

Trabajo de grado

Proyecto IPS para mascotas

Lizeth Paola Forero Castellanos ID: 704850

Marian Evelin González Cerquera ID: 711064

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO

Administración Financiera

Trabajo de grado

Ibagué – Tolima

2023

Trabajo de grado

Proyecto IPS para mascotas

Jenny Quintero

Lizeth Paola Forero Castellanos ID: 704850

Marian Evelin González Cerquera ID: 711064

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO

Administración Financiera

Trabajo de grado

Ibagué – Tolima

2023



## Tabla De Contenido

Índice De Tablas .....	7
IPS para mascotas Ibagué.....	9
Introducción .....	9
Resumen .....	12
Abstract .....	14
Descripción .....	16
Justificación.....	18
Planteamiento Del Problema.....	22
Formulación Del Problema.....	24
Determinación de Objetivos del Proyecto.....	25
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos.....	25
Marco Referencial Del Proyecto.....	25
Marco teórico.....	25
Investigación De Mercados.....	27
Marco Conceptual.....	29
Calidad: .....	29
Eps:.....	29
Ips:.....	29



<b>Investigación De Mercado:</b> .....	29
<b>Medicina Veterinaria:</b> .....	29
<b>Plan De Operaciones</b> .....	30
<b>Plan Financiero:</b> .....	30
<b>Sufrimiento De Los Animales</b> .....	30
<b>Zootecnia:</b> .....	30
<b>Marco Legal</b> .....	31
<b>Diagnóstico Y Análisis Sectorial</b> .....	32
<b>Metodología</b> .....	33
<b>Definición Del Servicio</b> .....	33
<b>Definición Del Mercado</b> .....	34
<b>Tipo De Mercado</b> .....	34
<b>Segmentación Del Mercado</b> .....	35
<b>Demográfica:</b> .....	35
<b>Geografía:</b> .....	35
<b>Psicográfica:</b> .....	36
<b>Comportamiento:</b> .....	36
<b>Estudio de mercado</b> .....	37
<b>Planteamiento del problema</b> .....	37
<b>Objetivo general</b> .....	39



<b>Objetivos específicos</b> .....	39
<b>Análisis de resultados</b> .....	40
<b>Conclusiones</b> .....	61
<b>Estudio Organizacional</b> .....	62
<b>Misión</b> .....	62
<b>Visión</b> .....	62
<b>Valores</b> .....	62
<b>Organigrama</b> .....	63
<b>Cargos y personal requerido</b> .....	64
<b>Estructura Legal</b> .....	67
<b>Prototipo</b> .....	68
<b>Marca</b> .....	69
<b>Clasificación Y Nivel Del Producto O Servicio</b> .....	70
<b>1. Clasificación</b> .....	70
<b>2. Nivel Del Servicio</b> .....	70
<b>Marketing Mix</b> .....	70
<b>1. Producto</b> .....	70
<b>2. Precio</b> .....	70
<b>3. Promoción</b> .....	73
<b>4. Plaza</b> .....	73



<b>Plan marketing</b> .....	74
<b>Presupuesto</b> .....	74
<b>Cronograma</b> .....	75
<b>Estudio financiero</b> .....	76
<b>Información general</b> .....	76
<b>Inversiones</b> .....	77
<b>Costos</b> .....	77
<b>Gastos</b> .....	80
<b>Amortización</b> .....	81
<b>Resumen de costos y gastos</b> .....	81
<b>Precio</b> .....	83
<b>Punto de equilibrio</b> .....	84
<b>Estado de resultados</b> .....	85
<b>Evaluación del proyecto</b> .....	85
<b>Conclusiones</b> .....	86
<b>Recomendaciones</b> .....	88
<b>Referencias</b> .....	89



## Índice De Tablas

Tabla 1. Mercado de mascotas en Colombia. ....	19
Tabla 2. Hogares con perro y gato.....	20
Tabla 3. Análisis Pestel .....	32
Tabla 4. Mapa de recorrido del cliente. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 5. Modelo CANVAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 6 Personas encuestadas .....	40
Tabla 7 Rango de edad .....	42
Tabla 8 Genero .....	43
Tabla 9 Estrato al que pertenece.....	44
Tabla 10 Pregunta 1. ....	45
Tabla 11 Pregunta 2. ....	46
Tabla 12 Pregunta 3. ....	47
Tabla 13 Pregunta 4. ....	48
Tabla 14 Pregunta 5. ....	49
Tabla 15 Pregunta 6. ....	50
Tabla 16 Pregunta 7. ....	51
Tabla 17 Pregunta 8. ....	52
Tabla 18 Pregunta 9. ....	53
Tabla 19 Pregunta 10. ....	54
Tabla 20 Pregunta 11. ....	55
Tabla 21 Pregunta 12. ....	56
Tabla 22 Pregunta 13. ....	57



Tabla 23 Pregunta 14. ....	58
Tabla 24 Pregunta 15. ....	59
Tabla 25 Pregunta 16. ....	60
Tabla 26 Organigrama.....	63
Tabla 27 Funciones Gerente. ....	64
Tabla 28 Funciones Recepcionista.....	64
Tabla 29 Funciones médico veterinario.....	65
Tabla 30 Funciones Cirujano Vet.....	65
Tabla 31 Funciones Servicios generales.....	66
Tabla 32 Funciones Peluquero. ....	66
Tabla 33 Funciones Auxiliar vet. ....	67
Tabla 34. Prototipo .....	68
Tabla 35. Marca.....	69
Tabla 36. Valor consulta al veterinario .....	72
Tabla 37. Valor Urgencia .....	72
Tabla 38. Valor vacunas.....	72
Tabla 39. Comunas Ibagué .....	73
Tabla 40. Cronograma.....	75



## **IPS para mascotas Ibagué**

### **Introducción**

La presente investigación sobre el estudio de factibilidad para la creación de una IPS para mascotas en la ciudad de Ibagué Tolima se encuentra orientada con la finalidad de conocer si es viable la creación de una IPS para mascotas con métodos de medicina prepagada que tengan una conexión o vinculación entre diferentes entidades, principalmente aquellas entidades privadas sin ánimo de lucro que trabajan diariamente por el bienestar, cuidado y protección animal.

A partir de la vinculación se pretende crear una asistencia asequible y de fácil adquisición, logrando prestar un servicio de salud óptimo que genere la disminución por riesgos de enfermedad, de tal manera que este servicio pueda estar presente las 24 horas del día, a su vez se lograría generar un impacto ante la sobrepoblación de animales que viven en las calles, pues estaría de la mano la concientización y el apoyo social.

Para proponer el desarrollo e implementación de una IPS para mascotas que permita adquirir el servicio en línea o presencial, se realiza un tipo de investigación descriptiva en relación a la aplicación de encuestas que determinen la viabilidad del proyecto, de tal manera que se puedan conocer la demanda del servicio de salud para mascotas y el impacto del mismo.

El principal componente de la investigación son los mercados, teniendo como finalidad la obtención de datos objetivos sobre el mercado. Dentro de dicha investigación de mercados no elimina el riesgo, pero si lo reduce. No lo elimina porque el sujeto de análisis es un ser humano cambiante, el modelo económico también es cambiante y porque los métodos utilizados para medir el mercado pueden ser imperfectos. (Trenzano., 2003)

Para Prieto. (2009), la investigación de mercados posee factores condicionantes que están determinados de manera interna o externa y al no estar presentes en la investigación generan conflictos en el desarrollo de esta. De esta manera se tienen los siguientes factores, (a) factor capacitación que se encuentra inmersa en la experiencia gerencial y la capacidad de quien se encuentra a cargo, (b) factor económico que funciona para disminuir los riesgos presentes en la investigación a la hora de generar a inversión, (c) factor tiempo, que es determinado por la eficiencia del proyecto y el manejo del equipo de trabajo en relación a los métodos, técnicas y forma de recolección de datos, (d) factor físico que encierra la locación, clima entre otros aspectos que intervienen e inciden en la investigación, (e) factor cultural al hacer referencia al idioma, cultura, religión, costumbres, idioma entre otros, por último, (f) sector sociopolítico como apoyo de agremiaciones públicas o privadas, el gobierno, la población y otros factores de carácter especial... estos como los principales elementos de la investigación de mercados.

Se tiene en cuenta el marco jurídico como uno de los ítems más importantes de la investigación, pues brinda de manera exacta y pertinente el proceso legal para la creación de la IPS para mascotas, haciendo referencia a la creación de los planos, estructuras, licencias de transporte y renovación de contratos profesionales y de carácter sanitario.

Dentro de las generalidades e ideas potenciales del proyecto, se encuentran basadas e infundadas hacia las exigencias del usuario pues el afiliado tendrá derecho a que su mascota tenga él beneficio de ser atendido por medio de citas previas y prioritarias en un horario establecido, servicio de urgencia u hospitalización, estos últimos se podría utilizar en horarios de 24 horas.

El pago de afiliación a este servicio sería mensual y a la hora de la cita cancelaría un copago moderado para los medicamentos y tratamiento, ya que nuestras mascotas también hacen parte de nuestra familia y tienen derecho a gozar de buena salud. Se contará con varias insignias de acuerdo a las necesidades de los clientes como insignia Premium, insignia estándar e insignia básica los cuales podrán cancelar anticipadamente anualidades y obtener privilegios en opciones como (guardería canina, transporte puerta a puerta, spa etc....)

Las demás especificaciones y servicios estarán sujetas a las necesidades de los usuarios, la demanda y resultados previos que se toman en cuenta a partir de la realización de encuestas orientas principalmente a las necesidades de los usuarios.

## Resumen

El proyecto investigativo está enfocado en analizar la factibilidad a la hora de crear una IPS de mascotas en la ciudad de Ibagué Tolima, a continuación, encontraron la investigación implementada y el desarrollo de los objetivos donde se planteará lo que se desea lograr y el alcance deseado. Así mismo, se visualizarán algunas tablas con su debida interpretación y análisis, por último, se plantea una encuesta básica como primer paso hacia las exigencias del mercado y las necesidades de la demanda, encaminadas siempre en el desarrollo de los objetivos.

De tal manera, Mundo Animal nace frente a una necesidad que tienen hoy en día muchos hogares de nuestro país, enfocándonos especialmente en la ciudad de Ibagué, donde se prestara accesibles servicios y cuidados para las mascotas que lo necesiten. Así pues, miles de hogares podrán pagar y disfrutar de un buen servicio y atención animal.

Se llevará acabo el desarrollo de este proyecto basado en una problemática previamente encontrada, logrando construir unos objetivos claves que serán de ayuda para la investigación y desarrollo para la creación de la IPS para mascotas; Por esto se realizara un estudio que permita evaluar diferentes indicadores que determine la viabilidad financiera de este proyecto. Por lo cual permita su implementación y lograr el objetivo principal de cómo ayudar a muchos hogares y pensando en la vida de aquellos animales que pasan necesidades o que por algún motivo fueron abandonados o maltratados.

Dicho proyecto nace como iniciativa del equipo de trabajo, que pretenden aprovechar esa necesidad que nace frente a una problemática mundial, revisando cifras e investigando según Gantiva (2022), *“casi 2.000 animales, entre perros y gatos, están en fundaciones e*

*instituciones públicas a la espera de ser amparados, varios de ellos llegaron después de la pandemia.”, como se puede evidenciar muchas mascotas (perros y gatos) después de pandemia fueron abandonados por cuestión netamente económica y por aquellas familias que no pudieron brindarle un hogar digno.*

Así mismo, el proyecto tiene como fin ofrecer planes de salud con diferentes coberturas, buscando la flexibilidad y accesibilidad económica para la mayoría de los usuarios. Los precios de establecidos para cada plan estarán basados en diferentes aspectos (edad, peso, tamaño) ya que dependiendo de estas características y necesidades varía el plan a adquirir.

Dentro de los objetivos también se explicarán los servicios que la IPS para mascotas prestará a sus usuarios, el equipo de trabajo que requerirá para prestar el servicio, allí se indicarán los cargos, el manual tanto de funciones como de salarios, por último las instalaciones y materiales que se necesitarán para realizar la actividad principal de la IPS.

Como último objetivo se analizará la factibilidad financiera, teniendo en cuenta la proyección tanto de ingresos y gastos; el tiempo estará determinado a los requerimientos y necesidades que se encuentren a lo largo de la realización del proyecto.

Por último, se encontrarán todas aquellas conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes para el entendiendo y progreso de este y varios proyectos, en función de la implementación de la investigación y el éxito del mismo.

Palabras clave: animales, veterinaria, medicina, perros, gatos, IPS.

## Abstract

The research project is focused on analyzing the feasibility when creating an IPS for pets in the city of Ibagué Tolima, then they found the implemented research and the development of the objectives where what is to be achieved and the desired scope will be considered. . Likewise, some tables will be displayed with their proper interpretation and analysis, finally, a basic survey is proposed as the first step towards the demands of the market and the needs of the demand, always aimed at the development of the objectives.

In this way, Mundo Animal was born in response to a need that many homes in our country have today, focusing especially on the city of Ibagué, where accessible services and care for pets that need it will be provided. Thus, thousands of households will be able to pay and enjoy good service and animal care.

The development of this project will be carried out based on a previously found problem, managing to build some key objectives that will be helpful for research and development for the creation of the IPS for pets; For this reason, a study will be carried out to evaluate different indicators that determine the financial viability of this project. Therefore, it allows its implementation and achieves the main objective of how to help many homes and thinking about the lives of those animals that are in need or that for some reason were abandoned or mistreated.

Said project was born as an initiative of the work team, which intends to take advantage of this need that arises in the face of a global problem, reviewing figures and investigating according to Gantiva (2022), "almost 2,000 animals, including dogs and cats, are in foundations and public institutions through waiting to be protected, several of them

arrived after the pandemic.” As can be seen, many pets (dogs and cats) were abandoned after the pandemic for purely economic reasons and by those families who could not provide them with a decent home.

Likewise, the purpose of the project is to offer health plans with different coverages, seeking flexibility and economic accessibility for the majority of users. The prices established for each plan will be based on different aspects (age, weight, size) since depending on these characteristics and needs the plan to be purchased varies.

Within the objectives, the services that the IPS for pets will provide to its users will also be explained, the work team that will be required to provide the service, the positions will be indicated there, the manual of both functions and salaries, finally the facilities and materials that will be needed to carry out the main activity of the IPS.

As the last objective, the financial feasibility will be analyzed, taking into account the projection of both income and expenses; the time will be determined by the requirements and needs that are found throughout the completion of the project.

Finally, all those conclusions and recommendations that are pertinent for the understanding and progress of this and various projects will be found, depending on the implementation of the research and its success.

Keywords: animals, veterinary, medicine, dogs, cats, IPS.

## Descripción

El presente proyecto busca determinar la viabilidad financiera de crear una IPS para mascotas, el cual como objetivo principal busca prestar servicios de salud médica para perros y gatos con atenciones básicas y especializadas, a través las vinculaciones y planes por un valor accesible (mensual, semestral o anual). Para la comercialización de los servicios, así como lograr el reconocimiento y posicionamiento de la empresa, se plantea diseñar un portafolio de servicios y planes integrados para la salud, el bienestar y cuidado enfocado en animales caninos y felinos según las necesidades básicas o especializadas.

De igual manera la finalidad del proyecto es conocer con certeza el impacto que puede generar dentro del departamento del Tolima, especialmente en el municipio de Ibagué; buscando el mejoramiento de calidad de vida, control de población, control de enfermedades, abandonos y maltratos de la población animal, mejorando la convivencia en la coexistencia entre humanos y animales.

Parte de este proyecto nace debido a los escasos lugares de atención especializados e idóneos que ofrezcan a los animales condiciones especiales para su correcto cuidado, en algunos casos la preservación de la vida de los diferentes tipos de animales depende de equipos especializados con los cuales las veterinarias locales no cuentan, ello puede representar una pérdida significativa para una persona debido a los vínculos sentimentales o de otro tipo que lo ligan con los animales.

De esta forma se busca determinar la viabilidad económica y financiera para llevar a cabo este proyecto y así mismo establecer un modelo que permita generar y reducir el abandono animal.



A su vez, este proyecto trata de crear una IPS para mascotas con planes de medicina prepagada que se logre vincular con entidades tanto públicas como privadas sin ánimo de lucro que trabajan día a día por el cuidado y bienestar animal. Se busca evitar más abandonos, sacrificios, maltrato por la falta de educación e insensibilidad de la sociedad, también se logra buscar hacer más fácil la adquisición del servicio de salud a las mascotas ya que no siempre las personas poseen altas sumas de dinero al instante; busca disminuir la mortalidad y la desconfianza del servicio prestando uno de calidad y las 24 horas; además busca disminuir la sobrepoblación de animales callejeros debido a la falta de humanización y ayudas sociales.

## Justificación

La creación de este modelo de negocio satisfará la necesidad que tienen hoy en día muchas familias que poseen mascotas, las cuales sufren de problemas tales como la falta de información de muchas veterinarias, los altos costos de las veterinarias, los problemas de muertes de mascotas que se han presentado en veterinarias por malos procedimientos, lo que causa que las familias dueñas de mascotas se sientan desprotegidas, nuestra IPS busca satisfacer todas estas problemáticas a precios moderados y con beneficios excelentes, brindando la facilidad de acceder a un sistema de salud que permita el cuidado de las mascotas especialmente (perros y gatos), permitiendo así la vinculación a nuestros amplios servicios y beneficios para su cuidado.

Por ejemplo según (de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social, 2012) ”indico que adquirir una mascota es necesario tener conocimiento de las necesidades básicas para su bienestar y supervivencia algunas de ellas son: Alimentación, espacio y protección de las condiciones ambientales, limpieza y desinfección del lugar donde habita la mascota, cuidados sanitarios y por último cariño y respeto. Por otro lado también habla las necesidades a cubrir a nivel sanitario como por ejemplo: Vacunar la mascota una vez al año siguiendo un esquema de vacunación certificada y dirigida por un médico veterinario y desparasitar regularmente a la mascota según el criterio de un médico veterinario.”

Adicional según (Mercado de mascotas en Colombia: crecimiento durante 2021, 2021) “cifro algunos datos relevantes sobre el crecimiento del mercado de mascotas en Colombia: 4to país en Latinoamérica que lidera el sector de mascotas con crecimiento anual

del 13%, 3 millones de hogares gastan actualmente en alimentación y cuidado de las mascotas según el DANE.”

“Este es un mercado en crecimiento que se caracteriza por la “humanización” de las mascotas. Por eso los dueños están dispuestos a pagar más por productos que brinden bienestar, calidad de vida o cualquier valor agregado. De allí la importancia de conectar cada vez más a estos nuevos miembros de las familias, dentro de la oferta de productos y servicios” (Mercado de mascotas en Colombia: crecimiento durante 2021, 2021)

Tabla 1. Mercado de mascotas en Colombia.



Tabla 2. Hogares con perro y gato



Como se evidenciar hoy en día 4.4 millones de hogares cuentan con perros o gatos, e identificando esas necesidades y problemáticas que existen en nuestro país y a nivel mundial y que tristemente es ignorada por mucho. Por eso nace esta iniciativa en crear una IPS por el alto índice de abandonos, sacrificios, maltrato y lo difícil que es acceder a un sistema de veterinario costoso. Actualmente las mascotas se han convertido en un miembro

fundamental en las familias, también se ha visto que muchos desean tener más una mascota que optar por tener hijos en casa, debido a esto vimos la responsabilidad que conlleva mantener una mascota con todos sus cuidados, su salud y bienestar y lo complicado que es acceder a un servicio de cirugías, hospitalizaciones, medicinas y guarderías.

Este proyecto se realiza debido a que muchos hogares conviven hoy en día con mascotas, personas que saben cuidar bien de ellos y tienen la capacidad económica para hacerlo, otras que no poseen muy buena economía, también están aquellas personas que los abandonan, les aplican la eutanasia sin motivo que lo explique, o aquellas que los maltratan; por esto es importante tener en cuenta que el proyecto busca tener éxito no solo para oportunidades de pago y modelos de prevención de enfermedades, sino también para cooperar con aquellas fundaciones que ayudan a estos seres vivos, y que cada vez son más en las calles.

## Planteamiento Del Problema

Esta investigación nace por una problemática que se presenta en la actualidad sobre el alto índice de mascotas como (perros y gatos) abandonados y enfermos en la ciudad de Ibagué, también debido al mal trato que reciben los animales y de aquellas personas que económicamente no pueden brindarle un bienestar y salud digna.

Es por esto, que nace esa necesidad de crear una IPS para aquellos animales que lo requieran, además de brindarles diversos planes y servicios que tengan la facilidad de económicamente suplir dicha necesidad y fomentar el buen cuidado y trato al animal, a cuidarlo como un miembro más de la familia.

Según noticia el Colombiano, “los animales domésticos enfrentan una dura situación en Colombia. En la actualidad hay 3 millones de perros y gatos en situación de calle y cientos de caballos aún son maltratados para el uso de vehículos de tracción animal.” (Colombiano, El, 2023). Y es que hay que tener en cuenta que un canino o felino se convierte en un gasto adicional que al final del ejercicio es costoso en la economía de cada dueño.

La problemática además se hace más relevante al tener en cuenta que 6 de cada 10 mascotas no están esterilizadas, esto genera mayor cantidad de natalidad de nuevas especies y que obviamente aumentara el riesgo de abandono. Adicional algunas de las causas de las problemáticas están la falta de humanización y ayuda social, la falta de establecimientos con servicios de atención 24hrs en caso de una urgencia y la falta de especialidades y equipos que se requieran para algún tratamiento avanzado.

Por otra parte, se evidencian las consecuencias previamente analizadas las causas mencionadas anteriormente tales como el abandono y maltrato animal, a consecuencia de la falta de empleo se evidencian pocos recursos económicos para tan altos costos en las veterinarias y tratamientos, también la difícil adquisición de servicios de salud canina y felina y esto aumenta la sobrepoblación de animales callejeros.

Según un artículo del periódico La Tarde, entre 2006 y 2012 la población de perros y gatos se duplicó de 22 mil a 44 mil. Un estudio por la firma GFK en el año 2012, el 29% de los hogares colombianos tiene una mascota. En Pereira el registro de la oficina de zoonosis de la secretaría de salud estima 44 mil animales de compañía, de los cuales el 98% tienen un doliente, es decir, aunque vivan en la calle, alguna persona se encarga de darles comida y estar pendiente de ellos. (TARDE, 2013)

Se reflejan las principales causas que podemos observar en el desarrollo de la investigación que radican en la falta de humanización (abandonos, maltratos, negligencia, etc.), la ayuda social (tanto de entidades privadas sin ánimo de lucro, como entidades públicas), los bajos índices de servicio veterinario y servicios de urgencias que estén habilitados las 24 horas del día, así mismo, la calidad de los servicios prestados y ofertados, por otro lado la capacidad económica de las personas, debido al alto costo de los servicios, por último, alta de educación en el cuidado animal.

En acotación con lo anterior mencionado, a partir de las causas se desarrollan síntomas tales como la sobrepoblación de animales callejeros, tanto perros y gatos, la desconfianza, referente a la calidad de los servicios prestados, pérdida de dinero y muertes, por falta de conocimiento, maltrato, adquisición de servicio bajo por costos y sacrificios, y abandonos de los animales.

La problemática que se presenta en la actualidad sobre el alto índice de animales domésticos en las calles de la ciudad de Ibagué, las enfermedades de transmisión entre ellos, y algunas como la rabia a los humanos; debido también al abandono, sacrificios y el insensible negocio de venta de mascotas; se debe fomentar el amor a la vida de todo ser vivo e incrementar y facilitar el acceso a un buen servicio de salud, que actualmente es caro en el mercado.

### **Formulación Del Problema**

¿Cuál es la factibilidad en la creación de una IPS para mascotas en la ciudad de Ibagué Tolima?



## **Determinación de Objetivos del Proyecto**

### **Objetivo General**

Proponer el desarrollo e implementación de una IPS para mascotas que permita adquirir en línea o presencial los servicios de cuidado de las mascotas, de tal manera que, permita agilidad en la transacción, respuesta inmediata y cobertura, garantizando una operación justa y con grandes beneficios.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar la aceptación o no de la IPS en Ibagué mediante un estudio de mercado.
- ✓ Diseñar un mercado que determine la demanda para el servicio de IPS para mascotas
- ✓ Identificar la factibilidad técnica y administrativa necesaria para implementar el proyecto de la IPS para mascotas.

## **Marco Referencial Del Proyecto**

### **Marco teórico**

El origen de la ciencia veterinaria es tan antiguo como la humanidad, desde siempre el hombre ha querido domesticar algunos animales según su personalidad, los hombres siempre sintieron un impulso de cuidarlos, debido a que los animales suministraban la comida gracias a su olfato y demás cualidades. Algunos descubrimientos arqueológicos relatan la relación humano/animal.

Según Caballero. (2016) se evidencia en escritos que el primer veterinario denominado fue Chao Fu, experto en enfermedades de animales. Para el año 400 a. C., existía

un servicio de médicos para animales, en que Shou-i significaba veterinario y Shu-ma doctor de caballos, quienes tenían un mayor rango social. En esa época se contaba el número de pacientes muertos, si su número aumentaba bajaba la evaluación, Un evaluador acreditado fue Cho Li Tun Kuan.

En el año 200 a. c en las escrituras hindúes el emperador budista Asoka implemento algunos hospitales veterinarios, adicional se denominó a la medicina una actividad importante, teniendo en cuenta que los animales fueron vistos como herramientas de trabajo y como compañía. Aunque el poco avance y desarrollo de esta ciencia se debe a la intervención de la iglesia en estos procesos.

En Colombia, la Historia de la Medicina Veterinaria se inicia con la llegada de Otton Felipe Brown. En 1.885 Claudio Vericel fundó la primera escuela oficial de Veterinaria anexa a la facultad de Medicina y Ciencias Naturales de la Universidad Nacional, tomándose esta fecha como referente de los primeros estudios para la formación profesional en Medicina Veterinaria, creada por el gobierno nacional como dependencia anexa al Instituto Nacional Agrícola y posteriormente de la Facultad de Medicina y Ciencias Naturales.

El crecimiento ha sido vertiginoso ya que, En Colombia, seis de cada diez familias cuentan con alguna mascota en su casa, siendo los perros los animales preferidos, seguidos por los gatos. Así lo revela una reciente encuesta auspiciada por la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), en la que se evidencia que el mercado de las mascotas es una gran oportunidad en “aquellas sociedades donde el crecimiento poblacional se ha vuelto lento.

El sector de las mascotas mueve negocios adicionales como; servicios fúnebres, ropa, juguetes, hoteles, restaurantes, seguros, spa entre otros, generando un promedio de producción nacional por el orden de los \$600.000 millones de pesos.

En Colombia existen empresa que brindan servicios de salud para mascotas, este es el caso de PetPlan, la EPS para mascotas que tiene más centros de atención en Bogotá a través de su propia IPS, Raza. Nació en el 2011 y actualmente ofrece varios planes de salud para perros y gatos. Los planes de afiliación tienen un costo desde los 34 mil pesos por mes, son variados, algunos incluyen hasta espacios de belleza.

Dentro de los referentes se pueden hacer menciones relevantes que se tomaran a continuación:

### **Investigación De Mercados**

Para Triana. (2019) la finalidad de la investigación de mercados es obtener datos objetivos sobre el mercado, dicha investigación de mercados no radica ni elimina los riesgos presentes, por otro lado, los reduce al punto de no lo eliminarlos, ya que el sujeto de análisis es un ser humano cambiante, el modelo económico también es cambiante y porque los métodos utilizados para medir el mercado pueden ser imperfectos.

En relación a lo anterior las fuentes de información pueden varias de acuerdo a considerarse primaria o secundaria, para ello también se determinan algunos ciclos de la investigación de mercados clasificados por Pietro. (2009) de la siguiente manera:

- Investigación: Conocimiento del mercado y del cliente.
- Objetivos: ¿Qué desea lograr la empresa en el mercado?
- Estrategias: ¿Cómo vamos a alcanzar los objetivos?

- Acciones: Actividades sobre los mercados
- Cambios: Alteraciones, hechos claves que se producen en el mercado.
- Investigaciones: Para conocer las nuevas condiciones del mercado.

Es de recalcar que esta investigación debe estar ligado a un proceso que aclare lo que se va a realizar, cómo y cuándo, requiriendo para ello una persona con la capacidad intelectual y competitiva que ayude a controlar la dirección de la investigación.

El lanzamiento de un nuevo producto o servicio requiere de varios ítems que también son importantes a la hora de ejecutar el proyecto, pues se debe tener en cuenta un plan de marketing que impulse el producto, pero a su vez que ayude a reducir el riesgo de fracaso del mismo. es importante tener en cuenta estudios de motivación que vayan ligados a los motivos del porque se usa el producto, con que finalidad, su impacto, al punto de generar un panel de consumidores con el fin de establecer y facilitar la información cuantitativa de la empresa. Para Miranda. (2005), dos de los requerimientos más importantes son los experimentos o test de ventas, pues allí se escogen las alternativas más eficientes para el desarrollo del producto y servicio ofrecido, se resalta que existirían varias opciones con el fin de caracterizar las más importantes y de mejor impacto, por último, un mercado de prueba que asegure el éxito del producto.

## Marco Conceptual

**Calidad:** Calidad: Es de gran relevancia, ya que se ha convertido en uno de los principales factores de competitividad (González, 2012)

**Eps:** Según Bogotá (2023) las Entidades Promotoras de Salud más conocidas por sus siglas EPS, son entidades que existen en el Sistema de salud en Colombia y son responsables de la afiliación y registro de los afiliados al sistema de salud público del país. Están encargadas de administrar los recursos de los trabajadores aportantes con la expectativa de garantizar la prestación de los servicios de salud.

**Ips:** Según Colombiano (2011) se conoce como instituto prestador de salud (IPS) a todas las instituciones privadas en Colombia que prestan los servicios médicos de consulta, hospitalarios, clínicos y de cuidados intensivos. Una IPS es contratada por las entidades promotoras de salud (EPS) para que cumpla con los planes y servicios que estas ofrecen (promueven) a sus usuarios, pero son las EPS que cancelan todos los gastos médicos que sus pacientes generen a las IPS.

**Investigación De Mercado:** La investigación de mercado consiste en determinar una demanda potencial y una oferta. Esta muestra permitirá obtener proyecciones del comportamiento de la población y así conocer su tamaño y características. (Varela, 2001)

**Medicina Veterinaria:** Para Chile (2015) la Medicina Veterinaria es una ciencia médica y su objeto es ocuparse de prever, diagnosticar y curar las enfermedades que suceden en los animales, sean domésticos, silvestres o de producción. Dentro de los animales

domésticos, un veterinario no solo tiene que saber tratar con gatos y perros, sino también con aves, reptiles o roedores.

**Plan De Operaciones:** El plan de operaciones detalla paso a paso el funcionamiento operativo del negocio, generalmente, el plan de operaciones puede quedar bien diseñado a través de manuales de procedimientos aplicados a cada área. (Méndez, 2010)

**Plan de ventas:** El plan de ventas debe abarcar aspectos tales como proyecciones, metas y objetivos de ventas. (Carvajal, 1984)

**Plan Financiero:** El plan financiero resume todo el proyecto desde el punto de vista de los números. En él se confecciona el flujo de caja, la tasa de descuento, los años de análisis y se explica detalladamente cada ítem del flujo de caja. (Carvajal, 1984)

**Sufrimiento De Los Animales:** En las especies de compañía, se debe orientar la prevención de enfermedades para evitar la zoonosis y las enfermedades que causen sufrimiento. (Ángel, 2010)

**Zootecnia:** Según Molina. (2022) es la ciencia que se encarga de realizar una serie de estudios con respecto a los diversos factores que intervienen para el mejor aprovechamiento de los animales domésticos y silvestres, pero teniendo en cuenta ante todo el bienestar animal, esto con el objetivo de lograr obtener el mayor rendimiento posible, administrando los recursos de una manera correcta y adecuada bajo criterios de sostenibilidad.

## Marco Legal

Antes de iniciar cualquier negocio es importante cumplir con algunos requerimientos formales que certifiquen la legalidad de constitución y representación requerido para los planes de negocios. Para la creación de la 27 empresa de servicios integrados para mascotas es fundamental tener claros el conjunto de normas y leyes que velan por el cuidado y protección de las mascotas tanto nivel internacional como a nivel nacional.

*Figura 1. Matriz Normativa*

MATRIZ NORMATIVIDAD PARA LA TENENCIA Y ATENCION DE MASCOTAS EN COLOMBIA		
NUMERO	TIPO	DESCRIPCIÓN
746/2002	Ley	Tiene como objeto regular la tenencia de ejemplares caninos en las zonas urbanas y rurales del territorio nacional, con el fin de proteger la integridad de las personas, la salubridad pública y el bienestar del propio ejemplar canino.
84/1989	Ley	Los animales tendrán en todo el territorio nacional especial protección contra el sufrimiento y el dolor, causados directa o indirectamente por el hombre.
244/2012	Ley	Por medio de la cual se prohíbe el uso de animales en circos itinerantes".
99/1993	Ley	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.
2811/1974	Decreto-Ley	Protección y conservación de fauna silvestre.
1259/2008	Ley	Por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros.

En el estudio legal se reúnen y analizan un conjunto de normas y reglamentos que regulan el desarrollo de las actividades en el país, afectando la viabilidad del proyecto que se está estudiando, en forma positiva o negativa. Partiendo de lo anterior, se mencionan todos

los aspectos comerciales, de salud, de funcionamiento y laborales aplicables al proyecto, para así analizar y disponer de los recursos que deberán destinarse para el ejercicio adecuado y oportuno del establecimiento según las disposiciones legales exigidas para la actividad en particular.

## Diagnóstico Y Análisis Sectorial

Tabla 3. Análisis Pestel

PESTEL Análisis	
<b>Política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Regulación y control:</b> La IPS presta servicios de calidad y brinda seguridad a los usuarios.</li> <li>- <b>Normatividad:</b> Nuevos decretos y mayor supervisión para el desarrollo de actividades.</li> <li>- <b>Gobernabilidad:</b> Cambio de periodos políticos que influyen en la cooperación e interacción entre el estado y la empresa.</li> <li>- Tratado o acuerdos nacionales o internacionales</li> </ul>
<b>Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Reformas Tributarias:</b> No favorecen a la compañía, por el contrario representa una amenaza a la economía interna de la misma.</li> <li>- <b>Desempleo:</b> Si los usuarios no cuentan con los recursos económicos no pueden acceder a los servicios.</li> <li>- <b>Inflación:</b> Crecimiento o decrecimiento económico que impacta la operatividad de la empresa.</li> <li>- <b>IVA:</b> Influye en la actividad financiera de la empresa.</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Confianza del consumidor:</b> crecimiento y reconocimiento social de la compañía.</li> <li>- <b>Entorno social amigable:</b> Promover el uso adecuado de espacios de la IPS para evitar inconvenientes entre clientes.</li> <li>- <b>Educación:</b> Desarrollo profesional ético, de valores, conocimiento y actualización constante en las diferentes áreas.</li> <li>- <b>Estilos de vida:</b> Incentivar a los clientes a tratar las mascotas como un miembro más de las familias.</li> </ul>
<b>Tecnología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Impacto de nuevas tecnologías:</b> Factor que influye de forma directa al desarrollo y reconocimiento del servicio, ya que este es nuevo en el mercado.</li> <li>- <b>Redes sociales:</b> Aumentar el potencial de comunicación y posibles ventas del servicio a los usuarios.</li> <li>- <b>Equipos y herramientas:</b> Facilitan y garantizan servicios de alta calidad e innovación y que conlleven a la satisfacción de las expectativas.</li> </ul>
<b>Ecológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Compromiso de sostenibilidad ambiental:</b> Generar cultura organizacional y concientización en los empleados y clientes.</li> <li>- <b>Conciencia medioambiental:</b> Generar conciencia en aquellos usuarios que hacen uso de nuestras instalaciones, y además de motivarlos a cuidar el medioambiente.</li> </ul>
<b>Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Documentación de legalización de la empresa:</b> Estar legalmente constituida y cumpliendo con todos los requisitos.</li> <li>- <b>Sistema legal vigente:</b> Cumplir con la renovación de documentación anual.</li> <li>- <b>Certificaciones y acreditaciones:</b> Lograr la acreditación en todas las normas ISO.</li> <li>- <b>Licencias:</b> Cumplir con las licencias que se necesiten para el desarrollo del proyecto.</li> </ul>



En la *Tabla 1*, se evidencia de manera clara y precisa el Análisis de Pestel, determinados por los ítems como política, economía, social, tecnológica, ecológica y legal, todas especificando su principal funcionalidad, se ilustra por medio de la imagen con el fin de deducir de manera clara los conceptos allí encontrados.

## **Metodología**

**Alcance:** descriptivo ya que busca mencionar las características que buscan la aprobación o negación de las personas.

**Enfoque:** este estudio tiene un enfoque cuantitativo “nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos, la investigación cualitativa da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 15)

**Instrumentos:** una encuesta, la cual consta de 20 preguntas con respuestas de afirmación o negación dirigidas a personas que cuenten con mascotas.

**Población:** las personas que residan en la ciudad de Ibagué Tolima, según el (Dane) “en la capital existen 529.635 habitantes, distribuidos principalmente en la cabecera municipal 492.554 y en los centros poblados o sector rural 37.081”.

## **Definición Del Servicio**

El sistema de IPS para mascotas es un diseño estructural y funcional que tiene como propósito crear un sistema de aseguramiento de calidad de vida y el cuidado de los animales

garantizando la prestación de servicios de salud y prevención de enfermedades después de una necesidad. Para acceder a este sistema lo podrá hacer de acuerdo con el plan que elija o servicio que requiera a un valor asequible teniéndose en cuenta la raza, tamaño y edad del animal.

La empresa contara con un amplio portafolio de servicios de salud, de tal forma que el cliente pueda acceder de manera fácil y segura, de acuerdo con su capacidad de pago. Todo procedimiento que la IPS realice estará garantizado y controlado por los mejores empleados y capacitados para cada una de su labor dentro de la empresa, enfocándose en la buena atención al personal y a los animales.

## **Definición Del Mercado**

Todas las familias y hogares de la ciudad de Ibagué y departamento del Tolima que tengan una mascota (perro o gato), que presente una necesidad o quiera realizar el pago mensual para afiliarse a la mascota a la IPS Mundo Animal y tomar cualquiera de los planes ofrecidos, también que sean conscientes de lo importante que es cuidar, proteger y llevar un seguimiento a la salud de sus mascotas.

## **Tipo De Mercado**

La IPS Mundo Animal implementara el tipo de mercado de servicios según su naturaleza porque abarca la comercialización de planes de salud animal el cual el consumidor puede adquirirlo por medio de la compra de la prestación del servicio. Y el tipo de mercado local y regional según su ámbito geográfico por que engloba consumidores a nivel municipal y departamental.

## Segmentación Del Mercado

Nuestro sistema va dirigido principalmente a la población de Ibagué que cuenta con 545.210 de habitantes ya sean hombres y mujeres mayor de edad, de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE, 2022), en Colombia el 67% de los hogares conviven con al menos un animal de compañía, lo que se traduce en 4,4 millones de familias. Adicional que pertenezcan a los estratos entre 1 y 4 que son quienes pueden cubrir el costo dependiendo de su necesidad o deseo.

### Demográfica:

- Edad: 18- 80años
- Género: Hombre, mujer, LGBTI
- Origen étnico: Sin relevancia.
- Ocupación: Sin relevancia
- Religión: Sin relevancia.
- Ingreso y estatus: Sin relevancia (se pudo obtener que los estratos 1-2 en su mayoría no cuentan con los suficientes ingresos para disponer de la afiliación a sus mascotas)

### Geografía:

- Región: Tolima
- Densidad: 44.756 (Datos del 2018) (Alrededor de 15.000 son perros con hoja de los cuales un promedio del 35% estaría en disposición de pagar el servicio de IPS)
- Tasa de crecimiento de la población: Sin datos.

### **Psicográfica:**

- Valores: Responsabilidad, tolerancia, paciencia.
- Intereses: Compartir con la mascota
- Actividades: Sin relevancia
- Personalidad y estilo de vida: Alguien que sienta la compañía de una mascota con agrado, que tenga el tacto para poder criar de una buena manera a este integrante de la familia.

### **Comportamiento:**

- Niveles y patrones de utilización de productos: Alto, ya que con esto podrán mantener la salud de sus mascotas en constante revisión y poder actuar a tiempo si en algún momento requiere de una intervención.
- Sensibilidad de precio: Estándar ya que el precio de cierta manera no es exagerado.
- Lealtad hacia la marca: Alta, al prestar un buen servicio las personas que afilien a sus mascotas optaran por mantenerse en este.
- Búsqueda de beneficios y ofertas: Estándar, se mantendrá una constante demostración de los beneficios, las ofertas no se manejarán ya que al ser un servicio de primera necesidad no se maneja ningún tipo de oferta.

## Estudio de mercado

### Planteamiento del problema

IPS Mundo Animal busca impactar a muchas personas, familias y hogares trayendo como iniciativa una IPS para aquellas mascotas (perros y gatos) que requieran del algún servicio en específico. El principal motivo por el que se pensó en una IPS para mascotas fue gracias a una investigación y previamente un estudio de mercado donde se analizó muchas causas de abandono, maltrato animal y muchos de ellos muertos por negligencia médica o económicamente no contaban con el valor económico para pagar dicho procedimiento.

Las mascotas (perros y gatos) ocupan hoy en día un lugar muy importante en las personas y hogares por los lazos tan fuertes de sentimientos y emociones que se crea entre cualquier miembro de la familia o bien sea personal. Pero no todo es color de rosa, muchas de aquellas mascotas se encuentran abandonadas, maltratadas, con quebrantos de salud muy avanzadas y esto se evidencia principalmente por el factor más importante que es lo económico, pues sin este factor económico las mascotas se verán directamente afectas en su bienestar y buena salud, también puede ser por falta de tiempo para cuidarlos, desconocimiento de las necesidades básicas de la mascota, problemas familiares, pérdida del interés por la mascota y entre muchas más causas que afectan el abandono y la mala vida que llevan aquellas mascotas.

La pérdida de interés por la mascota es unas de las causas por las que muchos optan por abandonar la mascota, dejarlas por las calles; esto hace que muchos de ellos no tengan un hogar digno y seguro y se refugien en la calle y coman basura y así se aumente el índice

de mascotas abandonadas y que muchas de ellas en algún momento tuvieron un hogar seguro, pero por motivos que ellos no pueden evitar resultaron abandonados, enfermos y muchos muertos. Pero esto sucede no solo por esas causas mencionadas, también es la falta de educación que llevan a algunas personas a abandonar las mascotas sin medir las secuelas físicas y psicológicas que puede causar en las mascotas.

Siendo así, todo tiene una causa y consecuencia y el tema principal aquí es el bienestar de las mascotas, pero por las causas en mención aumentan las consecuencias en accidentes de tránsito, desnutrición, estrés, maltrato humano, clima y muchos factores más donde aquellas mascotas se ven afectadas.

Por tal razón, nace la iniciativa de hacer un estudio de mercado que permita analizar la importancia que aquellas mascotas ocupan un lugar valioso en las personas y hogares, si están dispuestos a pagar por un servicio donde la mascota se verá beneficiada y gozará de una salud y bienestar digno, adicional de comprender que la problemática de ver muchas mascotas en condición de abandono y desnutrición es por nuestros propios actos que muchos no razonan y no comprenden que un animal también merece un trato humanizado, donde pueda acceder a una IPS o veterinaria y se trate tal cual como una persona, porque estos animales también merecer gozar de buena salud e incentivar a muchos para que puedan acceder a estos servicios y no lo vean como una pérdida de plata sino más bien como una inversión y buenos actos con aquellos animales que lo necesitan y merecen estar bien sea cual sea su condición o raza.

¿Cuál es la intención de servicio en la ciudad de Ibagué Tolima para la compra de la IPS para mascotas 2023?

## Objetivos

### Objetivo general

Determinar la intención de compra de los servicios que se ofrecen en la ips para mascotas que tiene como objetivo principal llevarse a cabo en la ciudad de Ibagué Tolima para el año 2023.

### Objetivos específicos

- Identificar las preferencias del mercado objetivo respecto al servicio de la IPS para mascotas.
- Aplicar el instrumento de recolección de datos en la población que tiene como objetivo en la ciudad de Ibagué.
- Analizar la información recopilada en los instrumentos.
- Establecer la aceptación o rechazo del servicio de la IPS para mascotas en la ciudad de Ibagué para determinar la viabilidad del proyecto.

### Propuesta De Valor

- Se brindará atención de urgencia a aquellas mascotas que necesiten atención de vida o muerte que estén en hogares de paso o perrera municipal.

- Se harán campañas masivas de vacunación y esterilización con valores más bajos de los comunes, para así poder mitigar el crecimiento de animales callejeros y demás.
- Se obsequiarán algunos servicios gratis a nuestros clientes fieles, y se incentivará a la protección animal y el no abandono de los mismos.

## Análisis de resultados

A través de la herramienta encuesta.com se encuestó a 38 personas de la ciudad de Ibagué propietarios de mascotas entre los estratos 2, 3,4 y 5 donde obtuvimos los siguientes resultados:

*Tabla 4 Personas encuestadas*

Descripción del producto		
Nombre:		
Número de respuestas 38		
Valor	Porcentaje	Cantidad
Luz Alba	2.6%	1
Giovanna Sarmiento	2.6%	1
Happy Sex	2.6%	1
LUZ STELLA CASTELLANOS VANEGAS	2.6%	1
Luis Martinez	2.6%	1
Fabián David Rodríguez Castro	2.6%	1
Celeste	2.6%	1
Castellanos michael	2.6%	1
Jeison	2.6%	1
Jean Carlos	2.6%	1
Maria Juliana	2.6%	1
Ivan Rodriguez	2.6%	1
Juliana	2.6%	1
Misael Villamarin	2.6%	1
Kevin	2.6%	1
Blanca	2.6%	1
Nelly Angarita	2.6%	1
Lindsay Céspedes	2.6%	1
Michell Dahiana Villamarin	2.6%	1
Niyireth Guzmán	2.6%	1
Julieth Guzmán	2.6%	1
Alexandra Vargas	2.6%	1
Kely Yohana González cerquera	2.6%	1
Lizeth guzman	2.6%	1
Yeimy Karina González	2.6%	1
Juan David Villamarin	2.6%	1
wilder verjan	2.6%	1
Nicole garcia	2.6%	1
Daniel Felipe Garzon Castañeda	2.6%	1
Deily Ríos.	2.6%	1
John jairo chambueta paloma	2.6%	1





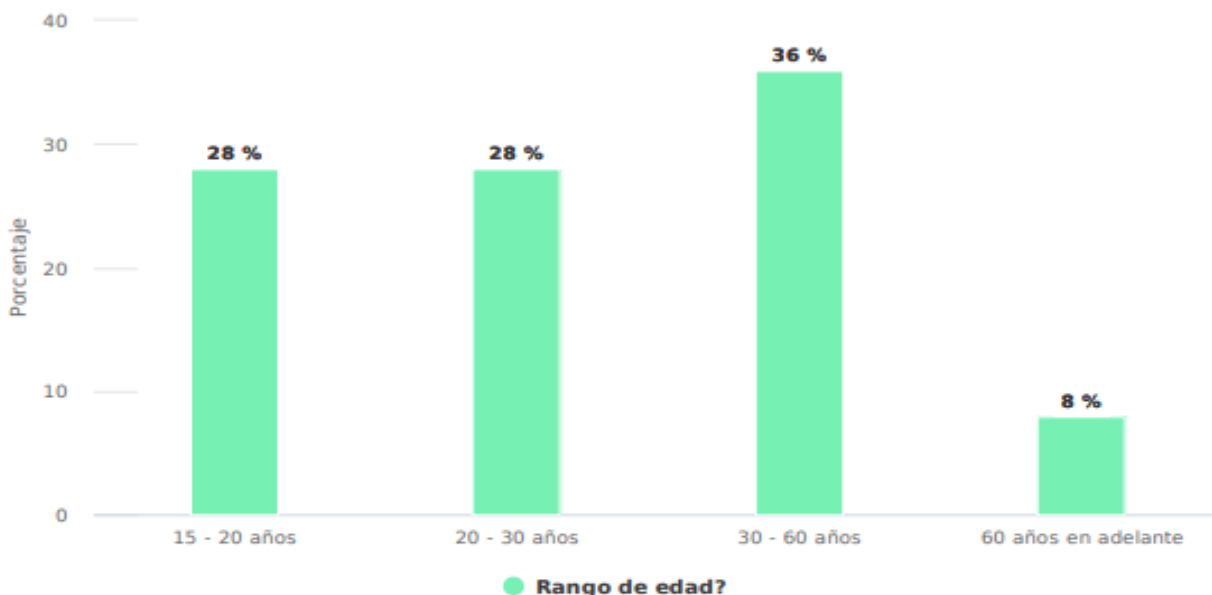
Jhoel Mauricio lozano chaves	2.6%	1
Alejandra lopez	2.6%	1
Oscar lopez	2.6%	1
Laura Sofia Salcedo	2.6%	1
Nicolas Herrera	2.6%	1
Ricardo Polania	2.6%	1
Aminta martinez	2.6%	1
Número de respuestas		38

Fuente: Trabajo de campo Análisis: Aquí podemos evidenciar el nombre de las personas que fueron encuestadas, para un total de 38.

Tabla 5 Rango de edad.

Descripción del producto  
**Rango de edad?**

Número de respuestas 36



Valor	Porcentaje	Cantidad
15 - 20 años	28%	10
20 - 30 años	28%	10
30 - 60 años	36%	13
60 años en adelante	8%	3
<b>Número de respuestas</b>		<b>36</b>

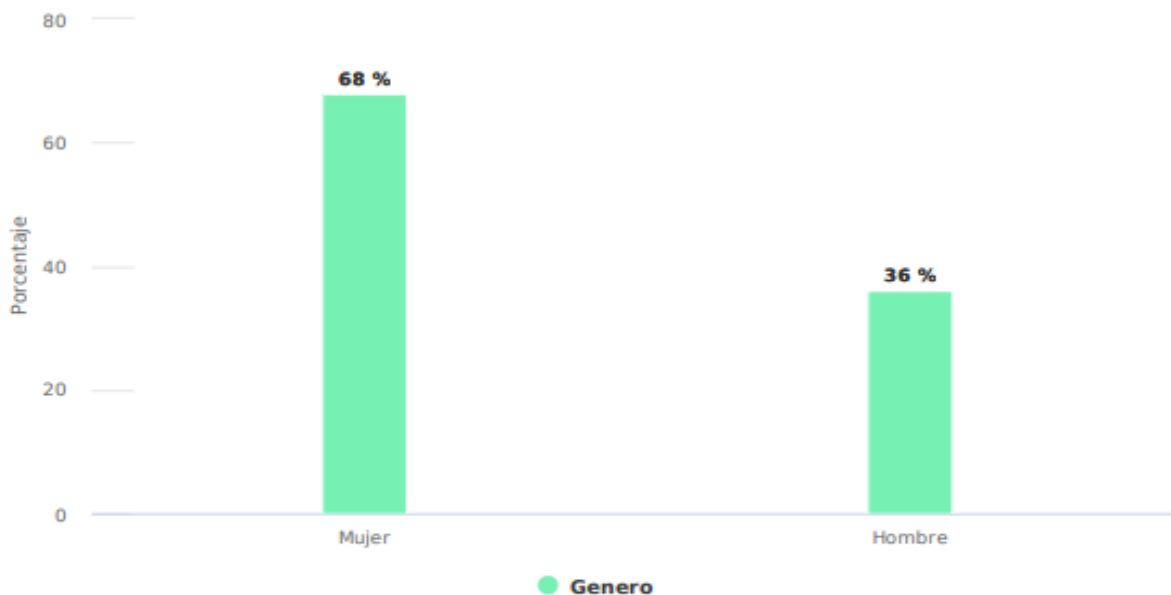
Fuente: Trabajo de campo

Análisis: De acuerdo con los indicadores las personas entre los 30 y 60 años fueron las más influyentes y participativas en el ejercicio de la encuesta realizada; ocupando un segundo lugar entre los 15 y 30 años y muy baja participación personas mayores de 60 años.

Tabla 6 Genero

Descripción del producto  
**Genero**

Número de respuestas 28

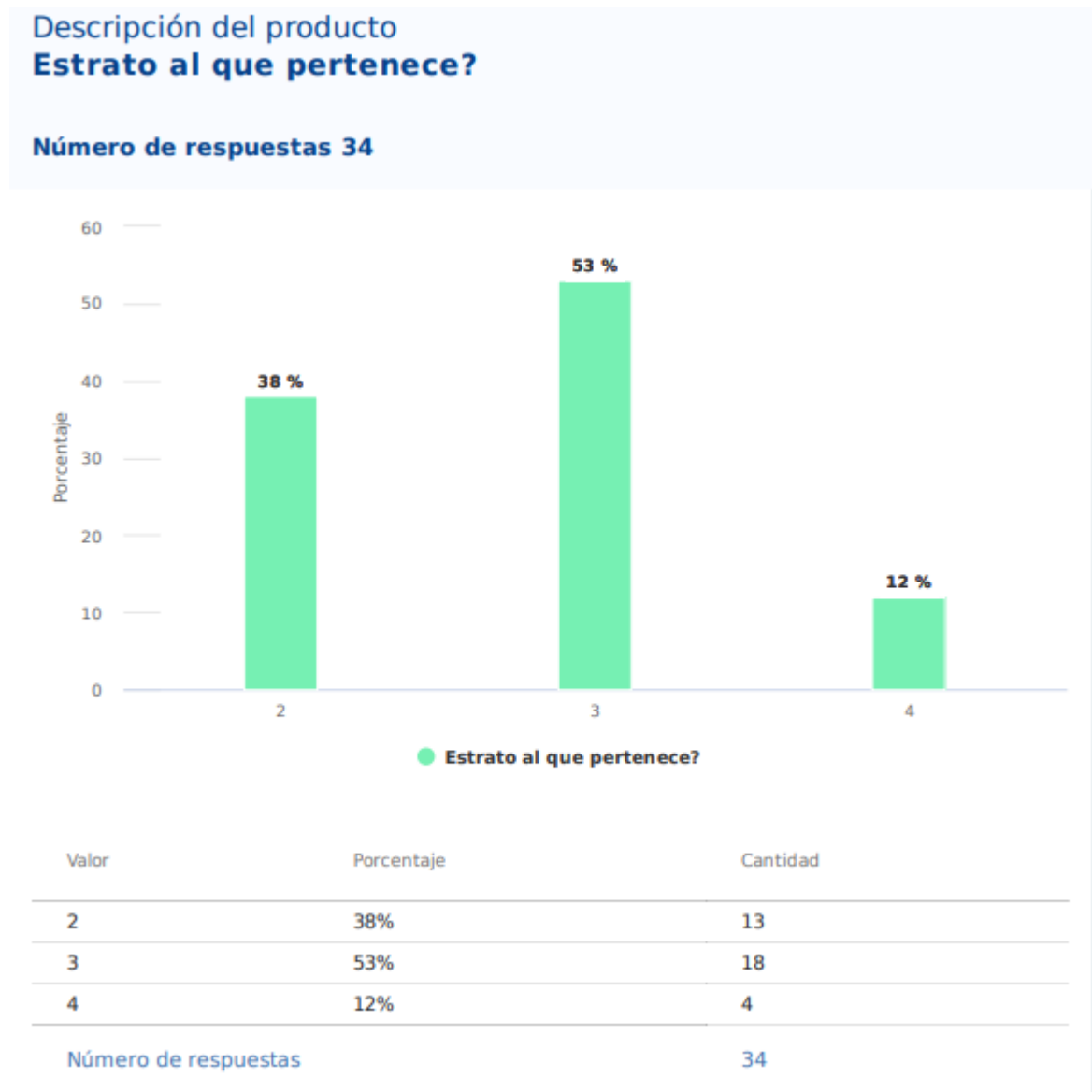


Valor	Porcentaje	Cantidad
Mujer	68%	19
Hombre	36%	10
Número de respuestas		28

Fuente: Trabajo de campo

Análisis: De acuerdo con la población encuestada y los resultados de la gráfica el 68% son mujeres y el 36% son hombres, quiere decir que hubo mayor participación de las mujeres en la encuesta realizada.

Tabla 7 Estrato al que pertenece.



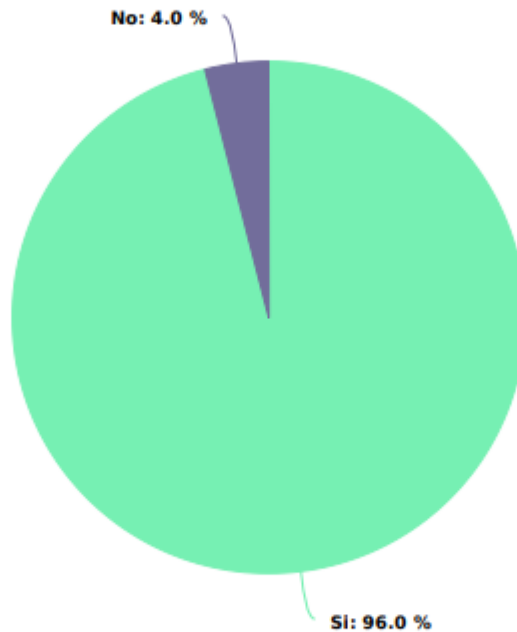
Fuente: Trabajo de campo

Análisis: La participación de las personas que pertenecen a los diferentes estratos de la ciudad de Ibagué, se evidencia una gran marcación entre los estrato 2 y 3 que son el 90% de los encuestados.

Tabla 8 Pregunta 1.

Descripción del producto  
**¿Posee mascotas en su hogar?**

Número de respuestas 26

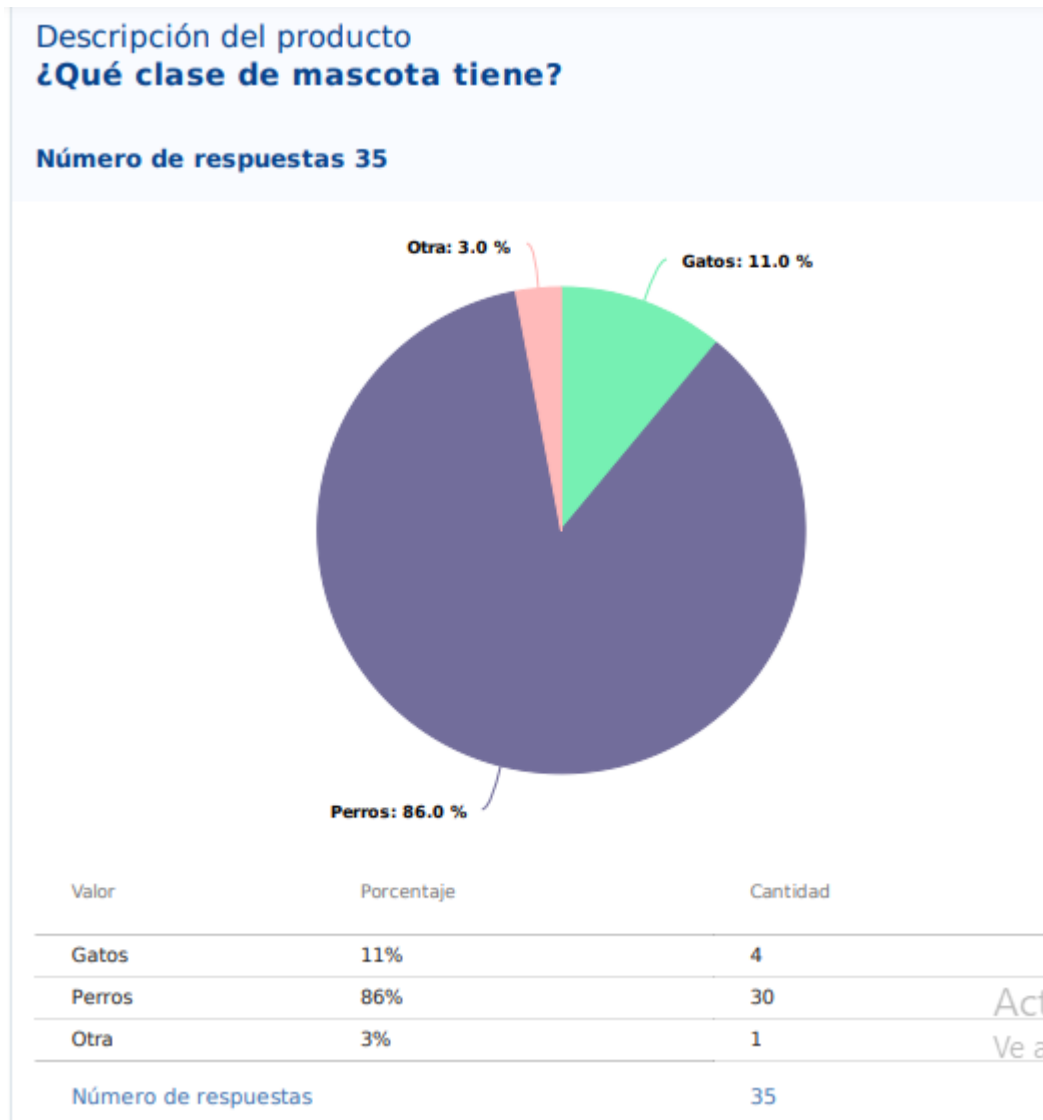


Valor	Porcentaje	Cantidad
Si	96%	25
No	4%	1
<b>Número de respuestas</b>		<b>26</b>

Fuente: Trabajo de campo

Análisis: El resultado de esta pregunta es contundente, mostrando que un 96% de las personas residentes de la ciudad de Ibagué tienen en su hogar una mascota indiferente del estrato social, edad, etc.

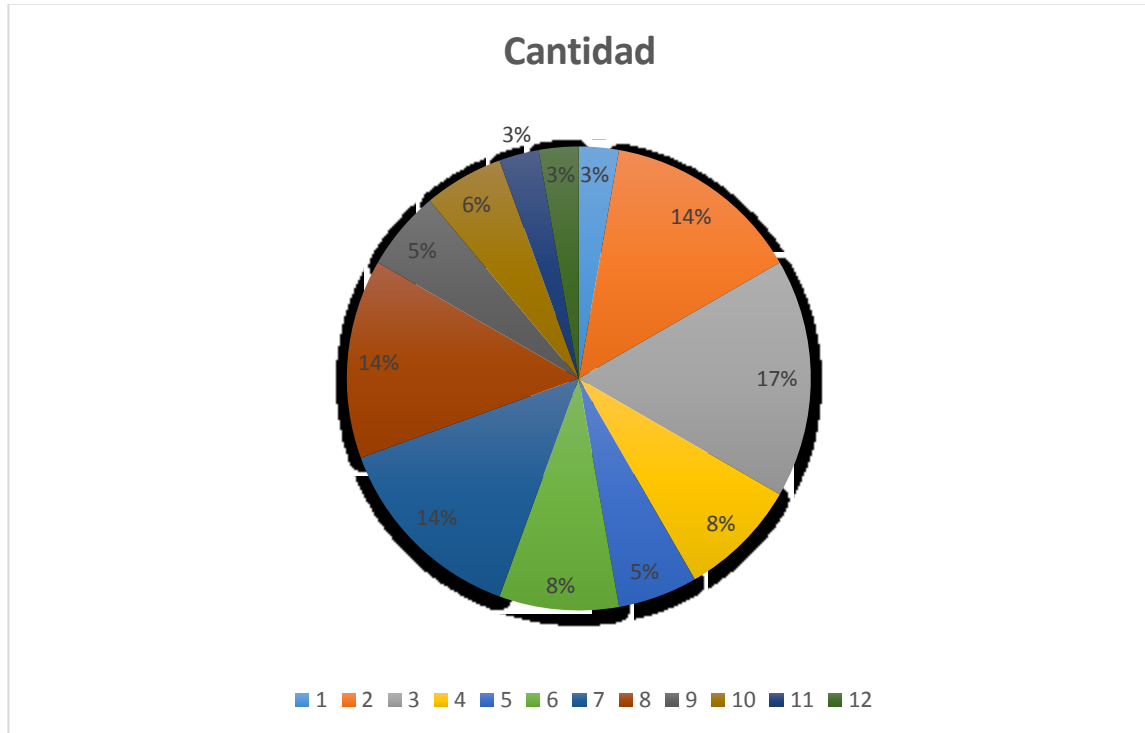
Tabla 9 Pregunta 2.



Fuente: Trabajo de campo

Análisis: En Ibagué las personas que tienen en su hogar una mascota el 89% poseen perros, un 11% con gatos y un 3% otro tipo de mascota con un total de 35 repuestas.

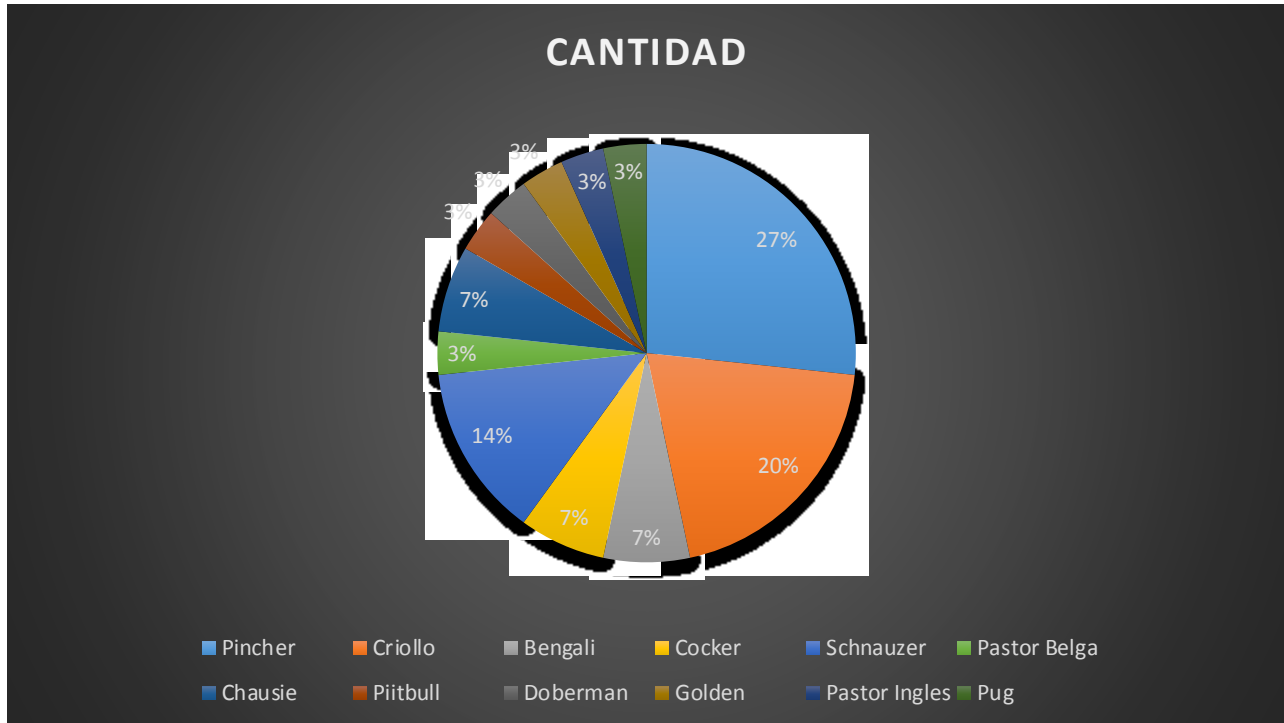
Tabla 10 Pregunta 3.



Fuente: Trabajo de campo

Análisis: Según los encuestados la edad de las mascotas está en un rango de edad entre 1 y 7 años, representando un 70% de las edades.

Tabla 11 Pregunta 4.



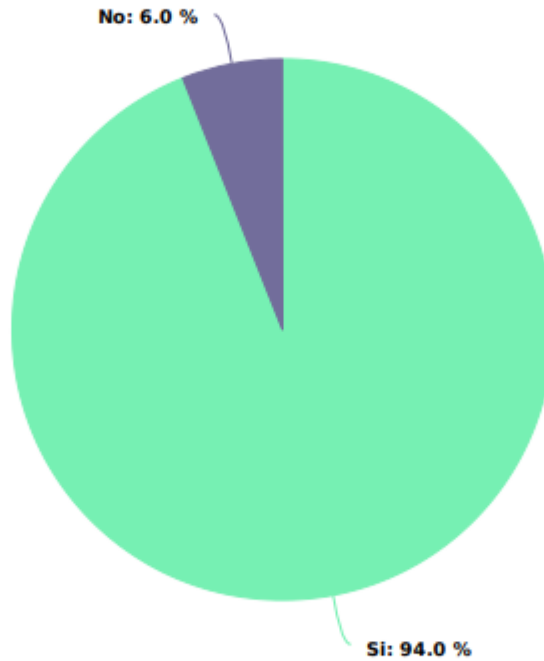
Fuente: Trabajo de campo

Análisis: Según la gráfica el resultado fue un 27% de las personas encuestadas tiene como mascotas perros de raza Pincher, un 20% son criollos y un 14% de raza Schnauzer.



Tabla 12 Pregunta 5.

Descripción del producto  
**¿Considera a su mascota como un miembro más de su familia?**  
 Número de respuestas 36



Valor	Porcentaje	Cantidad
Si	94%	34
No	6%	2
<b>Número de respuestas</b>		<b>36</b>

Fuente: Trabajo de campo

Análisis: Según los resultados de la gráfica un 94% de la población encuestada consideran las mascotas como un miembro más de la familia, esto es muy positivo ya que quiere decir que estas personas si piensan en el bienestar y salud de las mascotas.

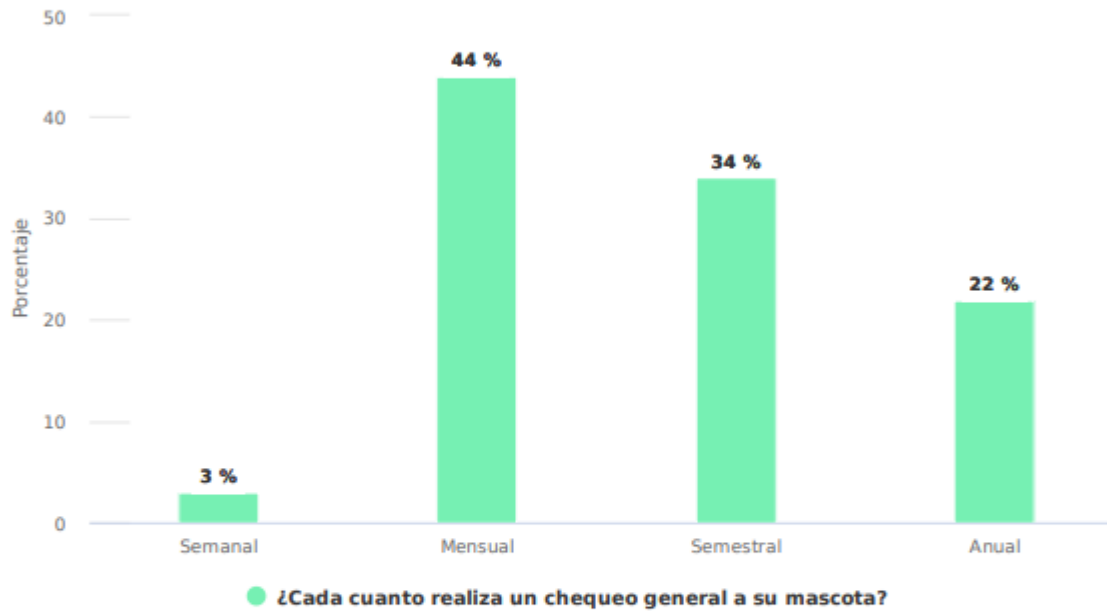
Tabla 13 Pregunta 6.

1

Descripción del producto

**¿Cada cuanto realiza un chequeo general a su mascota?**

Número de respuestas 32

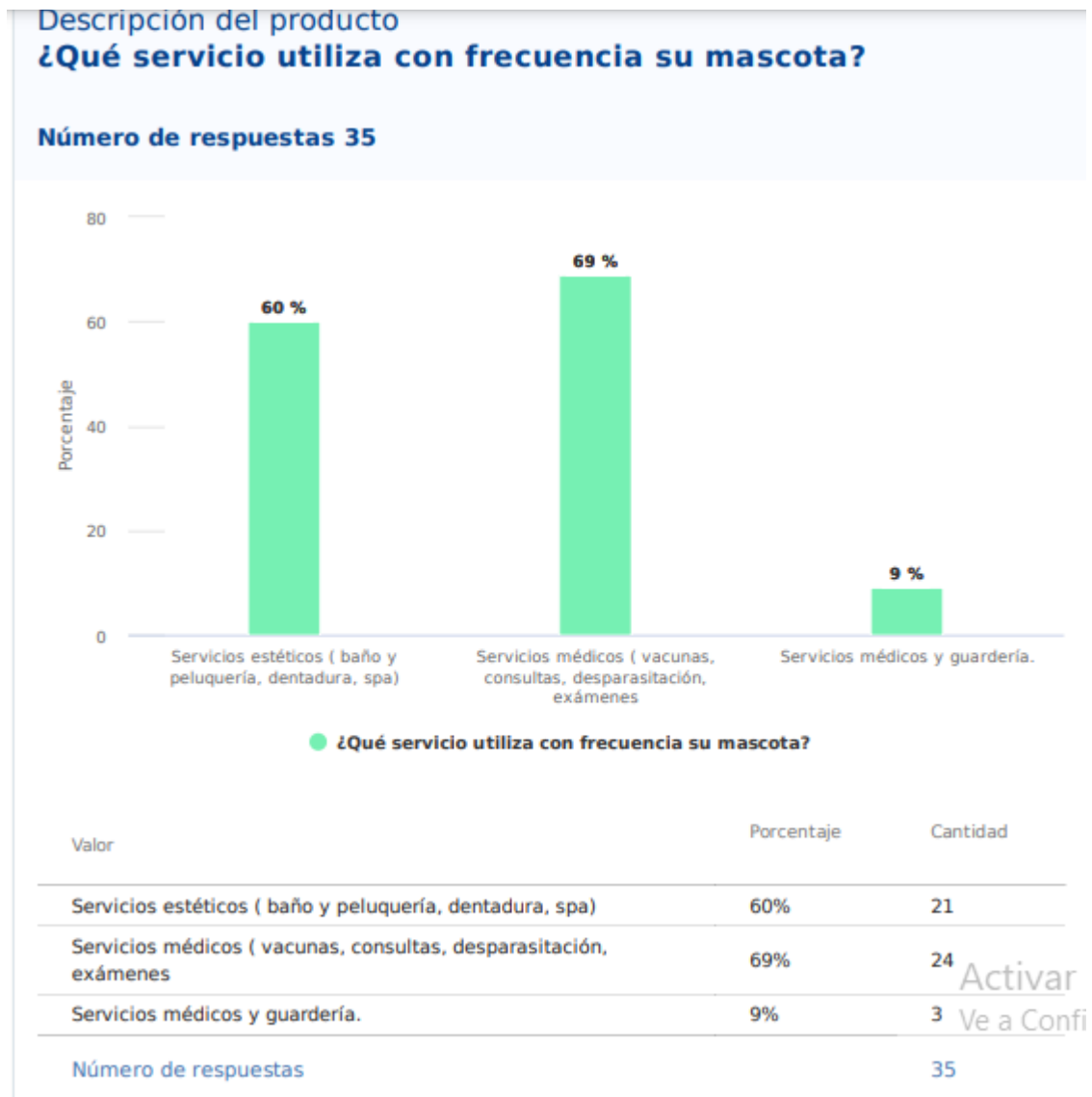


Valor	Porcentaje	Cantidad
Semanal	3%	1
Mensual	44%	14
Semestral	34%	11
Anual	22%	7
<b>Número de respuestas</b>		<b>32</b>

Fuente: Trabajo de campo

Análisis: Un 44% de los encuestados realizan un chequeo mensual de sus mascotas, muy representativo este porcentaje ya que quiere decir que aquellas personas piensan lo importante que es hacer estos chequeos constantemente.

Tabla 14 Pregunta 7.



Fuente: Trabajo de campo

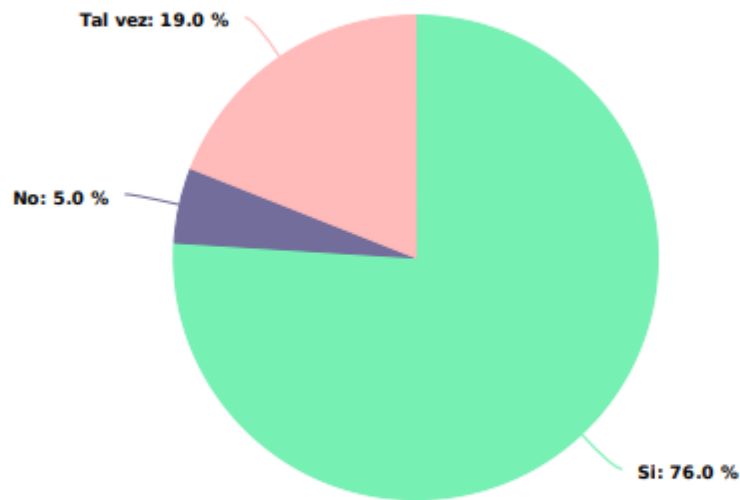
Análisis: los servicios que utilizan con frecuencia los dueños de macotas en Ibagué, con un 69% servicios médicos (vacunas, consulta, desparasitación, exámenes), el segundo servicio con 60% da lugar a servicios estéticos (baño, peluquería, dentadura y spa) y finalmente con un 9% servicios de guardería.

Tabla 15 Pregunta 8.

Descripción del producto

**¿Le gustaría contar con un servicio de medicina prepagada para su mascota?**

Número de respuestas 37



Valor	Porcentaje	Cantidad
Si	76%	28
No	5%	2
Tal vez	19%	7
<b>Número de respuestas</b>		<b>37</b>

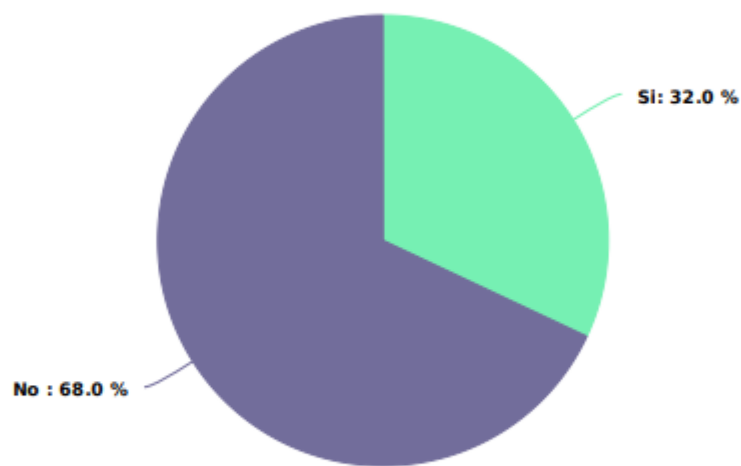
Fuente: Trabajo de campo

Análisis: De los encuestados un 76% está de acuerdo con implementar un servicio con medicina prepagada para las mascotas, ya que se verán beneficiados en la salud y bienestar de estas.

Tabla 16 Pregunta 9.

Descripción del producto  
**¿Conoce un lugar donde presten servicios de medicina prepagada para mascotas?**

Número de respuestas 25

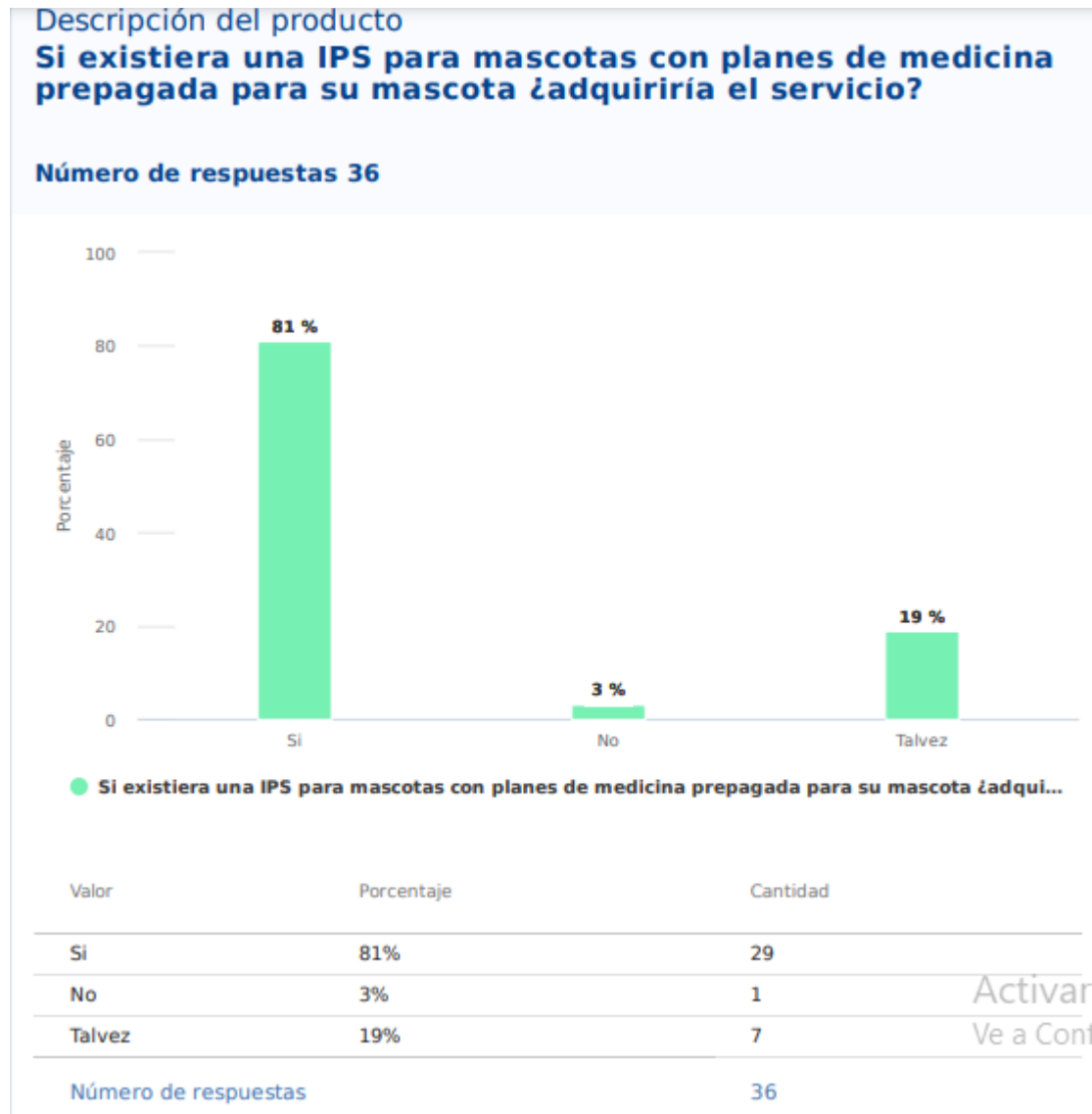


Valor	Porcentaje	Cantidad
Si	32%	8
No	68%	17
Número de respuestas		25

Fuente: Trabajo de campo

Análisis: Según un 68% de los encuestados no conocen un lugar donde se preste el servicio de medicina prepagada para mascotas, concluyendo que gracias a esta gráfica se evidencia la falta de IPS para las mascotas.

Tabla 17 Pregunta 10.



Fuente: Trabajo de campo

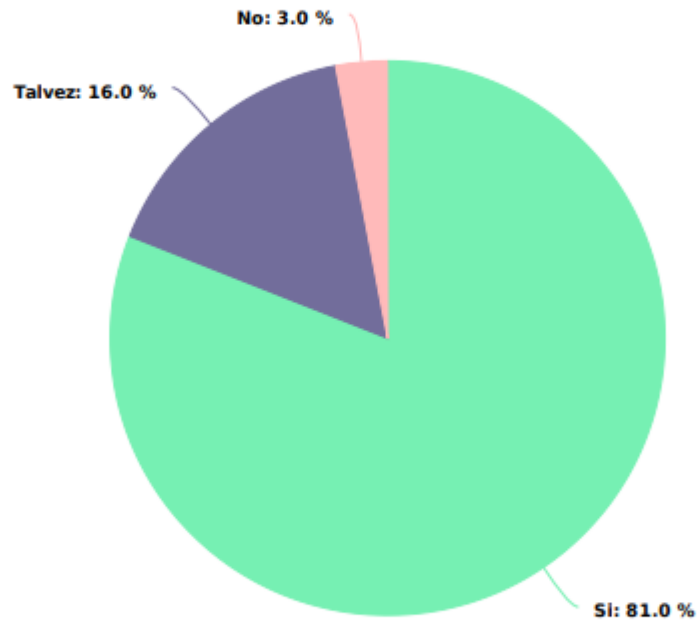
Análisis: Para un 81% de personas en la ciudad de Ibagué adquieren un servicio de medicina prepagada para mascotas en el caso donde existiera, un 19% tal vez y por último un 3% en desacuerdo.

Tabla 18 Pregunta 11.

Descripción del producto

**¿Estaría usted dispuesto a pagar una cuota de afiliación y un sostenimiento mensual fijo, cubriendo con este valor servicios básicos de salud animal?**

**Número de respuestas 37**

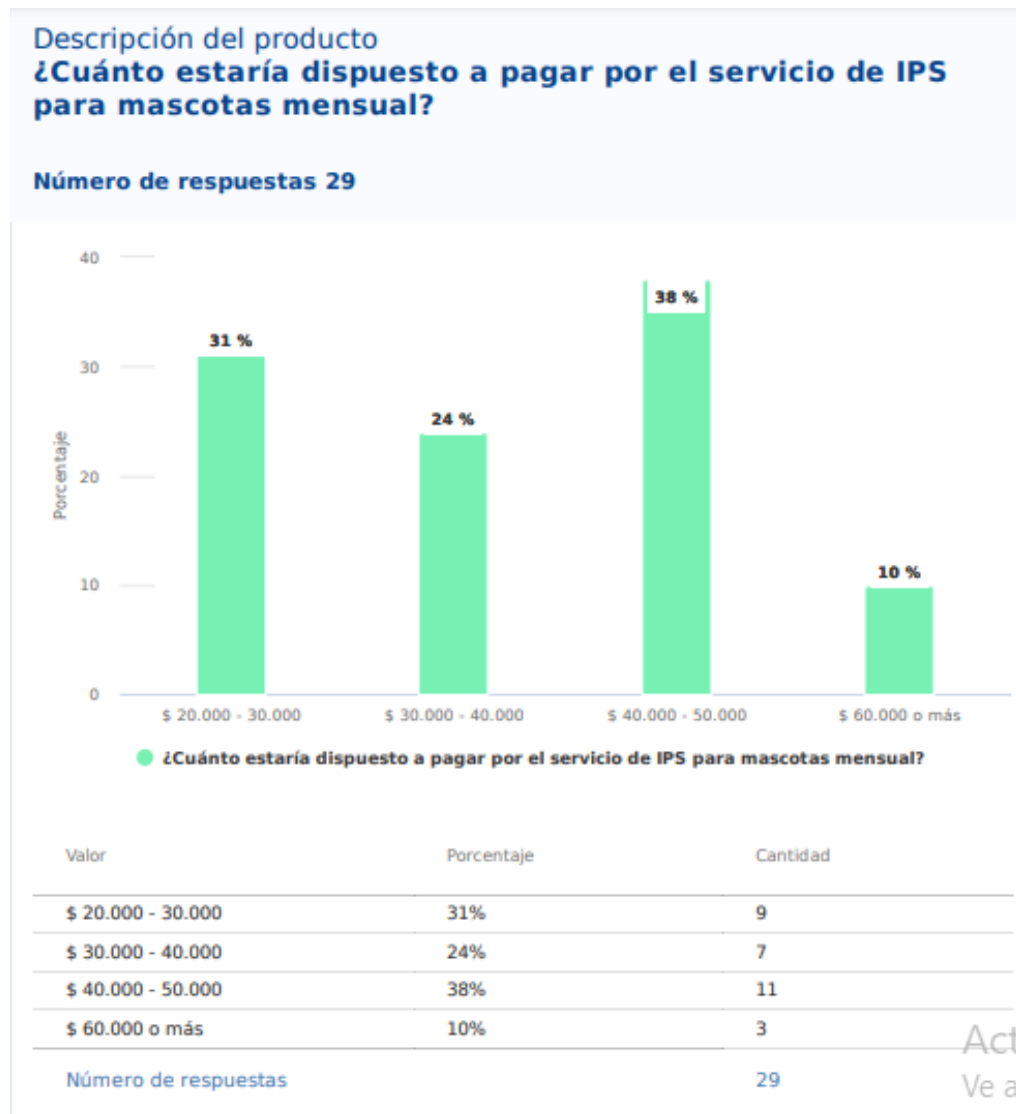


Valor	Porcentaje	Cantidad
Si	81%	30
Talvez	16%	6
No	3%	1
<b>Número de respuestas</b>		<b>37</b>

Fuente: Trabajo de campo

Análisis: El 81 % de la población encuestada estaría dispuesto a pagar una cuota de afiliación mensual fija, donde por medio de este pago puedan garantizar cubrir necesidades y servicios básicos de la salud animal.

Tabla 19 Pregunta 12.

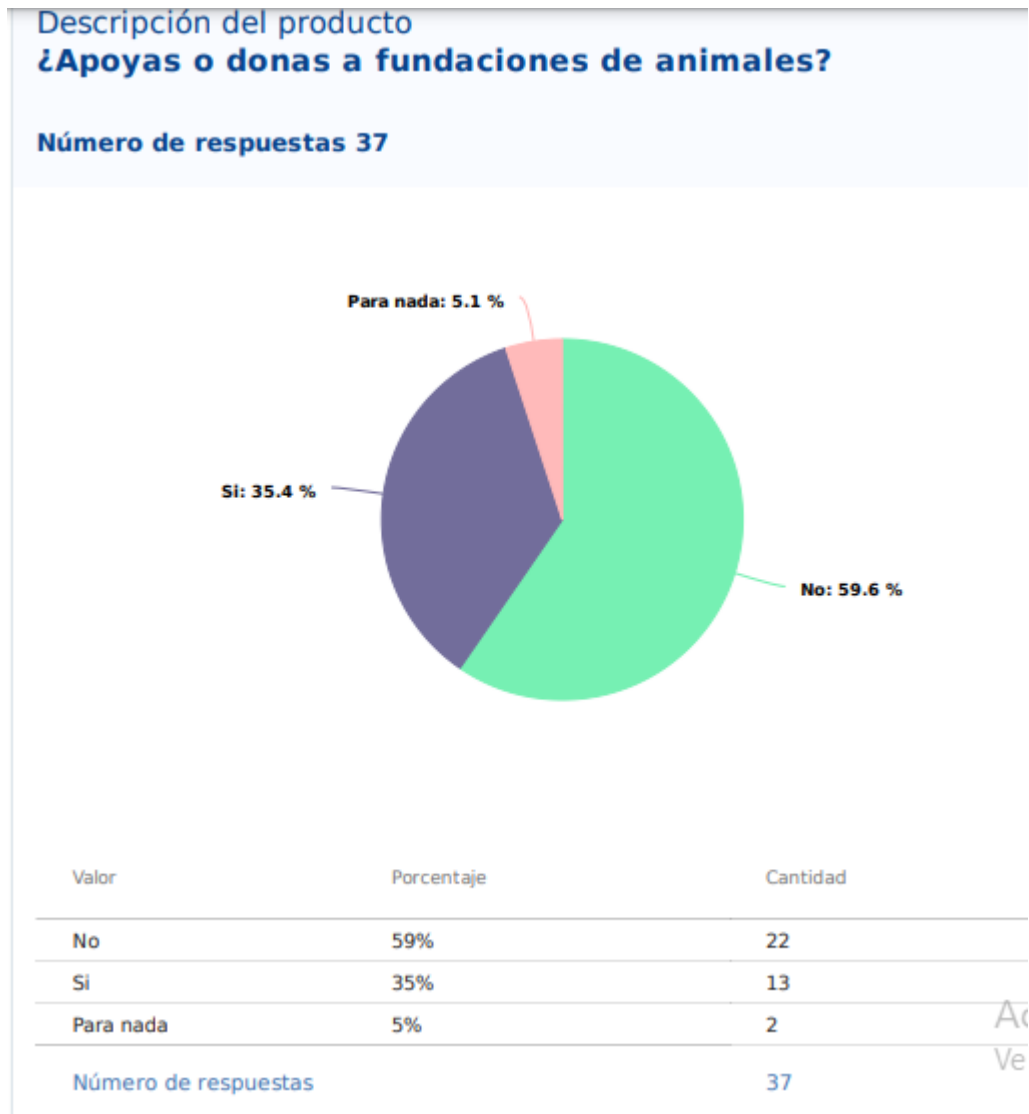


Fuente: Trabajo de campo

Análisis: para los ibaguereños un total del 38% estaría dispuesto a pagar un total por los servicios entre los 40.000- 50.000, un 31% entre los 20.000- 30.000, un 24% entre los 30.000- 40.000 y por último un 10% entre los 60.000 o más para un total de 29 encuestados.



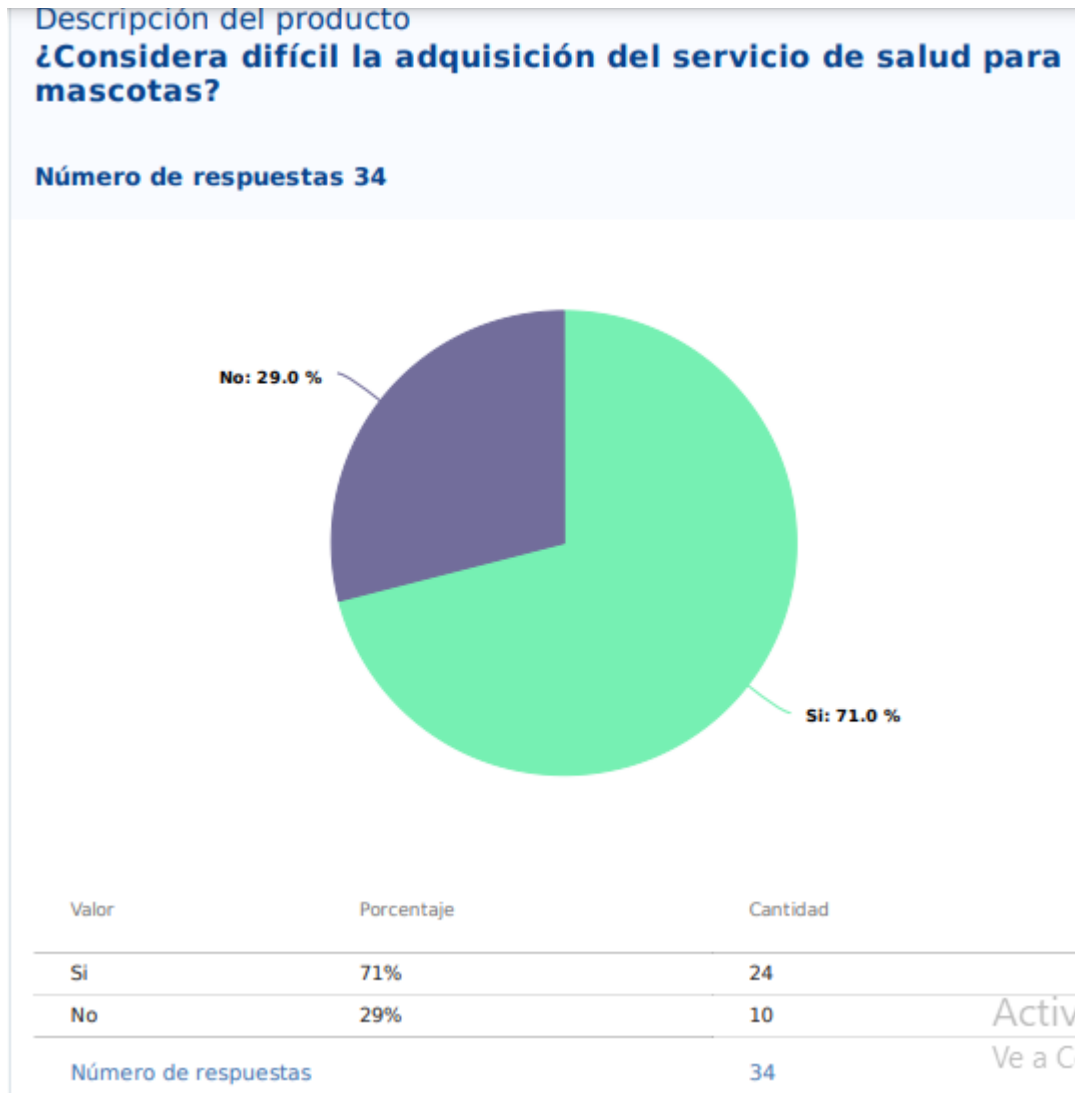
Tabla 20 Pregunta 13.



Fuente: Trabajo de campo

Análisis: en Ibagué hay un 59% no apoya fundaciones por el contrario al 35% de los ciudadanos si apoya y un 5% para nada.

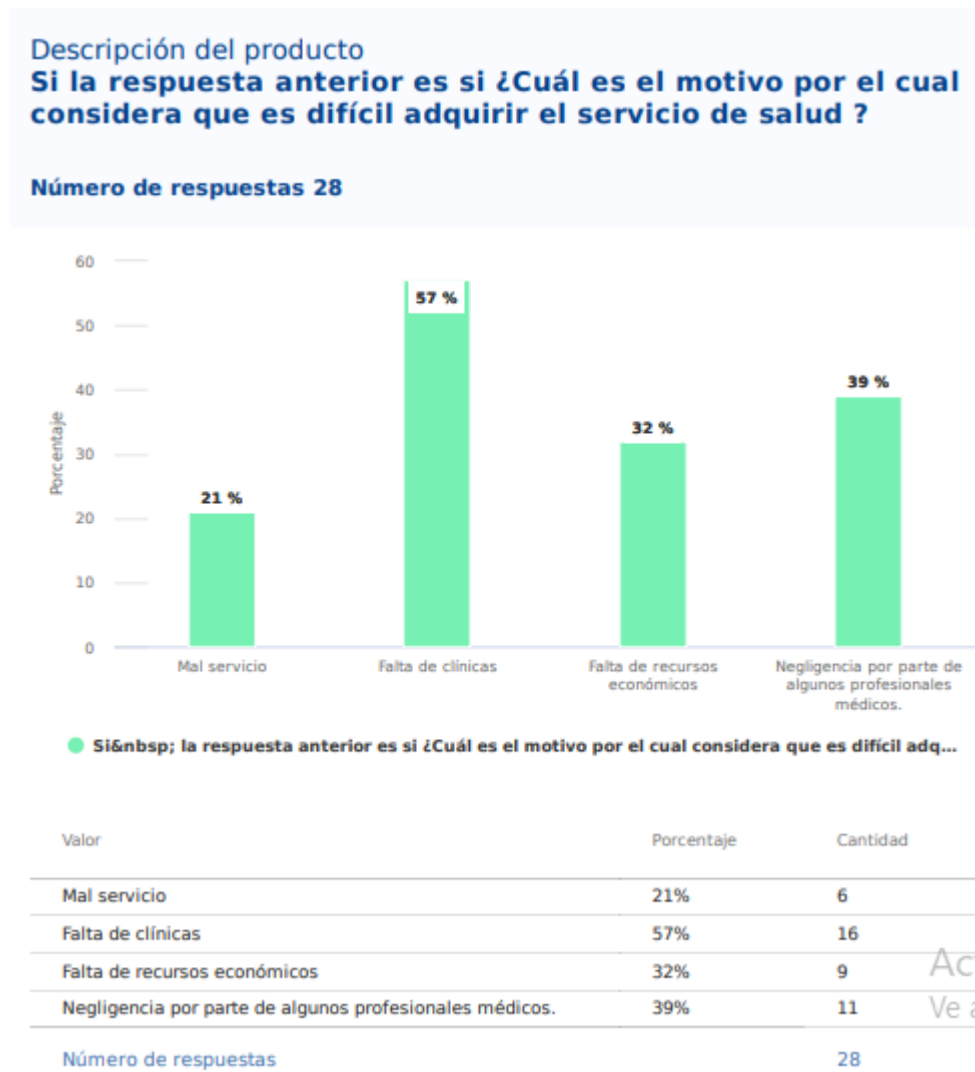
Tabla 21 Pregunta 14.



Fuente: Trabajo de campo

Análisis: para el 71% de los encuestados en la ciudad de Ibagué SI es de difícil adquisición el servicio de salud para mascotas mientras el 29% no lo es.

Tabla 22 Pregunta 15.

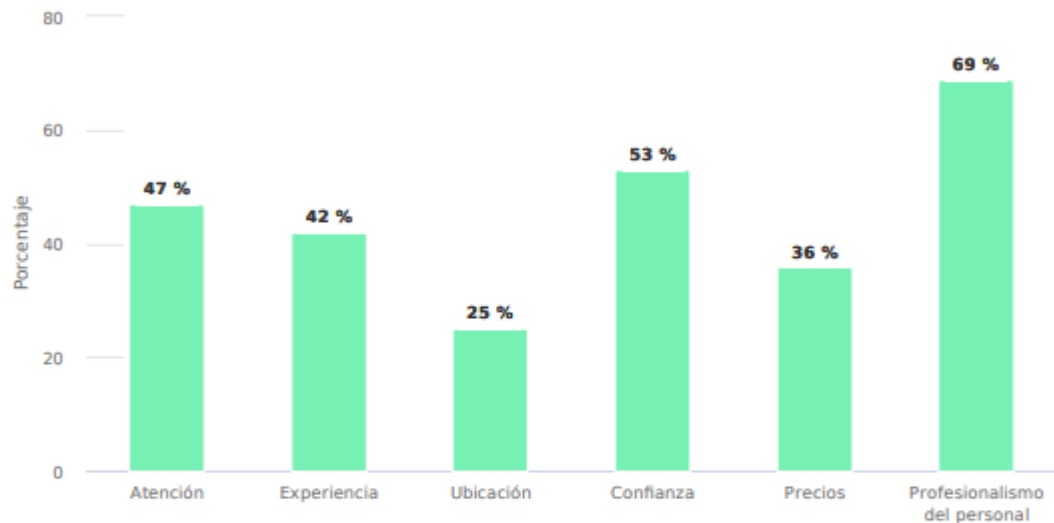


Fuente: Trabajo de campo

Análisis: para los dueños de mascotas en Ibagué teniendo en cuenta la pregunta anterior de la difícil adquisición del servicio de medicina para mascota el 57% indica que es por falta de clínicas, el 39% negligencia por parte de algunos profesionales médicos, un 32% por falta de recursos económicos y por último un 21% indica que es por mal servicio.

Tabla 23 Pregunta 16.

Descripción del producto  
**¿Para usted que es lo más importante al momento de utilizar servicios médicos para las mascotas?**  
 Número de respuestas 36



● ¿Para usted que es lo más importante al momento de utilizar servicios médicos para las masco...

Valor	Porcentaje	Cantidad
Atención	47%	17
Experiencia	42%	15
Ubicación	25%	9
Confianza	53%	19
Precios	36%	13
Profesionalismo del personal	69%	25
<b>Número de respuestas</b>		<b>36</b>

Fuente: Trabajo de campo

Análisis: Según los resultados de la gráfica se evidenció que lo más importante para los encuestados al momento de utilizar servicios médicos para las mascotas lo que más resaltan es con un 47% la atención, un 42% la experiencia por parte del personal, un 53% la confianza y con un 69% el profesionalismo del personal.

## Conclusiones

Para concluir el análisis de la encuesta la cual define la factibilidad del estudio de mercados realizada en la ciudad de Ibagué se determinó lo siguiente:

Se encuestó un total de 38 personas pertenecientes a la ciudad de Ibagué, donde de las 38 personas entrevistadas un 36% están en un rango de edad entre los 30 y 60 años, de las cuales un 68% son mujeres y un 36% hombres, pertenecientes la mayoría con un 90% al estrato entre 2 y 3.

Donde un 96% de las personas encuestadas tienen una mascota, de las cuales un 89% tienen perros y un 11% gatos, y las razas más favoritas de aquellas personas son Pincher con un 27%, Criollos con un 20% y un 14% Schnauzer. Logrando identificarse que un 96% de las personas que se encuestaron consideran las mascotas con un miembro más de la familia, siendo esto muy positivo ya que la mayoría piensa en el bienestar y la salud de la mascota, siempre pensando en brindarles un hogar seguro donde no pasen necesidades ni malestares.

Concluyéndose de esta encuesta que un 81% de las personas encuestadas si aceptaran y les gustara que exista una IPS especial para mascotas, donde obtendrán variedad de beneficios aquellos animales que lo necesiten en su momento, se vio un resultado muy positivo y aceptable por parte de la población encuestada dando un impacto muy significativo para este estudio ya que se puede concluir que sería un emprendimiento aceptable por las personas y hogares de la ciudad de Ibagué.

## **Estudio Organizacional**

### **Misión**

En IPS para mascotas creemos en lo que hacemos, es por eso por lo que ofrecemos los mejores servicios donde tu mascota y tu puedan encontrar un espacio con la mejor calidad, innovación, amor y responsabilidad, tenemos como objetivo principal ser la mejor IPS para mascotas con servicios de primera calidad generando calidad y eficiencia.

### **Visión**

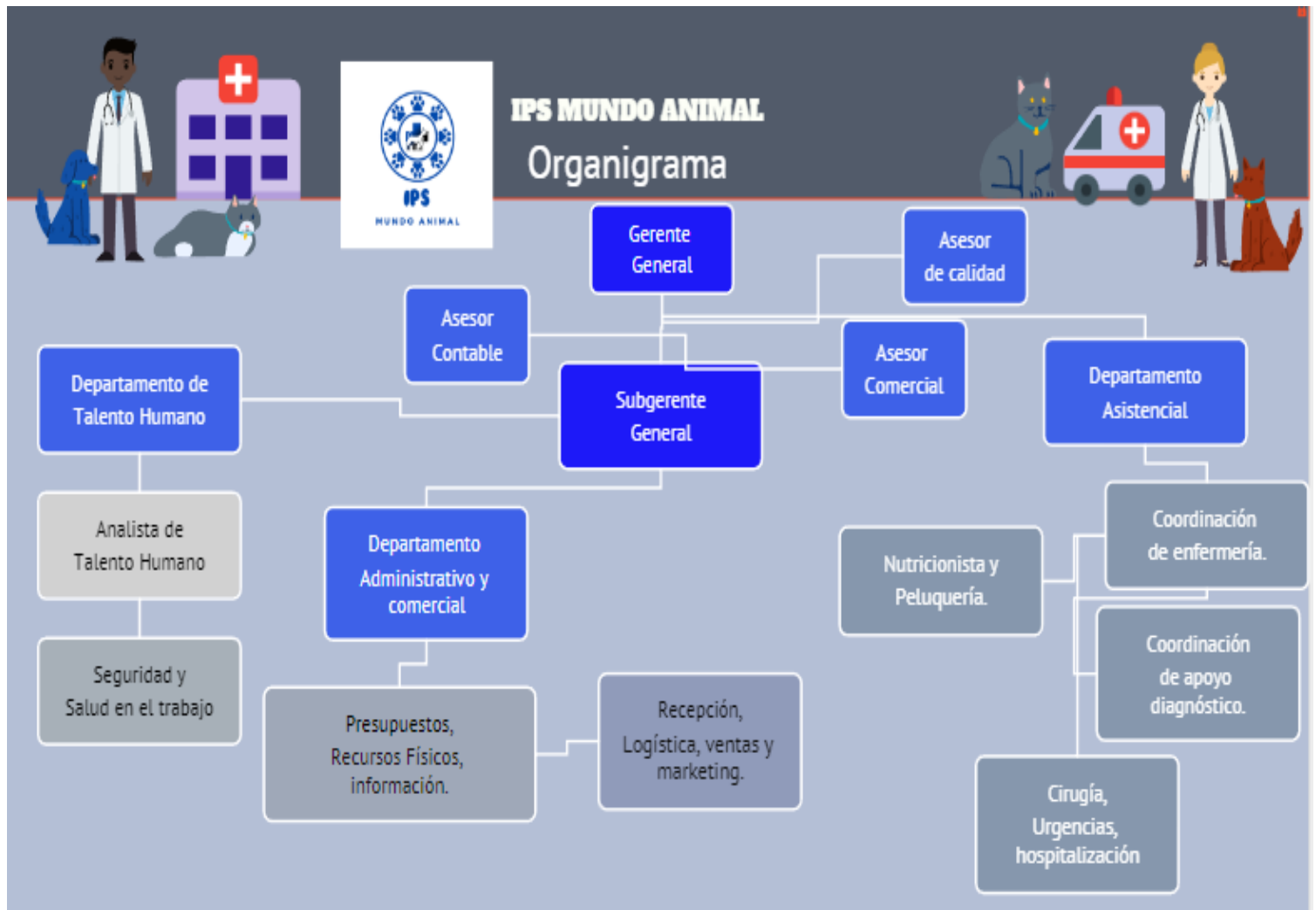
Seremos en el 2026 un referente en el aseguramiento en salud para mascotas, con mejora continua de los procesos y tecnología, para contribuir en la calidad del servicio de nuestros afiliados, ofreciendo un servicio de confianza, accesibilidad, amabilidad y calidad, para consentir, embellecer y asear a nuestras mascotas.

### **Valores**

- Amor
- Respeto
- Calidad
- Disciplina
- Compromiso
- Responsabilidad
- Transparencia

## Organigrama


Tabla 24 Organigrama



Fuente: Autoría Propia.


## Cargos y personal requerido

Tabla 25 Funciones Gerente.

	<b>GERENTE GENERAL</b>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO:</b>	Es el representante legal de a IPS se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar todo lo referente en la IPS
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Liderar el proceso de planeación, estableciendo los objetivos y las metas.</li> <li>* Logar un ambiente laboral agradable</li> <li>* Contratar y liquidar el personal</li> <li>* Establecer estrategias comerciales para el desarrollo y crecimiento de la IPS</li> <li>* Desarrollar estrategias mediano, corto y largo plazo.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 3 años de experiencia en cargos administrativos</li> </ul>
<b>SALARIO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* \$ 2.300.000</li> </ul>


Fuente: Autoría Propia.

Tabla 26 Funciones Recepcionista.

	<b>RECEPCIONISTA</b>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO:</b>	Se encarga de atender a todas las personas que ingresan a la IPS proporcionando información de interés.
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recibir, tramitar facturas y mensajería.</li> <li>* Realizar labores enviadas por el generante.</li> <li>* Atender a pacientes al llegar, direccionarlos, recibir llamadas y agendar citas.</li> <li>* Organizar la correspondencia</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 6 meses de experiencia o cargos similares</li> </ul>
<b>SALARIO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* \$ 1.926.804</li> </ul>


Fuente: Autoría Propia.




	<b>MEDICO VETERINARIO</b>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO:</b>	Encargado de la salud de los animales en la IPS
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Evaluar la salud de los animales.</li> <li>* Llevar a cabo jornadas de vacunación</li> <li>* Estar en constante comunicación con los dueños de las mascotas informando el estado de las mascotas.</li> <li>* Llevar a cabo intervenciones de menor complejidad</li> <li>* Formular medicamentos</li> <li>* realizar consultas y curaciones.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	* 1 año de experiencia en veterinaria y zootecnia.
<b>SALARIO:</b>	* \$ 1.160.000

Fuente: Autoría Propia.

Tabla 28 Funciones Cirujano Vet.


	<b>CIRUJANO VETERINARIO</b>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO:</b>	cirujano veterinario en la IPS
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Encargado de los procesos quirúrgicas de los animales.</li> <li>* Evaluar la salud de los animales</li> <li>* llevar a cabo intervenciones quirúrgicas cuando se requiera</li> <li>* realizar terapias a los animales</li> <li>* Cooperar en las jornadas de vacunación si se requiere</li> <li>* Liderar equipo de médicos</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	* 3 años en cirugía de animales pequeños y grandes
<b>SALARIO:</b>	* \$ 1.160.000

Fuente: Autoría Propia.

	<b>SERVICIOS GENERALES</b>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO:</b>	Encargado de hacer aseo general a las instalaciones
<b>FUNCIONES:</b>	* Velar por el mantenimiento y buena imagen de la IPS
	* cumplir con el aseo requerido en cada área
	* mantener en optimo estado las camillas con su respectiva higiene
	* informar novedades en las instalaciones
<b>EXPERIENCIA:</b>	* 6 meses de experiencia
<b>SALARIO:</b>	* \$ 1.160.000

Fuente: Autoría Propia.

*Tabla 30 Funciones Peluquero.*

	<b>PELUQUERO</b>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO:</b>	Persona encargada de acicalar a las mascotas
<b>FUNCIONES:</b>	* Cortar el pelo de los animales.
	* Cortar las uñas de los animales.
	* Cepillar el pelo de los animales
	* Tener buen manejo los animales.
<b>EXPERIENCIA:</b>	* 1 año de experiencia
<b>SALARIO:</b>	* \$ 1.160.000

Fuente: Autoría Propia.

	<b>AUXILIAR VETERINARIO</b>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO:</b>	Persona con conocimiento en medicina veterinaria que apoye al personal de la IPS.
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apoyar las actividades diarias</li> <li>* Apoyar las labores de profesional en consultas, cirugía, hospitalización o demás servicios.</li> <li>* Estar en constante comunicación con los dueños de las mascotas informando el estado de las mascotas.</li> <li>* Cuidar los animales que hagan parte del acilo</li> <li>* Demas funciones que le asigne el personal médico.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	* 1 año de experiencia en veterinaria
<b>SALARIO:</b>	* \$ 1,160.000

Fuente: Autoría Propia.

## Estructura Legal

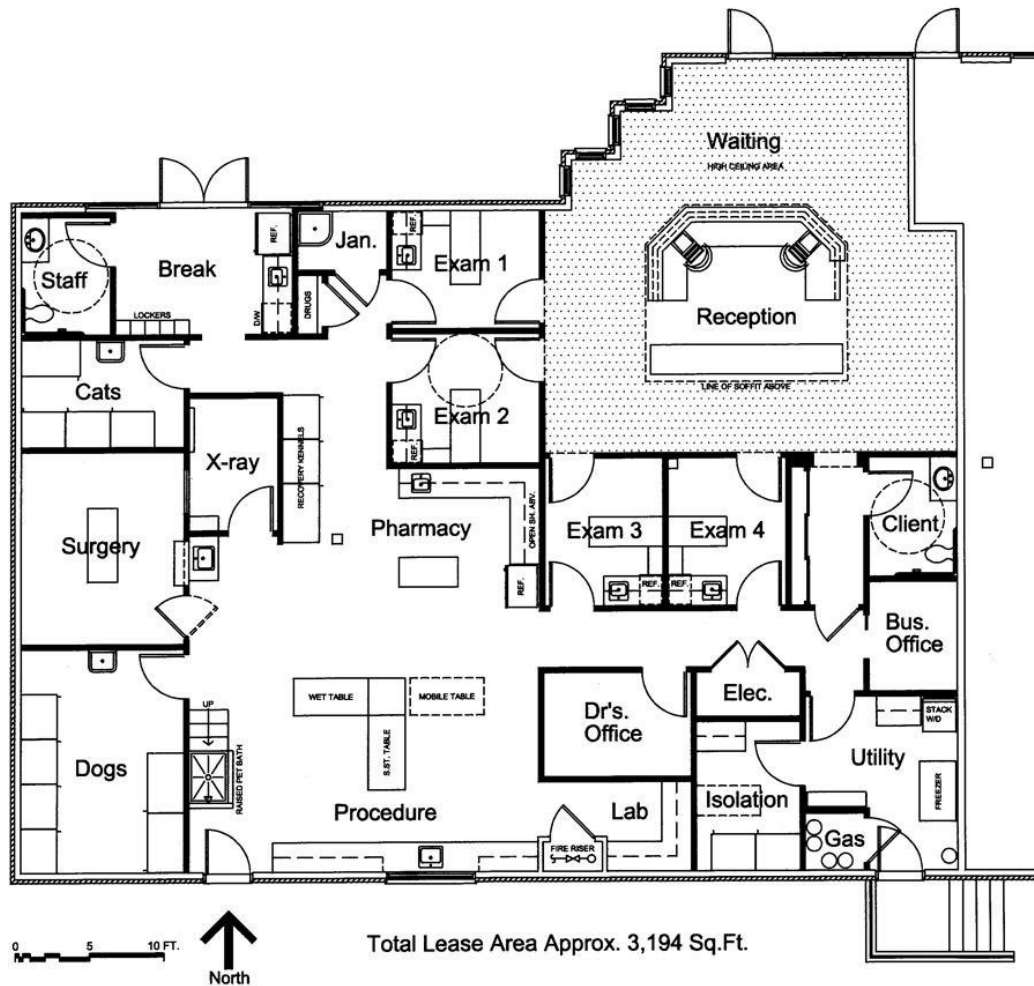
IPS Mundo Animal será una sociedad por acciones simplificada, “ *es una sociedad de capitales que siempre tendrá naturaleza comercial, sin importar las actividades que se prevean en su objeto social. Cuenta con un carácter innovador para el derecho societario colombiano, y busca estimular el emprendimiento debido a las facilidades y flexibilidades que ofrece tanto a nivel de su constitución como de su funcionamiento. Este tipo de sociedad para efectos tributarios se rige por las reglas que aplican a la sociedad anónima.*” (Restrepo, 2022)

Por lo anterior mencionado, según el sitio web consultado indica también que “*la Sociedad por acciones simplificada puede constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, se crean por documento privado y nace después del*

registro en la cámara de comercio. Sin embargo si en los aportes iniciales se incluyen bienes inmuebles la constitución debe elevarse a escritura pública también.” (Restrepo, 2022)

## Prototipo

Tabla 32. Prototipo



Se manejaría este plano como base para la construcción de la IPS, donde tendrá cuartos ampliamente capacitados y estructurados para las distintas actividades a realizar. Podemos observar que se tomarían habitaciones específicas como la de la farmacia, rayos X, exámenes, laboratorio y habitaciones por separados para las mascotas, adicional el acondicionamiento para el spa y guardería de las mascotas que deseen este servicio adicional.

Esto brinda una mejor relación laboral con el personal ya que dado el caso que la IPS este en su cupo máximo hay bastante espacio para hacer las actividades correspondientes, se puede transitar libremente sin tener algún tipo de problema con el espacio.

## Marca

*Tabla 33. Marca*



La marca fue inspirada en el nombre neto de la entidad, los colores que se utilizaron fueron basados en las correspondientes influencias de estos, teniendo en cuenta esto decimos que: El fondo al ser la mayor parte del logo se tomó de color blanco, se utilizó dado a que este representa la pureza y verdad. El nombre está representado por el color azul que representa confianza, transparencia y da al espectador una sensación de tranquilidad para su mente. El negro, que, aunque sea el color oscuro y por naturaleza represente el lado malo de las cosas lo decidimos tomar ya que al trabajar en la salud tendremos que pasar por momentos de luto. Pero adicional a eso este color representa fortaleza y seriedad, que son dos palabras que nos representa muy bien.

## **Clasificación Y Nivel Del Producto O Servicio**

### **1. Clasificación**

La IPS Mundo Animal se clasifica en los productos de consumo ya que son aquellos bienes y servicios que un consumidor final adquiere para su consumo personal.

### **2. Nivel Del Servicio**

El producto aumentado es el nivel de un producto donde se ofrece al consumidor servicios o beneficios adicionales al producto básico y real.

## **Marketing Mix**

### **1. Producto**

La IPS Mundo Animal será un servicio de atención especializada para mascotas (perros y gatos) el cual se podrá acceder a diversos planes según la necesidad del cliente; donde se prestará el servicio de atención 24hrs donde encontrarán controles, chequeos médicos, urgencias, hospitalización, medicación y hasta spa, guardería y peluquería para mascotas. Además de brindarles un valor agregado en cada plan adquirido o servicio con nosotros; de los cuales se encuentran algunos servicios gratis para aquellos clientes fieles, jornada de vacunación y esterilización a muy bajos costos.

### **2. Precio**

Manejaremos distintas estrategias de precios basados en dos factores: precios basados en costos y precios en base en la competencia.

Los precios basados en los costos los manejaremos de una manera, la cual es el costo de producción por el porcentaje que se desea obtener más el costo. Buscando así un balance

con el cual podemos ir dejando ganancia en base a lo que vayamos trabajando, con esto aseguramos que siempre se podrá obtener un buen margen entre costo y ganancia.

La segunda estrategia que se maneja es el precio en base a la competencia, esta se basa en una que se llama benchmarking en la cual se estudia los precios de la competencia teniendo en cuenta el margen rentable para la empresa.

El valor mensual \$ 50.000

- El copago \$ 5,000
- Hospitalización el 10% del valor total.
- Urgencias copago \$20,000
- Medicamento copago \$5,000
- Vacunas \$15.000
- Esterilización, imagenología y laboratorios \$10.000

Se determinan los precios de aquellos servicios anteriormente mencionados gracias al estudio de la competencia y comparando precios se determinó esos valores. Una de las competencias más fuertes de las IPS para mascotas están las veterinarias pero por su alto valor muchos no pueden acceder a algún servicio. Por ejemplo comparando precios con la veterinaria Wamiz, se evidencian valores un poco altos difícil para que los estratos entre 1 y 2 puedan acceder a ellos.

*Tabla 34. Valor consulta al veterinario*

## ¿Cuánto vale una consulta al veterinario en Colombia?

En una ciudad como **Bogotá**, una consulta general al veterinario oscila entre algo más de 20.000 pesos para los estratos 1 y 2, cerca de 40.000 para los estratos 3 y 4 y cerca de 50.000 para los estratos 5 y 6.

En **Barranquilla**, por ejemplo, se puede ir a los 40.000 pesos para los estratos 3 y 4 y hasta los 60.000 para los últimos estratos.

En **Cali**, una consulta general oscila entre los 12.000 pesos para los estratos más bajos y los 50.000 para los más altos.

En **Manizales** se registran precios que van desde los 35.000 hasta los 40.000 y en Pereira desde los 25.000 hasta los 50.000.

Conviene tener en cuenta que, en algunas ciudades, debido a la **alta densidad de animales**, puede llegar el caso incluso de que para **los estratos más bajos la consulta general sea más cara que para los estratos más altos**.

(Vargas, 2021). ¿Cuánto cuesta una consulta veterinaria en Colombia? wamiz.es; Wamiz.

<https://wamiz.es/perro/consejos/164842/cuanto-cuesta-una-consulta-veterinaria-en-colombia>

*Tabla 35. Valor Urgencia*

## ¿Cuánto vale la consulta de urgencia?

En **Bogotá**, una consulta nocturna va desde los 50.000 pesos en los estratos más bajos hasta los casi 80.000 en los estratos 5 y 6; en **Cali** va desde los 35.000 hasta los 70.000 pesos; en **Medellín** los precios se mueven aproximadamente entre los 50.000 pesos y los 70.000; en **Pereira** la tarifa está más o menos fijada en los 50.000 y en **Villavicencio** está entre los 50.000 y los 60.000.

(Vargas, 2021). ¿Cuánto cuesta una consulta veterinaria en Colombia? wamiz.es; Wamiz.

<https://wamiz.es/perro/consejos/164842/cuanto-cuesta-una-consulta-veterinaria-en-colombia>

*Tabla 36. Valor vacunas*

## ¿Cuánto cobra un veterinario por vacunar?

En **Bogotá**, el precio de la vacunación (de las dosis de recuerdo que regularmente debe recibir nuestra mascota a lo largo de su vida) oscila entre los 30.000 pesos en los estratos más bajos y los 50.000 en los más altos, rondando los 40.000 pesos en los estratos 4 y 5.

En **Barranquilla** va desde los 40.000 pesos hasta los 60.000; en **Cali**, entre 30.000 y 60.000; en **Medellín**, entre 40.000 y 80.000; en **Pereira**, entre algo más de 30.000 y menos de 40.000; y en **Villavicencio**, como mucho, nos cobrarán unos 40.000 pesos.



(Vargas, 2021). ¿Cuánto cuesta una consulta veterinaria en Colombia? wamizes; Wamiz.  
<https://wamiz.es/perro/consejos/164842/cuanto-cuesta-una-consulta-veterinaria-en-colombia>

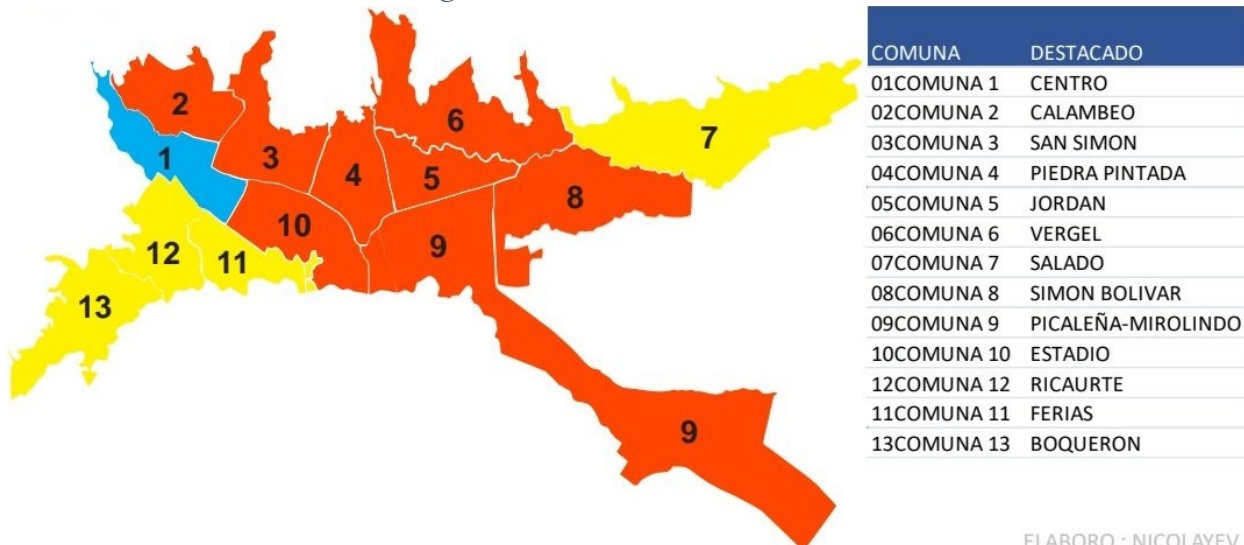
### 3. Promoción

Utilizaremos principalmente las promociones por medio de radio y redes sociales como en Instagram, Facebook, WhatsApp, página oficial de la IPS, las cuales invitaremos a las personas a hacer parte de las campañas de vacunación, esterilización, baños y demás. Se tendrá en cuenta que estas campañas se harán mínimo dos veces al mes, utilizando como medio de concentración las vías que presta la alcaldía municipal para ahí mismo ubicar carpas adaptadas para los fines definidos. Estas promociones serán acompañadas de las personas voluntarias y organizaciones aliadas a la entidad que deseen hacer parte de la campaña.

### 4. Plaza

IPS Mundo Animal estará ubicada en la ciudad de Ibagué, específicamente en la comuna 10 por el barrio Cádiz, donde están cerca la comuna 11, 3, 1 y 4, las cuales están dentro del estrato 1 y 4. Se eligió este sector ya que se encuentra facilidad de vías y medio de transporte para poder llegar al lugar y adicional tiendas de accesorios, medicamentos y comida para las mascotas

Tabla 37. Comunas Ibagué



## **Plan marketing**

El plan marketing de la IPS para mascotas se va a enfocar en 3 pasos:

1. Análisis: se analizará internamente la empresa, la competencia y el mercado.
2. Marketing estratégico: se clasificará la ventaja competitiva, la segmentación y los objetivos a donde se quiere llegar.
3. Marketing operativo: Identificar las 4P y determinar un presupuesto y cronograma.


## **Presupuesto**

El presupuesto que se tiene como objetivo principal en la iniciación del proyecto cuenta con los siguientes elementos:

- Búsqueda de las instalaciones, arriendo mensual \$ 3.000.000
- Adecuación del local \$20.000.000
- Permisos que se requieran para el funcionamiento legal de la IPS
- Publicidad \$ 1.000.000
- Contratación del personal: 5.000.000
- Campañas de estilización y de más actividades: 1.000.000

## Cronograma

Tabla 38. Cronograma

 <b>IPS</b> MUNDO ANIMAL	<b>CRONOGRAMA IPS MUNDO ANIMAL</b>															
	<b>FEBRERO</b>				<b>MARZO</b>				<b>ABRIL</b>				<b>MAYO</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>BUSQUEDA DE LAS INSTALACIONES</b>	■	■	■	■	■	■	■	■								
<b>ADECUACIONES</b>									■	■						
<b>PERMISOS</b>									■	■						
<b>PUBLICIDAD</b>									■	■	■	■	■		■	
<b>CONTRATACION DEL PERSONAL</b>									■	■	■					
<b>CAMPAÑAS DE ESTIRIZACION, BAÑOS Y DE MAS</b>												■		■		■

Fuente: Autoría Propia.

## Estudio financiero

### Información general

Se afiliarán al mes 97 mascotas entre perros y gatos y quiere saber cuál es el costo total de la materia prima necesaria para lograr la afiliación, determine el costo de la materia prima con la siguiente información:

Numero de mascotas que se afiliarán			97	mes
			1.164	año
Materiales	Cantidad	Unidad de medida	Costo	Total mes
Medicamentos y Elementos Quirúrgicos	50	Unidad	1.150	57.500
Medicamentos Recurrentes	60	Unidad	850	51.000
Vacunas	80	Unidad	1.080	86.400
Desparasitantes	40	Unidad	960	38.400
Medicamentos de Control	55	Unidad	750	41.250
Suplementos Vitamínicos	20	Unidad	550	11.000
Material Médico Desechable	30	Unidad	850	25.500
Elementos de Bioseguridad desechables	45	Unidad	600	27.000

Se necesita para la prestación de servicios  operario contratado directamente, el cual van a devengar 1 salario mínimo legal vigente

Incremento porcentual de los costos	<input type="text" value="3%"/>
-------------------------------------	---------------------------------

## Inversiones

Para la IPS para mascotas se tiene en cuenta los préstamos bancarios y los recursos propios para llevar a cabo su funcionamiento.

Préstamo bancario	40.000.000
Recursos propios	172.000.000
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>212.000.000</b>

## Costos

En los costos se tiene en cuenta todo lo relacionado con el costo de la materia prima, costo de mano de obra, proyección del costo de la mano de obra anual y costos indirectos de fabricación.

Incremento porcentual de los costos	3%
-------------------------------------	----

COSTO DE LA MATERIA PRIMA										
Materiales	Cantidad	Unidad de medida	Costo	Total mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Medicamentos y Elementos Quirúrgicos	50	Unidad	1.150	57.500	690.000	710.700	732.021	753.982	776.601	799.899
Medicamentos Recurrentes	60	Unidad	850	51.000	612.000	630.360	649.271	668.749	688.811	709.476
Vacunas	80	Unidad	1.080	86.400	1.036.800	1.067.904	1.099.941	1.132.939	1.166.928	1.201.935
Desparasitantes	40	Unidad	960	38.400	460.800	474.624	488.863	503.529	518.634	534.193
Medicamentos de Control	55	Unidad	750	41.250	495.000	509.850	525.146	540.900	557.127	573.841
Suplementos Vitamínicos	20	Unidad	550	11.000	132.000	135.960	140.039	144.240	148.567	153.024
Material Médico Desechable	30	Unidad	850	25.500	306.000	315.180	324.635	334.374	344.406	354.738
Elementos de Bioseguridad desechables	45	Unidad	600	27.000	324.000	333.720	343.732	354.044	364.665	375.605
<b>TOTAL COSTO MATERIA PRIMA UNITARIA</b>				338.050	4.056.600	4.178.298	4.303.647	4.432.756	4.565.739	4.702.711
<b>TOTAL COSTO MATERIA PRIMA MENSUAL</b>				32.790.850	393.490.200	405.294.906	417.453.753	429.977.366	442.876.687	456.162.987

## COSTO DE LA MANO DE OBRA

Nro. operarios a contratar	4
suelo asignado al trabajador	1.160.000

<b>1. Costo mensual del sueldo</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Sueldo	1.160.000
Auxilio de transporte	140.606
<b>Total, sueldo</b>	<b>1.300.606</b>

<b>2. Costeo de las prestaciones sociales</b>			
<b>Prestaciones Sociales</b>	<b>Costo legal</b>	<b>Base liquidación</b>	<b>Total</b>
Cesantías	8,33%	1.300.606	108.340
Intereses sobre las cesantías	1%	1.300.606	13.006
Prima	8,33%	1.300.606	108.340
Vacaciones	4,16%	1.160.000	48.256
<b>TOTAL, PRESTACIONES SOCIALES</b>			<b>277.943</b>

<b>3. Costeo de la seguridad social</b>			
<b>Seguridad Social</b>	<b>Costo legal</b>	<b>Base liquidación</b>	<b>Total</b>
Salud	8,50%	1.160.000	98.600
Pensión	12%	1.160.000	139.200
Riesgos Laborales	0,522%	1.160.000	6.055
<b>TOTAL, SEGURIDAD SOCIAL</b>			<b>243.855</b>

<b>4. Costeo de los aportes parafiscales</b>			
<b>Aporte parafiscal</b>	<b>Costo legal</b>	<b>Base liquidación</b>	<b>Total</b>
SENA	2%	1.160.000	23.200
ICBF	3%	1.160.000	34.800
Caja de compensación	4%	1.160.000	46.400
<b>TOTAL, APORTES PARAFISCALES</b>			<b>104.400</b>

5. Resumen costo mano de obra	
Sueldo	1.160.000
Auxilio de transporte	140.606
Prestaciones sociales	277.943
Seguridad social	243.855
Aportes parafiscales	104.400
<b>TOTAL, RESUMEN OPERARIO</b>	<b>1.926.804</b>
Nro. 1 trabajadores	4
<b>COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA</b>	<b>7.707.217</b>

PROYECCION DEL COSTO DE MANO DE OBRA ANUAL							
Costo de la mano de obra total	Total, mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	7.707.217	92.486.603	95.261.201	98.119.037	101.062.608	104.094.486	107.217.321

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION (CIF)							
Concepto	Valor	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Elementos de aseo y cafetería	350.000	4.200.000	4.326.000	4.455.780	4.589.453	4.727.137	4.868.951
Agua	152.000	1.824.000	1.878.720	1.935.082	1.993.134	2.052.928	2.114.516
Luz	210.000	2.520.000	2.595.600	2.673.468	2.753.672	2.836.282	2.921.371
Teléfono + internet + televisión	125.000	1.500.000	1.545.000	1.591.350	1.639.091	1.688.263	1.738.911
Dotaciones	36.000	108.000	111.240	114.577	118.015	121.555	125.202
Mantenimientos	240.000	2.880.000	2.966.400	3.055.392	3.147.054	3.241.465	3.338.709
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION</b>	<b>1.113.000</b>	<b>13.356.000</b>	<b>13.756.680</b>	<b>14.169.380</b>	<b>14.594.462</b>	<b>15.032.296</b>	<b>15.483.265</b>

Depreciación maquinaria	150.000	1.800.000	360.000	360.000	360.000	360.000	360.000
-------------------------	---------	-----------	---------	---------	---------	---------	---------

## Gastos

Incremento porcentual de los costos	3%
-------------------------------------	----

GASTOS DE ADMINISTRACION							
Concepto	Total, mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldo gerente	2.300.000	27.600.000	28.428.000	29.280.840	30.159.265	31.064.043	31.995.964
Sueldo Recepcionista	1.926.804	23.121.651	23.815.300	24.529.759	25.265.652	26.023.621	26.804.330
Arriendo	3.000.000	36.000.000	37.080.000	38.192.400	39.338.172	40.518.317	41.733.867
Servicios públicos	320.000	3.840.000	3.955.200	4.073.856	4.196.072	4.321.954	4.451.612
Honorarios del contador	350.000	4.200.000	4.326.000	4.455.780	4.589.453	4.727.137	4.868.951
Útiles de oficina	80.000	960.000	988.800	1.018.464	1.049.018	1.080.488	1.112.903
Útiles de aseo	60.000	720.000	741.600	763.848	786.763	810.366	834.677
<b>TOTAL, GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>8.036.804</b>	<b>96.441.651</b>	<b>99.334.900</b>	<b>102.314.947</b>	<b>105.384.396</b>	<b>108.545.927</b>	<b>111.802.305</b>

Depreciación de equipos de oficina	45000	540000	108000	108000	108000	108000	108000
------------------------------------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

<b>GASTOS DE VENTA (COSTOS DE DISTRIBUCION)</b>	<b>0</b>
---	----------



## Amortización

Para el financiamiento del proyecto, los formuladores han realizado varias consultas en entidades crediticias, determinando la siguiente opción para recurrir a un crédito:

Banco DAVIVIENDA

<b>Tasa (E.A)</b>	6%	años
<b>Plazo</b>	5	
<b>Monto</b>	40.000.000	

	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Saldo inicial</b>	40.000.000	40.000.000	32.904.144	25.382.537	17.409.633	8.958.355
<b>cuota=pago</b>		9.495.856	9.495.856	9.495.856	9.495.856	9.495.856
<b>Pago de interés</b>		2.400.000	1.974.249	1.522.952	1.044.578	537.501
<b>Abono a capital</b>		7.095.856	7.521.607	7.972.904	8.451.278	8.958.355
<b>Saldo Final</b>	40.000.000	32.904.144	25.382.537	17.409.633	8.958.355	0

<b>Concepto</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Costo financiero	0	<b>2.400.000</b>	<b>1.974.249</b>	<b>1.522.952</b>	<b>1.044.578</b>	<b>537.501</b>

## Resumen de costos y gastos

<b>Resumen costos y gastos</b>	<b>Total, mes</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Materia prima	32.790.850	393.490.200	405.294.906	417.453.753	429.977.366	442.876.687	456.162.987
Mano de obra	7.707.217	92.486.603	95.261.201	98.119.037	101.062.608	104.094.486	107.217.321
Costos indirectos de Fabricación	1.113.000	13.356.000	13.756.680	14.169.380	14.594.462	15.032.296	15.483.265
Gastos de administración	8.036.804	96.441.651	99.334.900	102.314.947	105.384.396	108.545.927	111.802.305



Concepto	Total, mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Depreciación total	195.000	2.340.000	468.000	468.000	468.000	468.000	468.000



COSTOS Y GASTOS FIJOS	Total, mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mano de obra	7.707.217	92.486.603	95.261.201	98.119.037	101.062.608	104.094.486	107.217.321
Dotación	36.000	108.000	111.240	114.577	118.015	121.555	125.202
Mantenimientos	240.000	2.880.000	2.966.400	3.055.392	3.147.054	3.241.465	3.338.709
Gastos de Administración	8.036.804	96.441.651	99.334.900	102.314.947	105.384.396	108.545.927	111.802.305
Gastos de venta (costos de distribución)	-	-	-	-	-	-	-
Costos Financieros	-	-	2.400.000	1.974.249	1.522.952	1.044.578	537.501
<b>TOTAL, COSTOS Y GASTOS FIJOS</b>	<b>16.020.021</b>	<b>191.916.253</b>	<b>200.073.741</b>	<b>205.578.202</b>	<b>211.235.024</b>	<b>217.048.012</b>	<b>223.021.038</b>

**Precio**

**MARGEN UTILIDAD 30%**

	Total, mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo unitario	511.834	511.834	513.836	513.432	513.031	512.631	512.232
Margen de utilidad	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
<b>Precio</b>	<b>731.191</b>	<b>731.191</b>	<b>734.051</b>	<b>733.475</b>	<b>732.902</b>	<b>732.330</b>	<b>731.760</b>

### INGRESOS TOTALES

Total mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>70.925.530</b>	<b>851.106.362</b>	<b>880.068.124</b>	<b>905.759.094</b>	<b>932.202.547</b>	<b>959.419.963</b>	<b>987.433.399</b>

## Punto de equilibrio

### PUNTO DE EQUILIBRIO EN CANTIDADES

	Total, mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos fijos totales	16.020.021	191.916.253	200.073.741	205.578.202	211.235.024	217.048.012	223.021.038
Precio unitario	731.191	731.191	734.051	733.475	732.902	732.330	731.760
Costos variables Unitarios	345.112	345.112	345.112	345.112	345.112	345.112	345.112
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO EN CANTIDADES</b>	<b>41</b>	<b>497</b>	<b>514</b>	<b>529</b>	<b>545</b>	<b>561</b>	<b>577</b>

### PUNTO DE EQUILIBRIO EN VENTAS (DINERO)

	Total, mes	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos fijos totales	16.020.021	191.916.253	200.073.741	205.578.202	211.235.024	217.048.012	223.021.038
Costos variables totales	33.475.850	401.710.200	413.761.506	426.174.351	438.959.582	452.128.369	465.692.220
Total, ingreso por ventas	70.925.530	851.106.362	880.068.124	905.759.094	932.202.547	959.419.963	987.433.399
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO EN VENTAS (DINERO)</b>	<b>30.340.139</b>	<b>363.468.044</b>	<b>377.602.451</b>	<b>388.261.571</b>	<b>399.222.779</b>	<b>410.494.079</b>	<b>422.083.651</b>

### Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS POR VENTAS		880.068.124	905.759.094	932.202.547	959.419.963	987.433.399
COSTOS DE PRODUCCION		113.196.179	116.592.064	120.089.826	123.692.521	127.403.296
UTILIDAD BRUTA		<b>766.871.945</b>	<b>789.167.030</b>	<b>812.112.721</b>	<b>835.727.442</b>	<b>860.030.102</b>
Gastos de Admiración		99.334.900	102.314.947	105.384.396	108.545.927	111.802.305
Gastos de ventas (costos de distribución)		-	-	-	-	-
Depreciación		468.000	468.000	468.000	468.000	468.000
UTILIDAD OPERACIONAL		<b>667.069.045</b>	<b>686.384.083</b>	<b>706.260.326</b>	<b>726.713.514</b>	<b>747.759.797</b>
Costos financieros		2.400.000	1.974.249	1.522.952	1.044.578	537.501
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		<b>664.669.045</b>	<b>684.409.835</b>	<b>704.737.374</b>	<b>725.668.936</b>	<b>747.222.296</b>
Impuestos		219.340.785	225.855.245	232.563.333	239.470.749	246.583.358
UTILIDAD NETA		<b>445.328.260</b>	<b>458.554.589</b>	<b>472.174.040</b>	<b>486.198.187</b>	<b>500.638.938</b>
Depreciación		468.000	468.000	468.000	468.000	468.000
<b>UTILIDAD NETA FINAL</b>	<b>-</b> <b>212.000.000</b>	<b>445.796.260</b>	<b>459.022.589</b>	<b>472.642.040</b>	<b>486.666.187</b>	<b>501.106.938</b>

### Evaluación del proyecto

Tasa de descuento	23%
Valor presente	1.310.449.017
Valor presente neto	1.098.449.017
Tasa interna de retorno	212%

## Conclusiones

Gracias a esta investigación que se llevó a cabo durante este proyecto para ver la viabilidad de crear un IPS para mascotas, se logró identificar las principales razones para tal ejecución y desarrollo de este proyecto, pues durante el paso a paso e investigación se evidencio que hay una gran oportunidad de negocio ya que es un mercado que ha estado creciendo y tomando mucha fuerza en los últimos años.

Se logró identificar que las personas están dispuestas a pagar medicina e invertir en una buena y sana salud para sus mascotas, pues muchas veces al momento de adquirir un servicio por medio de la veterinaria se les sale un poco del presupuesto ya que manejan altos costos y al momento de adquirirlo debe ser pago antes de ser atendida la mascota esto y muchos más motivos se lograron identificar que es muy viable y muy satisfactorio la creación de una IPS para mascotas.

Gracias a la encuesta realizada se logró ver que el 81% de las personas encuestadas si aceptarían que se llevara a cabo la creación de la IPS, pues viendo que la mayoría de las personas prefieren tener una mascota a tener hijos y esto hace que los animales reciban un mejor cuidado e inversión en ellos de lo que anteriormente se acostumbra.

La opinión de aquellas personas y ciertos expertos en el tema nos indica que es un sistema de salud muy beneficioso y positivo, pues es una oportunidad para que los clientes puedan economizar costos al momento de requerir un servicio de urgencia o rutinario, así mismo brindar la oportunidad de que se lleven una experiencia bonita con sus mascotas y los profesionales que estarán con la mejor disposición y atención al momento de ser atendidos, adicionalmente los principales beneficiados serían las mascotas ya que se les

brindara una mejor salud y bienestar, logrando así bajar el índice de abandono o maltrato animal.

## Recomendaciones

Durante la ejecución y desarrollo de este trabajo de grado, se encontraron los siguientes elementos que son de gran importancia para lograr un avance en el negocio planteado anteriormente:

- Concientizar a las personas la importancia de la rápida atención ante una urgencia o enfermedad de su mascota para evitar prolongar sufrimientos o la muerte.
- Crear una cultura organizacional regida por normas que permitan el normal funcionamiento de la IPS logrando los estándares de calidad exigidos por las autoridades competentes.
- Realizar un plan de mercadeo efectivo para lograr captar los potenciales clientes y fomentar el crecimiento de la IPS.
- Adecuar el espacio de la IPS para que refleje una sensación de calidez, tranquilidad, pulcritud y profesionalismo.
- Concientizar a las personas la importancia de adquirir planes de salud para prevenir enfermedades a sus mascotas y que noten la importancia de invertir en sus mascotas.



## Referencias

Ángel, G. P. (2010). Inmunología veterinaria.

Bogotá., S. d. (06 de 01 de 2023). Wikipedia. Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Entidad\\_promotora\\_de\\_salud](https://es.wikipedia.org/wiki/Entidad_promotora_de_salud)

CARVAJAL, Lizardo. Metodología de la investigación. Cali. Publicación de la Corporación Educativa Centro Superior. 1984.

Caballero, a. f. (2016). FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA CREACION DE UNA IPS CANINA Y FELINA . BUCARAMANGA.

Chile, U. A. (21 de 05 de 2015). Wikipedia. Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Medicina\\_veterinaria](https://es.wikipedia.org/wiki/Medicina_veterinaria)

Colombiano, E. (22 de 03 de 2011). Wikipedia. Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto\\_prestador\\_de\\_salud](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_prestador_de_salud)

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.

Ferré Trenzano, J. M. (2003). Investigación de mercados estratégica.

Galán, J. S. (s.f.). Economipedia. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/segmentacion-de-mercado.html>

Gantiva, A. C. (12 de 12 de 2022). Semana. Obtenido de Semana:  
<https://www.semana.com/4patas/articulo/cifras-de-maltrato-y-abandono-animal-han-aumentado-tras-la-pandemia/202214/>

González, F. J. (2012). Creación de empresas: guía del emprendedor.

Miranda, J. J. (2005). GestioPolis.com. Obtenido de Gestión de Proyectos:<https://www.gestiopolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/>

MENDEZ, Carlos. METODOLOGÍA. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Edición. Editorial Limusa. México.2010.

Molina, U. N. (17 de 11 de 2022). Wikipedia. Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Zootecnia#:~:text=La%20zootecnia%E2%80%8B%20es%20un%20a,rendimiento%2C%20y%20rentabilidad%2C%20administrando%20los>

Prieto Herrera, J. E. (2009). Investigación de mercados. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Perales Tuay, W. D., & Téllez Quintero, M. Y. (2022). Estudio de prefactibilidad medicina prepagada para mascotas del municipio de Arauca.

Peiró, R. (s.f). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mercado-objetivo.html>

Sales manago. (s.f). Obtenido de <https://www.salesmanago.es/marketing-automation/valor-del-cliente-en-el-marketing.htm>

Triana López, M. P. (2019). Estudio de mercados para la creación de una IPS para mascotas.

VARELA, Rodrigo. Plan de Negocios. Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas. Pearson Educación, 2001.

Westreicher, G. (s.f). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ventas.html>

Wikipedia. (03 de 10 de 2020). Obtenido de  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Mercado\\_\(marketing\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Mercado_(marketing))

de Colombia, M. de S. y. P. S. (s/f). *Tenencia responsable de mascotas*. Gov.co. Recuperado el 23 de marzo de 2023, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Tenencia-responsable-de-mascotas.aspx>

Mercado de mascotas en Colombia: crecimiento durante 2021. (2021, abril 21). *Bancolombia*.  
<https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/tendencias/mercado-mascotas-2021>

Vargas, L. F. (2021, mayo 6). *¿Cuánto cuesta una consulta veterinaria en Colombia?* wamiz.es;  
Wamiz. <https://wamiz.es/perro/consejos/164842/cuanto-cuesta-una-consulta-veterinaria-en-colombia>

Colombiano, E. (2023, enero 27). *Colombia tiene 3 millones de perros y gatos en situación de calle*. www.elcolombiano.com. <https://www.elcolombiano.com/colombia/maltrato-animal-en-colombia-tiene-a-3-millones-de-perros-y-gatos-en-la-calle-LK20197268>