a recolectar todos los desechos, estas entidades están obligadas a</p>

	recolectar animales que pesen menos de 50 kg y el personal del establecimiento está obligado a entregar la canal de manera adecuada de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables (VAYDA)
Resolución 1478 de 2006 y Resolución 1479 de 2006	Los medicamentos de control oficial deben almacenarse donde solo puedan acceder los veterinarios, además se debe brindar información periódica sobre el abastecimiento y uso de estos medicamentos (VAYDA)

Nota: Explicación de la normatividad legal que se debe tener en cuenta al momento de crear o construir una empresa.

Tabla Permisos Generales para la Creación de la Empresa

Tabla 4

Permisos que son requeridos para la legalidad de la empresa

Requisitos	Valor
Inscripción en la Cámara de Comercio	- Certificado de registro mercantil: \$3.600 para 2023. - Para el año 2023, un certificado de existencia y representación legal cuesta \$7.200 para registrar documentos.
Inscripción en la DIAN	No tiene ningún costo
Plan de manejo ambiental	\$ 154.748.114

Licencia de construcción	Se cobra el 1% sobre la totalidad del valor que se le asigne a la construcción
Inscripción del ICA	\$ 297.000
Bomberos	Los documentos de registro están contenidos en una carpeta que los interesados deben comprar por \$30,000 para poder acceder. Luego de ser elegidos, deben pagar el valor del curso, que en Bogotá es de \$1.250.000 pesos.
Secretaría de Salud	No tiene ningún costo

Nota: Lista de permisos para la legalidad de la creación de la empresa y el coto de cada uno de ellos

Cabe señalar que el permiso ambiental cubre todos los aspectos de gestión social, control de emisiones, manejo de residuos sólidos, manejo y control de aguas pluviales, renovación de plantas y paisajismo, saneamiento y parto, seguridad industrial y salud en el trabajo, así como planificación de emergencias.

8.3 Objetivo específico 3. Estudio técnico y de infraestructura de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.

Recursos y necesidades de una clínica veterinaria

Para el grupo objetivo que se familiarizan con las mascotas, por lo general no suelen incluir a sus mascotas en el plan familiar y es por ello que el médico veterinario se vuelve fundamental. La táctica para hacer el bien, es tener claro la base de recursos básicos para la creación de una clínica veterinaria. Las cuales entre la lista entran las herramientas para diagnóstico, quirúrgicas, herramientas digitales, medicamentos, sistema de información, ventajas, desventajas, entre otros aspectos.

Ubicación Geográfica

Figura 19

Localización del municipio de San Vicente de Chucurí, Santander



San Vicente de Chucurí
Santander

Nota: Fuente: Google Maps (2023).

La localización del municipio de San Vicente de Chucurí, Santander, cuenta con una población de 35.000 habitantes, su coordenada $6^{\circ}52'55''N$ $73^{\circ}24'43''O$, con una altitud de 693 m s. n. m., con una superficie 1195.41 km². La ubicación estratégica de la clínica sería en la calle 14, que es la zona principal del municipio.

Ubicación Centrica de la Veterinaria

Figura 20

Ubicación exacta de la veterinaria



Ubicación exacta de la veterinaria y sus beneficios, permite el reconocimiento hacia la muestra, ya que potencia la atracción y retención hacia el público, mejora las relaciones, optimiza la marca, genera oportunidades para el negocio como el posicionamiento ante la competencia.

Propuesta de Diseño de la Clínica Veterinaria

Figura 21

Propuesta diseño clínica



La clínica veterinaria tendrá acceso a la recepción junto a la sala de espera, seguido en una oficina de administración, dos consultorios, zona de ecografías y rayos X, un baño, hospitalización y cirugía.

Inversión en Activos Fijos

Tabla 5

Costes de compra y construcción de terreno

Compra y construcción del terreno			
	Valor Mensual		Valor de año
Compra de casa lote	300 m2	160'000.000	160'000.000

Remodelación	1	5'600.000	67'000.000
TOTALES			192'000.000

Nota: Se expone el presupuesto individual de lo que se necesita para la creación del establecimiento de la clínica.

Proyección de la clínica

Hogar animal, será una clínica veterinaria prestador de servicio 24 horas a todo tipo de animales de compañía, atendidos por profesionales especializado en Veterinaria o Zootecnia, también por estudiantes de 9 (noveno) y 10 (decimo) semestre de las carreras anteriormente mencionadas.

Capacidad de la Clínica Veterinaria

Hogar animal, será una clínica veterinaria prestador de servicio 24 horas a todo tipo de animales de compañía, atendidos por profesionales especializado en Veterinaria o Zootecnia, también por estudiantes de 9 (noveno) y 10 (decimo) semestre de las carreras anteriormente mencionadas.

Tabla 6

Capacidad de la clínica veterinaria

Espacio	Capacidad	
	Personas	Animales
Endoscopia, electrocardiografía y ecografía		
Rayos x	4	3
Quirófano especializado	2	1
Quirófano de cátedra	5	3
Hospitalización	8	2
Infeciosos	8	4

Laboratorio de Patología	2	1
Laboratorio de Rutina	5	3
Laboratorio de Microbiología	4	2
Laboratorio de Serología	6	2
Consulta	3	5
Farmacia	8	2
Esterilización	2	1

Nota: Aquí se muestra la capacidad de personas y animales, según el espacio de la clínica.

Herramientas Esenciales en una clínica veterinaria

Herramientas de diagnósticos: Con tecnología de alta demanda, que es el primer paso para tratar al animal, conocer sus síntomas y hacer utilización de ciertas herramientas o instrumentos para confirmar sus dolencias como el estetoscopio, equipo radiográfico, ultrasonido y microscopios.

Herramientas quirúrgicas: Como el bisturí, pinzas, agujas, jeringas, laser, entre otras; siempre son utilizadas con el fin de curar o detectar algún tipo de enfermedad, para la realización de intervenciones internas y externas, ya sea de manera ambulatoria o especializada.

Herramientas digitales: Son equipos o maquinas indispensables como el endoscopio digital, imágenes rayos X, etc. Que ayudan a la recopilación de imágenes para dar un diagnóstico conciso, como se hace en la medicina humana.

Medicamentos: Son utilizadas para prevenir o tratar enfermedades diagnosticadas, como en la medicina convencional, los cuales existen miles de medicamentos usados para tratar diversas enfermedades, estos pueden ser inyectables o vía oral.

Sistema de información: Es el software que se utiliza para guardar la historia clínica del paciente animal, ayuda a mantener la información de sus tratamientos y la gran cantidad de datos relevantes. Estos suelen ser módulos de notificaciones que permite dar una información rápida y segura.

Competitividad

Una de las grandes **ventajas** de la clínica es la ubicación del sector, ya que esta determinará su éxito o el fracaso. Una empresa siempre busca fortalecerse en el gremio, incentivar la capacitación constante, aprobado y proporcionado directa o indirectamente por los socios. El sector dónde se ubicará está en constante movimiento por turistas y sus propios habitantes, es una fortaleza significativa ya que, garantiza el crecimiento y el reconocimiento no solo del gremio sino también de todos los negocios relacionados con los animales.

Como se explicó anteriormente, al aumentar la población con el tiempo. Para capitalizar este crecimiento de la población, es fundamental desarrollar una estrategia de marketing adaptada a las necesidades de la clínica. Esta estrategia debería atraer nuevos clientes y mantenerlos en el futuro.

La **desventaja** de la clínica veterinaria, al estar reciente y entrar al mercado competitivo, debe pasar por todo el reconocimiento por todos los habitantes y en especial por el segmento que son todas aquellas personas que tienen animales en sus hogares.

También, la variedad de precios y servicios para el grupo objetivo que se familiarizan con las más mascotas, nunca las incluyen en el plan familiar y es por ello que el médico veterinario se vuelve fundamental. La táctica para hacer el bien, bien es tener clara la base de recursos básicos para la creación de una clínica veterinaria.

8.4 Objetivo específico 4. Estudio financiero del plan de negocios para la creación de una clínica veterinaria en el municipio de San Vicente de Chucurí, Santander.

Inversión en Activos Fijos

Para iniciar con el proceso de la clínica veterinaria se debe tener en cuenta que el capital que se necesita es alto y se acude al auxilio de un crédito, ahí se tiene en cuenta la cantidad de dinero que se solicita al banco, en este caso la tasa de interés se maneja con la empresa Crediservir de la oficina de la ciudad de Bucaramanga, ya que se encuentra en el departamento en dónde se realizará la creación de la Clínica Veterinaria, a continuación, se expondrá el capital solicitado, el número de cuotas, el interés y los totales de las cuotas.

Tabla 7

Capital Requerido para la constitución de la clínica veterinaria

Valor de Crédito	Núm. De cuotas	Abono de capital	Abono de intereses	Total de cuota	Saldo
177.836.871.0 0	84	453.906.6 59	439.190.66 0	10.634.000	0

Nota: en la presenta tabla se evidencia los valores de créditos para la constitución de la clínica veterinaria

Dentro de la empresa son necesarios ciertos insumos para tener una buena organización y atención en el establecimiento, es por ello que se realizó una lista de posibles necesidades, sujeta a modificación de precios y cantidades, según cómo vaya marchando todo el proceso del proyecto.

Tabla 8

Lista de maquinaria y equipos necesarios para la constitución de la empresa

Maquinaria y Equipos						
Concepto	Núm	Valor Unitario	valor total	Vida Útil	Depreciación	Salvamento
Equipo de hematología o químicas sanguíneas	1	15.000.000	15.000.000	10	\$ 1.500.000	7.500.000
Otoscopio Veterinario	1	\$ 377.000	\$ 377.000	10	\$ 37.700	\$ 188.500
Ecógrafo Ultrasonido Portatil Veterinario	1	\$ 6.000.000	6.000.000	10	\$ 600.000	3.000.000
Balanza de 100 kls	1	\$ 870.000	\$ 870.000	10	\$ 87.000	\$ 435.000
Estufa de esterilización	1	\$ 780.000	\$ 780.000	10	\$ 78.000	\$ 390.000
Maquina peluquería y cuchillas	1	700.000	700.000	10	70.000	350.000
TOTAL			23.727.000		\$ 2.372.700	11.863.500
			0			0

Nota: En esta tabla se expone ciertos equipos y maquinas que son necesarios para prestar a la comunidad un buen servicio en la clínica veterinaria

Tabla 9

Insumos necesarios para la constitución de la empresa

Insumos				
Materiales	Unidad	Cantidad De Insumo	Costo Por Unidad	Gasto Por Día
Jeringas 1ml	1	Caja de 100 unidades	\$ 48.000	0,05
Jeringas 3ml	1	Caja de 100 unidades	\$ 38.200	0,05
Jeringas 5ml	1	Caja de 100 unidades	\$ 39.900	0,05
Catéter diferente numeración	1	Caja de 50 unidades	\$ 95.000	0,05
Algodón en rollo	10	Rollo por 500 gramos	\$ 20.000	0,10
Alcohol	1	1 litro	\$ 40.000	0,10
Peróxido de hidrogeno 10% (agua oxigenada)	1	1 Galon	\$ 39.000	0,05
Yodopovidona	10	Frasco por 60 ml	\$ 9.900	0,05
Clorhexidina	1	1 litro	\$ 81.600	0,05
Esparadrapo tela blanca	6	Rollos de 4 por 10 yardas	\$ 30.000	0,10
Gasas	1	Rollos de 100 yardas	\$ 83.000	0,10
Tapabocas	1	Caja de 50 unidades	\$ 15.000	0,05
Equipo de macro goteó	2	Caja de 25 unidades	\$ 35.000	0,05
Guantes	2	Caja de 100 unidades	\$ 18.000	0,10

CREACIÓN DE UNA CLÍNICA VETERINARIA

72

Sondas Folley	2	Caja por 10 unidades	\$ 60.000	0,10
Cuchillas Quirúrgicas Bisturí En Acero	1	Caja de 100 unidades	\$ 54.900	0,01
Cloruro de sodio 0.9% * 100 ml	2	Caja por 30 unidades	\$ 91.000	0,20
Cloruro de sodio 0.9% * 500 ml	2	Caja por 30 unidades	\$ 135.000	0,20
Dextrosa 5%	1	Caja por 40 unidades	\$ 125.000	0,01
Torniquete Desechable No Latex-	1	Rollo X 25 Piezas	\$ 47.000	0,01
Test rápido de parvovirus	10		\$ 18.800	0,30
Test rápido de Distemper canino	10		\$ 21.000	0,30
Test Ehrlichia	10		\$ 19.900	0,30
Test Sida+ Leucemia	10		\$ 35.000	0,30
Palo Baja Lenguas	1	Paquete por 100 unidades	\$ 13.200	0,10
Tubos Para Muestra De Sangre Tapa	1	Paquete por 100 unidades	\$ 62.000	0,10
Laminas Portaobjetos	1	Paquete por 50 unidades	\$ 13.900	0,05

Envase estéril para coprológico y orina	1	Paquete por 100 unidades	\$ 25.900	0,20
Bolsa roja y verde 65*90 calibre 1.4	10	Paquete por 12 unidades	\$ 10.800	0,01
Tapón Heparinizados	1	Paquete por 100 unidades	\$ 45.000	0,10
Gel Conductor Ultrasonido	1	1 galon	\$ 35.000	0,10
Sondas Nélaton	1	Paquete por 25 unidades	\$ 30.000	0,10
TOTAL			\$ 1.436.000	

Nota: Se especifican todos los insumos que se necesita para la atención y el buen servicio dentro de la clínica veterinaria.

Tabla 10

Equipos de oficina para la constitución de la clínica veterinaria

Equipos de oficina						
Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Vida Útil	Depreciación	Salvamento
Computador portátil	2	\$ 1.700.000	\$ 3.400.000	3	\$ 1.133.333	\$ 5.666.667
Celular	1	\$ 700.000	\$ 700.000	3	\$ 233.333	\$ 1.166.667
Impresoras	1	\$ 300.000	\$ 300.000	3	\$ 100.000	\$ 500.000

Kit de cámaras de seguridad	1	\$ 800.000	\$ 800.000	3	\$ 266.667	\$ 1.333.333
TOTAL			\$ 5.200.000		\$ 4.106.033	\$ 20.530.167

Nota: En esta tabla se expone la cantidad de equipos de oficina que se necesitan dentro de la empresa, con su precio unitario y el total dependiendo de la cantidad.

Los gastos de personal administrativo de una empresa son indispensables a la hora de llevar a cabo el inicio de la creación de la empresa ya que, permite conocer y entender acciones para maximizar ahorros a la hora de tomar decisiones y ser más eficientes con el objetivo de generar rentabilidad en el negocio.

Tabla 11. *Gastos mensuales del personal administrativo*

Gasto de Personal Administrativo			
Ítem	Cantidad	Salario Básico	Salario Total
Gerente	1	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Médico Veterinario	2	\$ 3.000.000	\$ 6.000.000
Auxiliar Veterinario	3	\$ 1.160.000	\$ 3.480.000
Peluquero	1	\$ 580.000	\$ 580.000
Secretario	1	\$ 1.160.000	\$ 1.160.000
Auxiliar de servicios generales	1	\$ 1.160.000	\$ 1.160.000
TOTAL	9		\$ 15.380.000

Nota: Los gastos del personal administrativo se saca por la cantidad de personas que estén trabajo, con un salario básico mensual.

Tener en cuenta los servicios públicos y su buen funcionamiento, permite que la empresa garantice un funcionamiento adecuado a la hora de dar inicio debido a es una empresa pequeña, privada y prestadora de un servicio. Es necesario articular una correcta planificación técnica y de recursos, la correcta ejecución, operación y mantenimiento, que incluya el cuidado del medio ambiente y la aceptación de las soluciones por partes de la comunidad.

Tabla 12

Públicos Costes de servicios

Servicios públicos	valor
Arrendamiento	1.000.000
Servicio de acueducto, alcantarillado y aseo	100.000
Energía	500.000
Teléfono, internet banda ancha y televisión	100.000
Total	1.700.000

Nota: En esta tabla, se exponen los costos mensuales de los servicios públicos.

Inversión Deferida

Tabla 13

Costes de inversión diferida

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Cafetera	1	\$ 98.000	\$ 98.000
Horno microondas	1	\$ 320.000	\$ 320.000
Platos para animales	5	\$ 20.000	\$ 100.000
Set de vasos y platos	1	\$ 40.000	\$ 40.000
Estudio de factibilidad	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
Software contable	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000
Adecuaciones -remodelaciones	1	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000
Publicidad lanzamiento	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
Extintores multipropósito	5	\$ 73.000	\$ 365.000
Botiquín	1	\$ 70.000	\$ 70.000
Señalización	1	\$ 5.400	\$ 5.400
Kit de útiles de oficina	2	\$ 80.000	\$ 160.000
Nebulizador	3	\$ 175.000	\$ 525.000
Kit instrumental cirugía veterinario	1	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000
Estetoscopio	1	\$ 130.000	\$ 130.000
Termómetros digitales	2	\$ 20.000	\$ 40.000
Paquete para cirugía general estéril	2	\$ 76.000	\$ 152.000
Guantes nitrilo	2	\$ 18.000	\$ 36.000
Bozales y collares de ahogo	10	\$ 30.000	\$ 300.000
Soplador peluquería	1	\$ 400.000	\$ 400.000
Cobijas y toallas	10	\$ 20.000	\$ 200.000
Total			\$ 25.641.400

Nota: Aquí se muestran ciertas cantidades de insumos que son necesarios dentro de la clínica

veterinaria, aunque se muestra la cantidad que se necesita, se le da un valor unitario, para llevar la contabilidad de todos los costes.

Una vez analizado los diferentes costos y gastos de inversión, también se pronostica un ingreso y utilidad diaria de los diferentes servicios, con el fin de conocer que tan viable es el negocio.

Tabla 14

Ingresos Diarios

Servicio	Ingresos por día	Margen utilidad	Costos
Comercio de alimento y accesorios	\$ 300.000	30%	210.000
Comercio de medicina veterinaria	\$ 400.000	30%	280.000
Ortopedia	\$ 80.000	50%	\$ 40.000
Cardiología	\$ 80.000	40%	\$ 48.000
Cirugía	\$ 250.000	80%	\$ 50.000
Prueba sanguínea	\$ 50.000	90%	\$ 5.000
Test rápidos	\$ 50.000	90%	\$ 5.000
Hospitalización	\$ 150.000	80%	\$ 30.000
Unidad de cuidados intensivos	\$ 50.000	80%	\$ 10.000
Vacunación	\$ 50.000	50%	\$ 25.000
Controles médicos	\$ 50.000	80%	\$ 10.000
Ecografías	\$ 50.000	80%	\$ 10.000
Rx	\$ 40.000	70%	\$ 12.000
Ovariectomías	\$ 100.000	70%	\$ 30.000
Castración	\$ 100.000	70%	\$ 30.000
Total diario	\$ 1.800.000		\$795.000

Nota: En esta tabla se pueden apreciar un presupuesto operacional que permitirá salvaguardar la rentabilidad o pérdida de la clínica veterinaria con un tiempo estimado de cinco años.

Revisando los servicios de la Clínica, se realiza un presupuesto operacional para proyectar la rentabilidad o pérdida en cinco años.

Tabla 16*Presupuesto de operación*

Años	1	2	3	4	5	6
Ventas	648.000.000	680.400.000	714.420.000	750.141.000	787.648.050	
- costos totales	-\$ 615.080.933	-\$ 632.011.049	-\$ 649.787.671	-\$668.453.124	-\$688.051.850	
Utilidad operacional	\$ 32.919.067	\$48.388.951	\$64.632.329	\$ 81.687.876	\$99.596.200	
- intereses	-\$15.000.000	-\$12.775.267	-\$10.216.823	-\$ 7.274.614	-\$3.891.072	
Utilidad antes impuestos	\$ 17.919.067	\$35.613.684	\$ 54.415.505	\$ 74.413.262	\$95.705.128	
- Impuestos	-\$ 6.271.673	-\$12.464.789	-\$19.045.427	-\$ 26.044.642	-\$33.496.795	

Costo Variable					
Insumos procedimientos veterinaria	52.402.320	55.022.436	57.773.558	60.662.236	63.695.347
Mercadería comercializa	286.200.000	300.510.000	315.535.500	331.312.275	347.877.889
Subtotal costos	600.775.920	617.706.036	635.482.658	654.148.111	673.746.836
+depreciación	9.176.733	9.176.733	9.176.733	9.176.733	9.176.733
+ diferidos	5.128.280	5.128.280	5.128.280	5.128.280	5.128.280
Costo Total	615.080.933	632.011.049	649.787.671	668.453.124	688.051.850

Nota: Se exponen los gastos administrativos anuales en la clínica veterinaria.

Se identifica un ingreso neto real y un flujo de caja constante por el tipo de actividad, ya que por ser de un servicio de salud requiere de atención urgente y necesaria. Generando una La Tasa Interna de Retorno del 43,12% viable para la inversión

Tabla 18

Flujo de caja

Años	1	2	3	4	5	6	7
Flujo de inversiones	-	-\$	-\$	-\$	-\$	-\$	-
	\$165.920.56						\$130.255.83
	4						1
Flujo de operaciones		\$25.952.407	\$37.453.908	\$49.675.092	\$62.673.634	\$76.513.347	
Actividades de inversión				-\$5.200.000			\$1.733.333
Actividades de financiación	-\$	-	-\$	-	-	-	
	\$100.000.00	14.831.555	\$17.056.289	19.614.732	\$22.556.942	\$25.940.483	
	0						
Capital de trabajo			\$ 4.893.108	\$5.137.764	\$ 5.394.652	\$ 5.664.384	
Flujo neto de caja	-\$	\$		\$	\$	\$	
	65.920.564	\$11.120.851	25.290.728	\$29.998.124	45.511.344	56.237.248	\$131.989.16
							4
TIR	43,12%						
VNA	16.434.207						
TO	35%						

Nota: Aquí se aprecia un aproximado de las expectativas de los inversionistas con la creación de la clínica veterinaria

Para finalizar, la rentabilidad del 43% es la tasa de retorno que recibirían los inversionistas, seguido de la tasa de oportunidad de un 35%, anual que es un aproximado de todas las expectativas de ganancia de los inversionistas, por la inversión y como resultado del valor neto de \$ 16.434,207, es la ganancia personal que va por encima de la tasa de oportunidad.

8. Conclusiones

Para finalizar, se deduce que el animal no solo se ha vuelto el mejor amigo del hombre sino que es uno de los factores fundamentales para ayudar con la salud y bienestar del ser humano, tanto así que San Vicente de Chucurí contando con un aproximado de 35.000 habitantes, es uno de los lugares que pueden brindar rentabilidad, estabilidad y posicionamiento a la creación de una clínica veterinaria, dispuesta brindarle la mejor atención a esos miembros de la familia que se convierten en una pieza clave, fundamental e incondicional en los hogares.

El servicio veterinario es uno de los más rentables que existe en la industria, pero cuestan más de llenar ya que necesario previamente ganarse la confianza del cliente. Es por ello que en este proyecto es necesario el estudio del paso a paso para cumplir de la mejor manera los objetivos y metas, para lograr un beneficio para todos.

Por otro lado, la aprobación de este anteproyecto beneficia y permite que se pueda poner en marcha el cumplimiento de los objetivos, orientando a posibles cambios o modificaciones en el futuro, corroborando que fue desarrollado según las expectativas de los interesados.

La gestión de una empresa se deduce a la evaluación de las ideas y priorizar todo aquello que se respalde en el objetivo general de la organización; se conoce que la gerencia financiera es la encargada de administrar los recursos económicos y materiales de una empresa, es decir, entiende que de la actividad económica dependen diversas áreas de una empresa como lo son la contabilidad, nómina, elaboración de presupuestos, costos, recursos humanos y otras relacionadas con esta. Esto significa tomar las decisiones correctas encaminadas a transformar los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor, al mismo tiempo que permiten el despliegue de los objetivos estratégicos de la empresa, dicho lo anterior,

se espera cumplir con todas las metas propuesta para la culminación de esta empresa, que es la clínica veterinaria, en el municipio de Santander, San Vicente de Chucurí.

9. Recomendaciones

El proyecto queda expuesto a posibles modificaciones en el futuro, con respecto al capital, ubicación o en busca de nuevas alianzas. Adicionalmente se recomienda antes de ejecutar la fase de construcción y realizar publicidad de los servicios que va a ofrecer la clínica veterinaria y la capacitación de todos los colaboradores que harán parte de la empresa.

Asimismo, es necesario mencionar que la encuesta aplicada a pesar de que sus resultados fueron favorables para la creación de la empresa, hay que iniciar un proceso a futuro para esa pequeña población que respondió de manera negativa, buscar una alternativa de mejora y así obtener oportunidades que beneficien a la empresa.

Las tablas de costos están abiertas a modificación de precios o insumos, a medida que vaya progresando el proyecto.

Referencias bibliográficas

- Ariola González , S. V., & Manay López, N. C. (2014). *Plan de negocio para la creación de una Clínica Quinta Veterinaria 04 patas, ubicada en la ciudad de Chiclayo*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/114>
- Ariza, K. J. (2017). *Análisis de la competitividad en los centros veterinarios de la asociación de médicos veterinarios y zootecnistas del centro del valle*. Recuperado el 2022, de Universidad del valle:
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12473/0581120.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cochella Vinces, F. G., Castillo Livia, C. V., & Calderón Molla Méndez, G. (04 de 09 de 2018). *Plan de Negocio para la implementación de la franquicia de una clínica veterinaria en el Perú*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624888>
- Congreso de Colombia. (10 de 07 de 2000). *Ley 590 de 2000*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>
- Congreso de la República. (06 de 01 de 2016). *Ley 1774 de 2016* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68135>
- Congreso de la República de Colombia. (27 de 12 de 1989). *Ley 84 de 1989*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8242>
- Douglas, D. (05 de 08 de 2022). *¿Qué factores influyen en el comportamiento del consumidor*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/factores-influyen-comportamiento-consumidor/>
- Echeverri Trejos, M. I., & Hincapié Grajales, S. Y. (2015). *Plan de negocios para la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la ciudad de Pereira*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de Universidad Tecnológica de Pereira:
<https://repositorio.utp.edu.co/items/a560597f-abb4-4cd4-8ac5-2e63b3dd283f>
- Espinoza Cacao, L. J., & Haro Lombeida, G. E. (17 de 09 de 2017). *Plan de negocio para la creación de una empresa dedicada al hospedaje canino, veterinaria, spa y peluquería en*

- la ciudad de Machala*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9261>
- Forero, G. L. (1985). Recuperado el 2022, de <file:///C:/Users/user/Downloads/86990-Texto%20del%20art%C3%ADculo-464314-1-10-20200504.pdf>
- Gomez, L. F. (08 de 08 de 2007). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n3/v20n3a16.pdf>
- Hernandez. (04 de 2014). Recuperado el 08 de 05 de 2023, de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Hernández Olaya, T. K. (25 de 08 de 2021). *Plan de negocios para la creación de una empresa proveedora de servicios veterinarios especializados y suministros a domicilio para mascotas – Homevet*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <https://repository.ucc.edu.co/items/7268da22-9f17-446e-8314-7e5db4b10269>
- Hernández Sampieri, R. (14 de 02 de 2011). *Diseños no experimentales transversales, transversales descriptivos y exploratorios*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/uabcpsique/diseos-no-experimentales-transversales-transversales-descriptivos-y-exploratorios>
- Jiménez García , A. (06 de 11 de 2019). *Plan de Negocios para la creación de una clínica y pensión de servicios integrales en el cuidado y atención especializada de caninos en Lerma, México, 2019*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/105296>
- Lennis, A. (22 de 03 de 2022). Recuperado el 20 de 05 de 2023, de <https://blog.hubspot.es/marketing/importancia-plan-de-negocios>
- Martínez Echeverría, M. A. (20 de 01 de 2020). *Repositorio*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/6e2794a4-b036-46a3-988f-131ec537cc8b>
- Matas, A. (01 de 2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Scielo*, 1-8. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

- Ministerio de ciencias. (26 de 01 de 2006). *Ley 1014 de 2006*. Obtenido de <https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley-1014-2006.pdf>
- Ministerio de Educación. (15 de 02 de 2000). *Ley 576 de 2000*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-105017_archivo_pdf.pdf
- Molina, A. (2018). <http://saulmirandaramos.blogspot.com/2018/10/notas-de-campo-como-herramientas-que.html#:~:text=Las%20Notas%20de%20Campo%20ayudan,los%20otros%20en%20cada%20momento>.
- Morales, F. C. (01 de 03 de 2020). *Economipedia.com*. Recuperado el 20 de 05 de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-economica.html>
- Muntané, J. (2010). <file:///D:/Descargas/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>.
- Opina Santander. (30 de 03 de 2022). *Se prohíbe venta de animales vivos en las plazas de mercado*. Obtenido de <http://www.emisoracultural.gov.co/se-prohibe-venta-de-animales-vivos-en-las-plazas-de-mercado/>
- Pinilla, S. (08 de 11 de 2019). *Plan de negocio para la creación de una estética canina móvil en la ciudad de BUcaramanga*. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/19707>
- Portela, C. (31 de 05 de 2005). *unirioja*. Recuperado el 08 de 05 de 2023, de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaTeoriaEconomicaInstitucional-2499446.pdf>
- Raga Barragan, O. J., & Monroy Silvia, L. R. (19 de 11 de 2019). *Estudio de factibilidad para la creación de una clinica veterinaria en el municipio de Girardot 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3007/Estudio%20de%20Factibilidad%20para%20la%20creación%20de%20una%20clínica%20veterinaria%20en%20el%20Municipio%20de%20Girardot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Castro, C., & Sánchez Arnedo, M. (2018). *Plan de negocios para la creación de la "Tienda de mascostas San Francisco"*. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/3226>
- Rus Arias, E. (2021). *Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

- Saíz Carvajal, R. (2016). *Técnicas de análisis de información*. Obtenido de <https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/tecnicas-de-anc3a1lisis-de-informacic3b3n.pdf>
- Tesispub. (2006). *Marco Metodológico*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092769/cap03.pdf>
- Thompson. (2006). Obtenido de <http://www.promonegocios.net>.
- Urbano Pulido, D. (2007). Recuperado el 08 de 05 de 2023, de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EvolucionYPrincipiosDeLaTeoriaEconomicaInstitucion-2527005.pdf>
- Urbano Pulido, D., Díaz Casero, J. C., & Hernández Mollogón, R. (03 de 12 de 2007). *Evolución y principios de la teoría económica institucional una propuesta de aplicación para el análisis de los factores condicionantes de la creación de empresas*. Recuperado el 08 de 05 de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120871010>
- Valencia, V. (2017). <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>.
- Valera, R. (21 de 12 de 2013). *Innovación empresarial Arte y ciencia en la creación de empresas*. Pearson Prentice Hall. Recuperado el 07 de 05 de 2023, de <https://doi.org/10.14483/22487638.6967>

Apéndices

Apéndice 1. Evidencia de encuesta

ENCUESTA 1

ENCUESTA SOCIAL TIPO DANE

1. ¿Actualmente es dueño de una o más mascota?
 - Sí
 - No

2. ¿En qué rango de edad se encuentra los dueños de las mascotas?
 - 15 – 20
 - 21 – 30
 - 31 – 40
 - 41 – 50
 - 51 – 60
 - Más de 60

3. ¿Qué tipo de mascota es?

_____.

4. ¿Se remite a un veterinario para atender las enfermedades de su mascota?
 - Sí
 - No

5. ¿Cuántas veces al año suele llevar a su mascota con el veterinario por rutina?
 - Nunca he llevado a mis mascotas al veterinario.
 - Sólo los llevo cuando se enferman, pero no por rutina.
 - 1 vez al año
 - Cada 6 meses
 - Cada 3 meses
 - Cada mes

6. Del 1 (siendo poco) al 05 (siendo mucho), ¿Qué tan importante es su mascota para usted?

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

7. ¿Qué tanto cree que cuida la salud de su mascota?

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

8. ¿Cuánto suele pagar por una consulta con el veterinario? (solo la consulta)

\$20.000 ___

\$30.000 ___

\$40.000 ___

\$50.000 ___

9. Podría describir ¿Qué razón primordial es por las que lleva a su mascota con cierto veterinario o clínica veterinaria y no a otra?

_____.

10. ¿Llevaría a su mascota a una nueva clínica veterinaria, para conocer todos sus servicios por un bono de descuento de visita por primera vez?

- Sí ___
- No ___
- Tal vez ___

Nota: Gracias por su participación, le recordamos que esta información corresponde a un ejercicio académico y que la información suministrada es de índole privado

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1		xx	

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1		x	

Observaciones:

3. Pertinencia de las preguntas con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente

Instrumento 1		xx	
---------------	--	----	--

Observaciones:

4. Redacción de las preguntas:

Instrumento	Adecuada	Inadecuada
Instrumento 1	x	

Observaciones:

5. Factibilidad de aplicación

Instrumento	Adecuada	Inadecuada
Instrumento 1	xx	

Observaciones:

Firma Validador *DSO*