



CARRERA:

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

TEMA:

**“Proyecto de factibilidad para la implementación del Pet Shop
“Ojitos de Amor” ubicado en el sector de Iñaquito, en la ciudad de
Quito.”**

**Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de
Tecnólogo Superior en Administración**

AUTOR:

Katerin Andrea Quishpe Ricco

Tutor:

MSc: Jeannina Minga

D.M. Quito, 31 de marzo de 2023

DEDICATORIA

A Dios, a mi madre y a mis hermanos.

Por haberme apoyado desde el momento que ingresé a estudiar, por haberme dado fuerzas para seguir adelante y no dejarme caer agradezco a todos por confiar en mí y a Dios por permitirme llegar a este momento y darme la salud para alcanzar mis objetivos por su infinita bondad y amor.

Katerin Quishpe

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto por acogerme y ser parte de él para poder estudiar en la carrera de Administración. Agradecimiento a todos los profesionales que ha sido parte de la formación con su orientación sabia en guiarme para concluir la carrera.

Katerin

AUTORÍA

Yo, **Katerin Andrea Quishpe Ricco** autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Katerin Andrea Quishpe Ricco

D.M. Quito, 31 de marzo de 2023

CERTIFICACIÓN

MSc: Jeannina Minga

Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

MSc: Jeannina Minga.

D.M. Quito, 31 de marzo de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El **MSc. Jeannina Minga** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Srta. **Katerin Andrea Quishpe Ricco** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Srta. **Katerin Andrea Quishpe Ricco** realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación del Pet Shop “Ojitos de Amor” ubicado en el sector de Ñaquito, en la ciudad de Quito.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MSc. Jeannina Minga**.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **MSc. Jeannina Minga** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y La Srta. **Katerin Andrea Quishpe Ricco**, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación del Pet Shop “Ojitos de Amor” ubicado en el sector de Ñaquito, en la ciudad de Quito.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

MSc. Jeannina Minga

Katerin Quishpe

D.M. Quito, 31 de marzo de 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
AUTORÍA.....	4
CERTIFICACIÓN.....	5
CERTIFICACIÓN.....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	10
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	12
CREACIÓN DE LA EMPRESA	12
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	12
TAMAÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA	13
NECESIDADES A SATISFACER	15
<i>Necesidades sociales</i>	15
LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA	15
<i>Estructura interna del establecimiento</i>	14
FILOSOFÍA EMPRESARIAL	16
<i>Misión</i>	16
<i>Visión</i>	16
<i>Objetivos</i>	17
<i>Metas</i>	17
<i>Estrategias</i>	17
<i>Políticas</i>	17
<i>FODA</i>	18
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	19
<i>Tipo de estructura</i>	19
<i>Procesos estratégicos</i>	19
<i>Procesos operacionales</i>	19
<i>Procesos de apoyo</i>	19
<i>Formalización</i>	20
<i>Centralización – descentralización</i>	20
<i>Integración</i>	20
ORGANIGRAMA EMPRESARIAL.....	21
FUNCIONES DEL PERSONAL	22
PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y MARKETING	24
OBJETIVO DE MERCADOTECNIA	24
INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	24
<i>Modalidad</i>	24
PLAN DE MUESTREO.....	25
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA.....	25
ENTORNO EMPRESARIAL.....	34
<i>Microentorno</i>	34
<i>Macroentorno</i>	36
PRODUCTO Y SERVICIO	37
<i>Producto esencial</i>	38
<i>Producto real</i>	38
<i>Características</i>	38
<i>Calidad</i>	38
<i>Estilo</i>	39
<i>Marca</i>	39
<i>Producto aumentado</i>	39
PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO	39
<i>Distintivos y uniformes</i>	40
<i>Materiales de identificación</i>	41
CANAL DE DISTRIBUCIÓN Y PUNTOS DE VENTAS.....	44
<i>Promoción</i>	44
<i>Contacto</i>	44
<i>Correspondencia</i>	44
<i>Negociación</i>	44
<i>Financiamiento</i>	44
RIESGO Y OPORTUNIDADES DEL NEGOCIO	45
FIJACIÓN DE PRECIOS.....	45

Fijación de precios por receta estándar.....Error! Bookmark not defined.

CAPACIDAD INSTALADA: ALIMENTO BALANCEADO PARA MASCOTAS. 46

Implementación del negocio 47

PROCESO DERECHO EMPRESARIAL 50

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS / SRI..... 50

PATENTE MUNICIPAL 50

IESS (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL) 51

MINISTERIO DE TRABAJO 52

PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL 53

OBJETIVOS SOCIALES..... 54

Trabajo decente y crecimiento económico 54

Igualdad de género..... 54

OBJETIVOS AMBIENTALES..... 54

Energía asequible y no contaminante 54

Producción y consumo responsable 55

PROCESO FINANCIERO 56

INTRODUCCIÓN 56

INVERSIÓN..... 56

ACTIVOS FIJOS 56

CAPITAL DE TRABAJO..... 57

INVERSIÓN TOTAL..... 58

SUELDOS 58

BENEFICIOS LEGALES 58

DEPRECIACIÓN EN ACTIVOS FIJOS..... 59

TABLA DE AMORTIZACIÓN CAPITAL FINANCIADO 59

ESTRUCTURA DE CAPITAL 60

TMAR (TASA MÍNIMA DE RENDIMIENTO) 61

PUNTO DE EQUILIBRIO 61

MARGEN DE CONTRIBUCIÓN..... 61

COSTO DE VENTAS 62

CÁLCULO DE VAN Y TIR 64

VAN - Valor Actual Neto..... 64

TIR - Tasa Interna de Retorno..... 64

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 66

CONCLUSIONES 66

RECOMENDACIONES 67

BIBLIOGRAFÍA **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

ANEXOS..... 70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Resumen del análisis FODA</i>	18
Tabla 2. <i>Funciones y responsabilidades del área administrativa</i>	22
Tabla 3. <i>Funciones y responsabilidades del área de Servicio al Cliente</i>	23
Tabla 4. <i>Pertenencia de mascotas</i>	25
Tabla 5. <i>Preferencia de mascota</i>	26
Tabla 6. <i>Preferencia de alimento</i>	27
Tabla 7. <i>Tipos de alimentos y productos para mascotas</i>	28
Tabla 8. <i>Frecuencia de compra de alimentos para mascota</i>	29
Tabla 9. <i>Preferencias en una tienda de alimentos para mascotas</i>	30
Tabla 10. <i>Productos con mayor frecuencia</i>	31
Tabla 11. <i>Tienda de mascota en el sector</i>	32
Tabla 12. <i>Listado de proveedores de alimentos para mascotas</i>	35
Tabla 13. <i>Presupuesto Publicidad</i>	44
Tabla 14. <i>Ficha técnica: alimentos</i>	46
Tabla 15. <i>Ficha técnica: ropa para mascotas</i>	47
Tabla 16. <i>Arriendo de local</i>	47
Tabla 17. <i>Equipos industriales</i>	48
Tabla 18. <i>Transporte</i>	48
Tabla 19. <i>Equipos de computación</i>	48
Tabla 20. <i>Muebles y enseres</i>	48
Tabla 21. <i>Equipos industriales de seguridad</i>	48
Tabla 22. <i>Suministros de oficina</i>	49
Tabla 23. <i>Servicios básicos</i>	49
Tabla 24. <i>Materiales de limpieza</i>	49
Tabla 25. <i>Activos fijos</i>	57
Tabla 26. <i>Capital de trabajo</i>	57
Tabla 27. <i>Inversión total</i>	58
Tabla 28. <i>Sueldos y aportaciones IESS</i>	58
Tabla 29. <i>Décimo tercero y cuarto sueldo</i>	58
Tabla 30. <i>Total Sueldos y Beneficios Legales</i>	59
Tabla 31. <i>Depreciación de activos fijos</i>	59
Tabla 32. <i>Tabla de amortización</i>	60
Tabla 33. <i>Estructura del capital</i>	60
Tabla 34. <i>Costos fijos</i>	61
Tabla 35. <i>Margen de contribución: alimento PROCAN</i>	61
Tabla 36. <i>Punto de equilibrio</i>	62
Tabla 37. <i>Ventas proyectadas</i>	62
Tabla 38. <i>Flujo de ventas</i>	63
Tabla 39. <i>Flujo de efectivo</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Pirámide de Maslow* 15

Figura 2. *Localización de la empresa* 16

Figura 3 *Esquema y distribución de la Tienda de Mascotas “Ojitos de Amor”* 14

Figura 4. *Mapa de procesos de la tienda de mascotas “Ojitos de Amor”* 19

Figura 5. *Flujo de procesos del servicio de la tienda de mascotas “Ojitos de Amor”*
..... 21

Figura 6. *Organigrama estructural del negocio*..... 21

Figura 7. *Esquema del microentorno de “Ojitos de Amor”* 34

Figura 8. *Logo de la empresa* 41

Figura 9. *Formato de Hoja Membretada* 43

Figura 10. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*..... 53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. *Mascotas* 25

Gráfico 2. *Preferencia de mascota* 26

Gráfico 3. *Preferencia de alimento*..... 27

Gráfico 4. *Productos para mascotas* 28

Gráfico 5. *Frecuencia de compra* 29

Gráfico 6. *Preferencias* 30

Gráfico 7. *Productos con mayor frecuencia* 31

Gráfico 8. *Tienda en el sector* 32

Gráfico 9. *Gráfica del Punto de Equilibrio*..... 62

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PET SHOP “OJITOS DE AMOR” UBICADO EN EL SECTOR DE IÑAQUITO, EN LA CIUDAD DE QUITO”

Katerin Andrea Quishpe Ricco

MSc. Jeannina Minga

D.M. Quito 31 de marzo de 2023

RESUMEN

El constate cambio que se manifiesta en el entorno en todos los ámbitos, incluido el económico y poblacional; obligan a que los habitantes modifiquen su forma de vida en cuestiones de hábitos exigentes de consumo. Las mascotas especialmente los perros y gatos son grandes compañeros de vida para la mayoría de las personas, las hacen más felices: a niños, adultos y a las personas mayores. En ese contexto, esta investigación dispone llevar a cabo un proyecto de factibilidad para la implementación de un Pet Shop. En este estudio se establecen los aspectos organizacionales del negocio, se lleva a cabo un estudio de mercado, se propone un modelo de plan de negocio y se estiman los recursos correspondientes para su puesta en marcha. Se hace un análisis financiero para delimitar la viabilidad del mismo; determinando el VAN y TIR del capital a invertirse.

Palabras claves: Pet Shop, Mascotas, Plan de Negocio, Comida para perros, Gatos,

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Creación de la empresa

“Ojitos de Amor” Es un emprendimiento que se basa en la alimentación y necesidades de las mascotas. “Es muy importante mantener a los animales de compañía con una dieta equilibrada que satisfaga sus necesidades energéticas y proporcione los nutrientes adecuados. Lo ideal, tanto para perros como para gatos, es que consuman alimentos secos y adaptados a cada etapa de crecimiento y a cada necesidad. Nunca deben consumir alimentos crudos ya que estos podrían ser fuente de enfermedades parasitarias” (Becerra Ramirez, 2019). “Contar con una mascota en el hogar ayuda a que la persona se sienta más segura de sí misma y más protegida. También puede ayudar a evitar estados como la depresión por sentimiento de soledad, ya que su compañía estimula el contacto físico y la comunicación”. (Pallo Noroña, 2020)

Descripción de la empresa

Importancia

Las mascotas para la mayoría de personas son un miembro más de la familia, una vida sin ellas es casi inimaginable. Ayudan a disminuir el estrés, a no sentirse solos, ayudan a los niños en sus habilidades emocionales y sociales, son protectores y amorosos con los dueños, por estas razones cada una de estas tienen que ser alimentadas, amadas y cuidadas.

“Las mascotas son seres que necesitan de amor, requieren de un espacio limpio y cómodo donde puedan descansar, necesitan jugar comer y tomar agua. Por ello un alimento equilibrado, natural con ingredientes seleccionados según su edad, tamaño le ayudará a mantener una buena salud que es de vital importancia, recibiendo nutrientes para una vida sana y feliz permitiendo disfrutar más años con su dueño”. (Díaz Videla, 2020)

Características

“Ojitos de Amor” es un emprendimiento que tiene como principal compromiso la atención y servicios para mascotas, dándoles a sus dueños el conocimiento necesario para que puedan criarlos de la manera en que se lo merecen.

La mayoría de personas que aman a sus mascotas no tienen el conocimiento necesario en la alimentación de sus mascotas, les dan el primer alimento que les parezca, pero no es así, ya que con el tiempo la mascota irá contrayendo enfermedades que costarán mucho más que un buen alimento. “Ojitos de Amor” está para cubrir todo tipo de necesidades de las mascotas. En primer lugar, el alimento que se da a conocer a cada uno de los dueños son los estándares, los Premium y los súper Premium. Los costos varían mucho pero también varían los nutrientes que contienen cada uno, todo esto dependerá del cliente. Segundo, los accesorios que más necesitan como son sus collares, las correas, su cama, el cepillo, el talco, el shampoo, los juguetes, las vitaminas, entre otros. Con las personas, que quieran mejorar la vida de sus mascotas se realizarán campañas de tenencia responsable para la alimentación de mascotas ya que ellas son las que ayudan para mejorar condiciones tanto físicas como mentales.

En la empresa, los empleados están bajo contrato individual de trabajo, con afiliación al Seguro Social y contarán con todos los derechos estipulados en el Código de Trabajo de Ecuador, así también se brindarán incentivos con capacitaciones frecuentes y cursos de actualización. Dentro de los derechos se mencionan: afiliación desde el primer día, trabajar 40 horas semanales y percibir horas extras o suplementarias, décimo tercero y décimo cuarto sueldo, vacaciones remuneradas, licencia de maternidad y paternidad, licencia por enfermedad, pago de utilidades.

Actividad

“Ojitos de Amor” es un establecimiento comercial de venta al por menor de productos para mascotas especialmente de perros y gatos. Sus principales productos de comercialización son los alimentos balanceados desde un alimento estándar, seguido de Premium, y con finalidad un súper Premium, otro de sus productos más empleados son los snacks para educar o premiar a la mascota, los accesorios como correas, arnés, pecheras, collares, cepillos, platos, rascadores, camas, moños, juguetes, ropa son productos muy cotizados, por los clientes al momento de realizar la compra de algún alimento para sus mascotas.

Tamaño y distribución de la empresa

También denominada ingeniería de proyectos, se la sintetiza como:

La gestión técnica de los proyectos. Esto incluye la gestión del personal, el presupuesto y la programación para entregar un resultado exitoso que se ajuste a un propósito específico. Normalmente en la elaboración de esta segunda etapa del plan de negocio, se minimizan los riesgos asociados con las actividades generales de campo (Bollaín Sánchez, 2019, pág. 47)

De acuerdo con este proyecto, es una microempresa que tendrá servicios y atención a mascotas y contará con tres áreas, la de alimentación, huesitos y galletas, segunda área juguetes, camas, cepillos, correas, arnés, placas y shampoo, la última área será de zapatos y ropa. Los productos que no ingresen en percha tendrán una bodega en donde se almacenarán. Todas estas áreas tendrán comodidad para los usuarios y para sus mascotas, el piso va a ser todo con baldosa las paredes serán pintadas y tendrán diseños acordes a las mascotas, en el área de accesorios y ropa los dueños podrán probarles la ropa y estar seguros de lo que desean llevar, cada área tendrá una altura de 1, 90 m y de ancho 2,5m en cada área.

Estudio arquitectónico

Estudio arquitectónico: “Ojitos de Amor” tendrá 3 áreas cada una de ellas medirá 7 metros de largo y 5 metros de ancho en las que se distribuirá los productos de venta, en la parte delantera esta la caja y en la parte de atrás en una esquina contará con la oficina, en la otra esquina la bodega y en el medio el baño.

Estructura interna del establecimiento

Figura 1
Esquema y distribución de la Tienda de Mascotas “Ojitos de Amor”



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Necesidades a satisfacer

Figura 2.
Pirámide de Maslow



“La pirámide de Maslow es una teoría sobre las necesidades humanas creada en 1943 por Abraham Maslow, un psicólogo estadounidense pionero en las ideas humanistas de la psicología. Maslow fue de los primeros en plantear que los seres humanos tenemos una tendencia natural a buscar la salud mental. La pirámide de Maslow también es conocida como Jerarquía de Necesidades de Maslow, considerando, siempre, que para poder sentir esa inquietud de autorrealizarse debe tener las necesidades básicas resueltas”. (Maza Maldonado , 2021)

Necesidades sociales

“Ojitos de Amor” busca establecer y concientizar a los propietarios de las mascotas a como darles una buena alimentación y a darles una buena vida manteniendo siempre un trato de amabilidad, seguridad y estabilidad para el cliente como para su mascota. Las personas que trabajarán en la empresa van a tener mucho conocimiento en cada una de las áreas, estarán capacitados para brindar todo tipo de conocimiento que quiera saber el cliente para su mascota se les ofrecerá productos y servicios de calidad para que tengan una vida de buena salud.

Localización de la empresa

“Ojitos de Amor” estará ubicada en Ecuador en la provincia de Pichincha al norte de la ciudad de Quito en la avenida los Shyris y Naciones Unidas en el sector de Iñaquito.

Figura 3. Localización de la empresa



Nota. Tomado de Google Maps - 2023

Filosofía empresarial

El análisis organizacional es el proceso de evaluar el crecimiento, el personal, las operaciones y el entorno laboral de una empresa. “Llevar a cabo un análisis organizacional es beneficioso, ya que permite a la gerencia identificar áreas de debilidad para después encontrar enfoques y eliminar problemas”. (Garcés Uribe, 2020, pág. 23)

Misión

“Somos un grupo enfocado en ofrecer la mejor atención con amor, responsabilidad y compromiso a nuestros clientes, dando a conocer nuestros alimentos balanceados y productos de excelente calidad, proporcionando información, asesoría, resolviendo dudas y planteando soluciones a cada una de las necesidades que tengan tomando en cuenta siempre el bienestar de las mascotas”

Visión

“Ser una empresa muy reconocida por su profesionalismo en la comercialización de alimentos y productos de calidad con los mejores precios, garantizando a nuestros clientes en ser la mejor opción, satisfaciendo todas las necesidades que requiere una mascota”

Objetivos

- Satisfacer las necesidades del dueño y su mascota ofreciéndole los mejores alimentos y productos de calidad.
- Obtener un lugar en el mercado, satisfaciendo las expectativas del consumidor.
- Dar la mejor capacitación a cada uno de los empleados para que puedan ofrecer un buen servicio al cliente.

Metas

- Implementar “Ojitos de Amor” ofreciendo una buena atención e información a los clientes para obtener la confianza y el crecimiento para el negocio.

Estrategias

- Realizar campañas, para darles a conocer a las personas, la importancia de un alimento y las primeras necesidades que debe tener nuestras macotas, los productos de aseo que deben de tener para tener una mejor vida y también para su salud.
- Mejorar e implementar la seguridad de los clientes mediante un servicio a domicilio y una guía de información para que pueda informarse de que tipos de productos se ofrecen y que necesidades se pueden cubrir para su mascota.
- Aumentar las ventas mediante publicidades en las Redes Sociales como Facebook, Instagram y Twitter promocionando productos, descuentos y ofertas para los clientes.

Políticas

Alineadas en la empresa:

- Dar la capacitación necesaria cada seis meses a los trabajadores para brindar un mejor servicio a los clientes.
- Ofrecer productos de calidad con precios accesibles para que los clientes puedan requerirlos sin ningún tipo de problema.
- Cumplir con todos los tipos de obligaciones tanto sociales, jurídicas y económicas para todas las personas que presten sus servicios.
- Dar el mejor servicio de atención e información para cada uno de los clientes ofreciendo calidad e innovación en los productos.

Alineadas en los trabajadores de la empresa

- Obtendrán uniformes y capacitaciones constantes para que los clientes estén seguros de los productos que llevan.
- Ser responsables, puntuales al momento de su ingreso al trabajo.
- Tratar a los clientes con amabilidad, respeto, siendo claros, precisos con el diagnóstico y tratamiento de sus animales.
- Tendrán sus diferentes horarios, estos serán rotativos, trabajarán sus ocho horas completas y tendrán todos los beneficios por ley.
- Cumplir adecuadamente con las tareas que les sean asignadas a cada trabajador en cada una de sus áreas establecidas.

FODA

Tabla 1.
Resumen del análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
- Ambiente agradable y flexible para cada uno de los clientes. - Ubicación en un lugar estratégico - Equipo de trabajo capacitado y comprometidos a dar la mejor informacional cliente. - Utilización de redes sociales - Oferta de grandes promociones y descuentos para las personas que llevan más de tres productos o sus pagos sea en efectivo. - Los alimentos se basarán desde una linea estándar, Premium, y súper Premium, para todo tipo clientes.	- Crecimiento de desarrollo en el mercado, ofreciendo ofertas de empleo. - Servicio a domicilio para las entregas de los bultos de comida. - Campañas de capacitación para los clientes que deseen conocer más sobre la salud de sus mascotas.
Debilidades	Amenazas
- Ser una empresa nueva en el mercado - Costará un poco tener clientela - Precios altos en productos súper Premium. - En el arriendo del local será un gasto grande hasta poder tener mayores ventas. - La difusión de las promociones y publicidad implica una inversión económica constante.	- Varios negocios que ofrecer bajos precios por ser bodegas. - Competencia muy alta en todo lugar.

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Desarrollo organizacional

Tipo de estructura

“Ojitos de Amor” es una empresa plana u horizontal, dentro de la organización los trabajadores tendrán que ver mucho con la empresa ya que ellos estarán involucrados en todo momento con la toma de decisiones que se realizarán en todas las áreas. La estructura de la empresa será dividida de esta manera:

- Procesos Estratégicos
- Procesos Operacionales
- Procesos de Apoyo

Procesos estratégicos

El dueño del negocio y su asistente serán los únicos encargados de las gestiones administrativas y de los controles internos y externos de la empresa.

Procesos operacionales

Las personas que colaboren serán los encargados de realizar las ventas y proporcionar la mayor información necesaria que el cliente necesite para que la compra se realice sin ningún tipo de problema.

Procesos de apoyo

La limpieza de cada área será realizada por cada uno de los colaboradores que estén a cargo de la misma área se turnará a los trabajadores para que ayuden de igual manera para la limpieza de la bodega y baños.

Figura 4.
Mapa de procesos de la tienda de mascotas “Ojitos de Amor”



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Formalización

El Pet- Shop estará completamente regido a todas las normas orientadas a los procesos políticos, a las normas y estrategias que están basadas en la misión que tiene la empresa, cumpliendo de igual manera las leyes, ordenanzas, legislaciones laborales. Su funcionamiento será totalmente legal contará con todos los documentos necesarios para su apertura y mantendrá los controles necesarios tanto legislativos y tributarios.

Centralización – descentralización

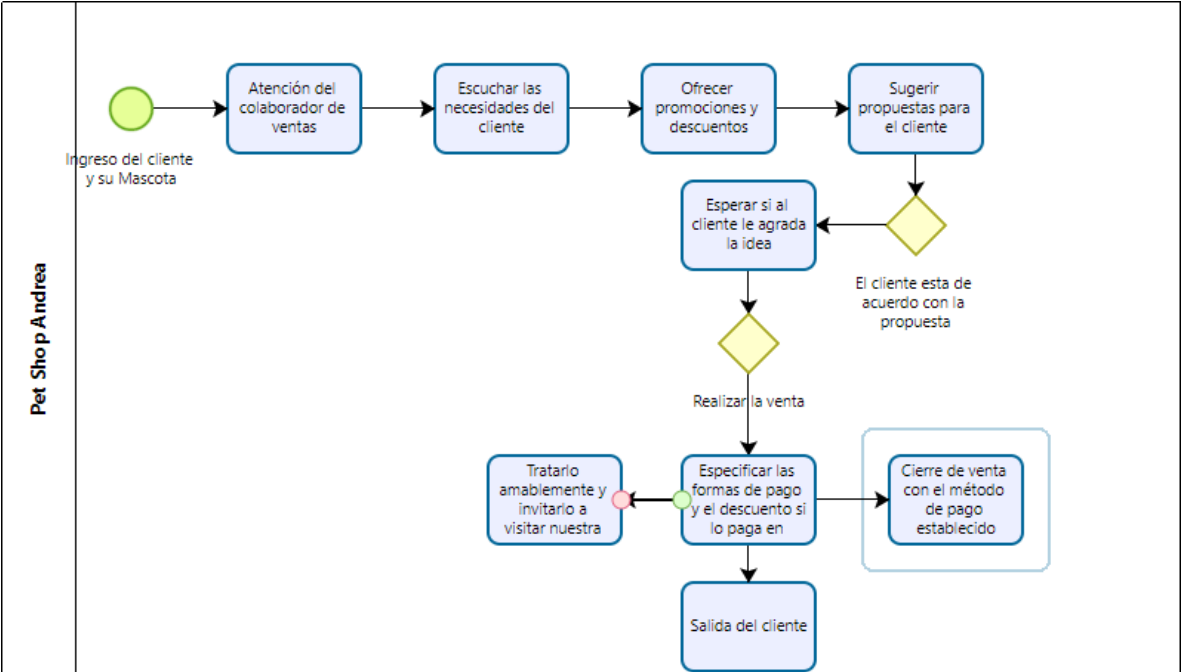
Se centrará en dar una excelente atención, ofreciendo a cada uno de los clientes información necesaria y productos de calidad, para cada uno de ellos dependiendo el tipo de comida o necesidad que requiera su mascota. Será orientado el cliente por los colaboradores para conocer y saber qué necesidad tiene su mascota, de esta manera se obtendrá la satisfacción de cada uno de los clientes y el bienestar de la mascota contribuyendo así un mayor posicionamiento la empresa por brindar todos los detalles necesarios.

La descentralización será por parte de cada uno de los colaboradores dependiendo la función que cumpla en la empresa es decir en cada uno de sus áreas, cada uno será responsable de su área de trabajo de mantener todas la área limpia de tener todos los productos en sus perchas y de brindar información necesaria al cliente para así ayudarlo a mantener un buen estilo de vida para su mascota, estos también aportarán ideas de dar algún tipo de promoción o descuento al cliente para que así, la empresa pueda crecer poco a poco y ellos también se sientan parte de ella dando sus comentarios u opiniones de la misma.

Integración

La integración se basa en los procesos que cada colaborador debe desempeñar en la organización, este sistema permitirá llevar un buen control de cada una de las áreas que mantendrá la empresa, desde el ingreso del cliente hasta el cierre de la venta.

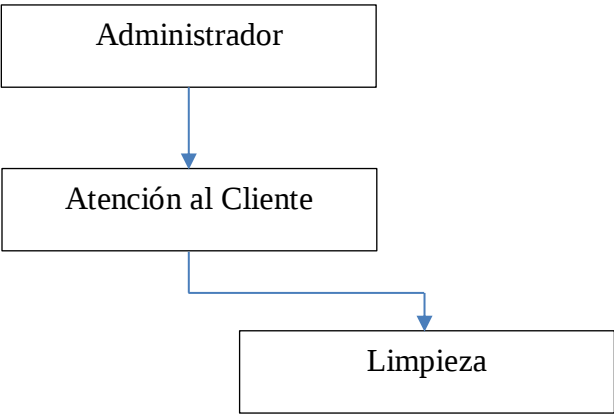
Figura 5.
Flujo de procesos del servicio de la tienda de mascotas “Ojitos de Amor”



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Organigrama empresarial

Figura 6.
Organigrama estructural del negocio



Nota. Elaborado por la Katerin Quishpe

Funciones del personal

A continuación, se establecen las funciones y responsabilidades del personal mediante un Manual de Funciones.

Tabla 2.
Funciones y responsabilidades del área administrativa

DETALLES GENERALES DEL PUESTO DEL ÁREA	
Empresa	Pet-Shop “Ojitos de Amor”
Unidad Administrativa	Área administrativa
Misión del puesto	Mantener todas las funciones que sean necesarias en el <i>Pet-Shop</i> , supervisar a los empleados y guiarlos para que den un eficiente trabajo en cada una de las áreas, tener mayor responsabilidad en realizar las compras necesarias en la empresa manteniendo los precios que renten ganancia, buen manejo de inventario, tener trato y acuerdo con los proveedores, manejar los redes sociales de la empresa para darse a conocer, realizar los contratos de las personas que trabajen en la empresa y realizar los roles de pago de cada uno de los colaboradores
Rol del Puesto	Administración y Supervisión de Procesos
Remuneración	\$700.00
Instrucción formal	Administración de empresas
Experiencia	Tecnólogo en administración
Capacitaciones	4 años de experiencia en el área administrativa
Competencias	- Conocimiento y dominio de todo lo referente a la administración.
	- Dominio de procesos contables, manejo de inventario, otros.
	- Conocimiento
	- Responsabilidad
	- Creatividad
	- Trabajo Honesto
	- Delegación
	- Liderazgo
	- Organización
	- Control
	- Puntualidad

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 3.
Funciones y responsabilidades del área de Servicio al Cliente

DETALLES GENERALES DEL PUESTO DEL ÁREA	
Empresa	Pet-Shop “Ojitos de Amor”
Unidad Administrativa	Área Operacional
Misión del puesto	Atención al cliente, información que sirva al cliente a realizar la compra, saber cada uno de los productos que están a la venta,saber de los tipos de razas de las macotas, saber los tipos de comidas que pueden ofrecer a los clientes
Denominación del puesto	Atención del cliente
Rol del Puesto	Atención al cliente y ventas
Remuneración	\$450.00
Instrucción formal	Servicio al cliente
Experiencia	2 años de experiencia en servicio al cliente (tiendas de mascotas)
Capacitaciones	- Conocimiento y dominio de alimentos y productos de primera necesidad de mascotas. - Conocimiento en cajas y en inventarios. - Responsable Carismático Sociable
Competencias	Puntual Comunicativo Creativo - Brindar una buena atención

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y MARKETING

Denominada también factibilidad de mercado, en esta parte del plan de factibilidad se realiza la recolección y análisis de datos que una empresa necesita para determinar su posicionamiento frente a los competidores. Desde el punto de vista de Luque (2019) sintetiza:

“El estudio de mercado es el proceso de determinar la viabilidad de un nuevo servicio o producto a través de una investigación realizada directamente con clientes potenciales. Este análisis permite a una empresa descubrir el mercado objetivo y obtener opiniones y otros comentarios de los consumidores sobre su interés en el producto o servicio”. (p. 25)

Objetivo de mercadotecnia

- Posicionar la marca “Ojitos de Amor” como aquella en donde se pueda encontrar variedad de productos de buena calidad como, accesorios, ropa, juguetes, artículos de aseo y alimentos balanceados.
- Para que los clientes se sientan satisfechos se garantiza innovación y calidad constante de los productos, todo esto se dará a conocer mediante volantes, afiches, redes sociales con el fin de que los clientes se sientan a gusto con la empresa.

Investigación de mercado

“Ojitos de Amor” realizó una investigación de campo. Para ello se llevó a cabo una investigación documental recurriendo a fuentes primarias y secundarias, recolectando información sobre las personas que tienen mascotas y que tipo de alimentación se les proporcionan a cada una de ellas. Esto se realizó el entorno en donde se desenvolverá la empresa, se aplicó una técnica de obtención de información la cual es una encuesta.

Modalidad

La recolección de datos a través de encuestas se realizó mediante un link enviado a un grupo de personas salen a los diferentes lugares y en el parque que se encuentran sector de Iñaquito y a sus alrededores, se pudo encuestar a 100 personas en un fin de semana, la encuesta constó de ocho preguntas cerradas, con el propósito de ver los niveles de aceptación, preferencias, precios, gustos de cada una de las personas que tiene mascotas.

Plan de muestreo

Si cada fin de semana o cada mes a realizar compras de alimentos balanceados, accesorios, productos de higiene y juguetes, golosinas, entre otros, ya que este es un emprendimiento que va dirigido a los consumidores que tienen mascotas. Para discriminar el número total de encuestas a realizar se aplicó la siguiente

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

Desarrollo

$$\frac{(1.96^2)(0,5)(0,5)(134,121)}{(0,05)^2 (134,121 - 1) + (1.96^2)(0,5)(0,5)}$$
$$n = \frac{129}{1,293}$$

$n = 100$ elementos muestrales

Análisis de la encuesta

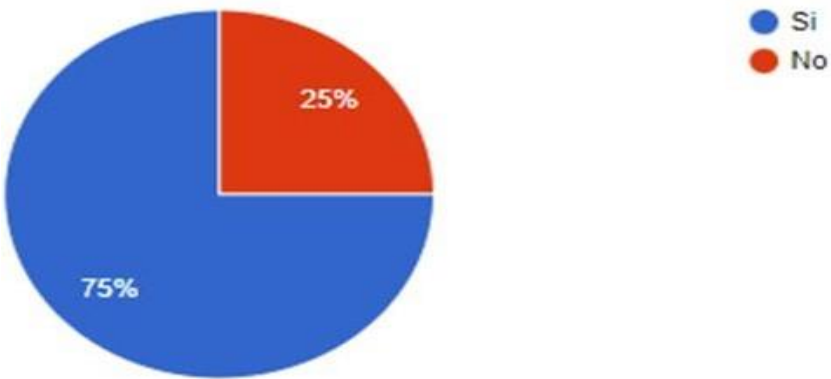
Pregunta 1. ¿Tiene Mascotas? Si no tiene mascotas termine con la encuesta

Tabla 4.
Pertenencia de mascotas

Variable	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Si	75	75%
No	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 1. Mascotas



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 75% de población encuestada si tienen mascotas, mientras que el otro 25% de encuestados no tienen una mascota.

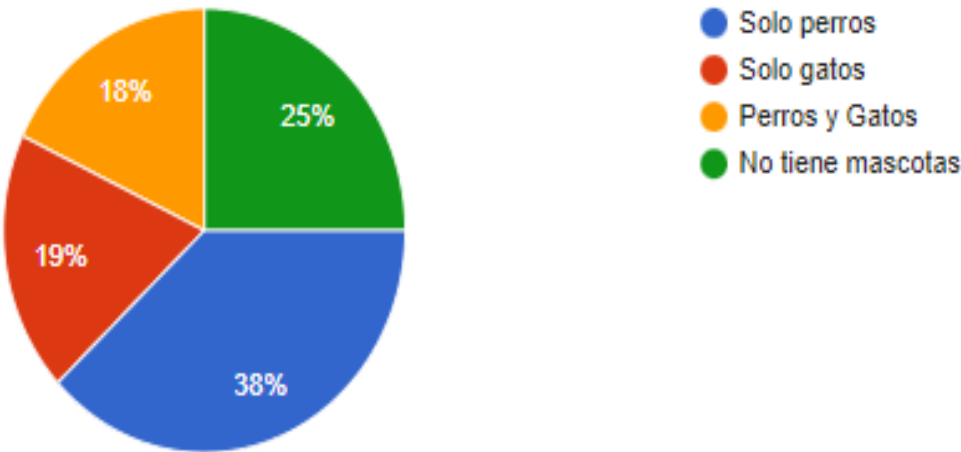
Pregunta 2. ¿Qué mascota prefiere?

Tabla 5.
Preferencia de mascota

Variable	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Solo perros	38	38%
Solo gatos	19	19%
Perros y gatos	18	18%
No tiene mascotas	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 2. Preferencia de mascota



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 18% de la población encuestada prefiere como mascotas a los gatos y perros, el 19% de encuestados prefiere solo los gatos, mientras que el 38% de encuestados prefiere solo los perros como mascotas y el 25% no tienen mascotas.

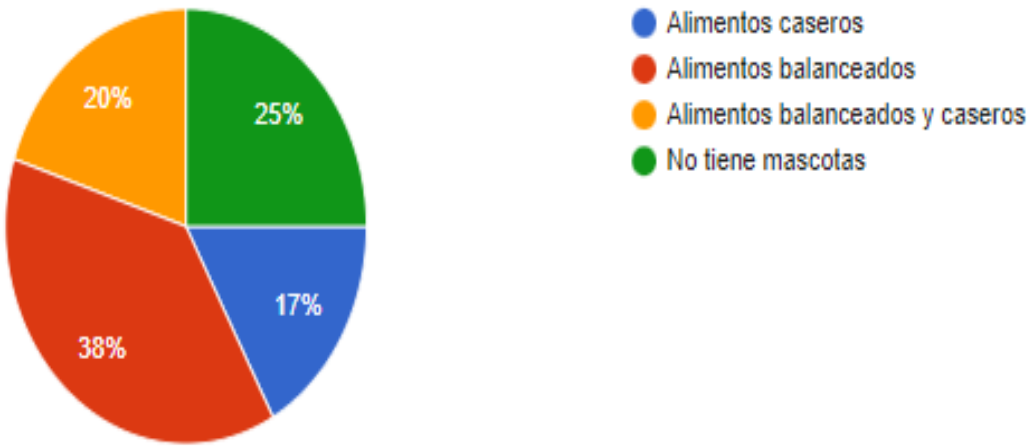
Pregunta 3. ¿Qué tipo de alimento le da a su mascota?

Tabla 6.
Preferencia de alimento

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia Absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>
Alimentos caseros	17	17%
Alimentos balanceados	38	38%
Alimentos caseros y balanceados	20	20%
No tiene mascotas	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 3. *Preferencia de alimento*



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 17% de población encuestada les da alimentos caseros a sus mascotas, el 20% de encuestados prefieren darles alimentos balanceados y caseros, mientras que el 38% de encuestados prefiere darles solo alimentos balanceados a sus mascotas y el otro 25% no tienen mascotas.

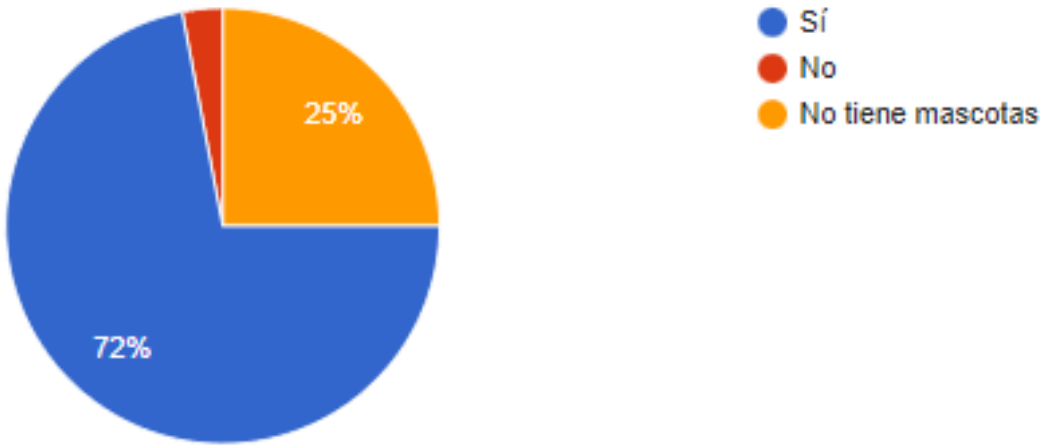
Pregunta 4. ¿Le gustaría conocer alimentos y productos para el bienestar de sus mascotas?

Tabla 7.
Tipos de alimentos y productos para mascotas

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia Absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	72	72%
No	3	3%
No tiene mascotas	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 4. *Productos para mascotas*



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 3% de la población de encuestados no le gustaría conocer alimentos y productos para el bienestar de sus mascotas, mientras que el 72% de encuestados si les gustaría conocer sobre los alimentos y productos que ayuden al bienestar de sus mascotas y el otro 25% no tiene mascotas.

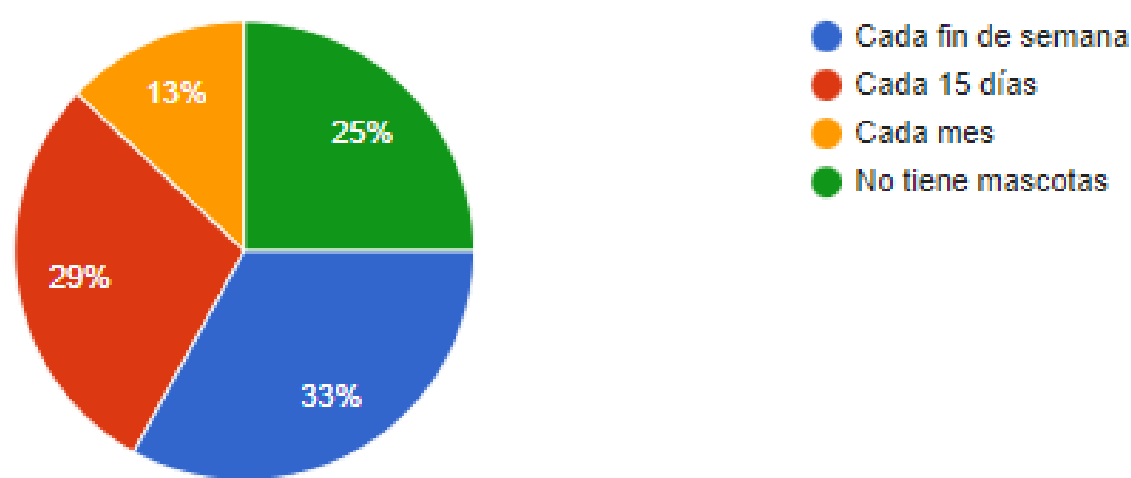
Pregunta 5. ¿Con que frecuencia usted acude a una tienda de mascotas?

Tabla 8.
Frecuencia de compra de alimentos para mascota

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia Absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>
Cada fin de semana	33	33%
Cada 15 días	29	29%
Cada mes	13	13%
No tiene mascotas	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 5. *Frecuencia de compra*



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 13% de la población de encuestados asiste a una tienda de mascotas cada mes, el 29% de encuestados prefiere asistir cada 15 días, mientras que el 33% de encuestados les gusta asistir cada fin de semana a las tiendas de mascotas y el 25% no tienen mascotas.

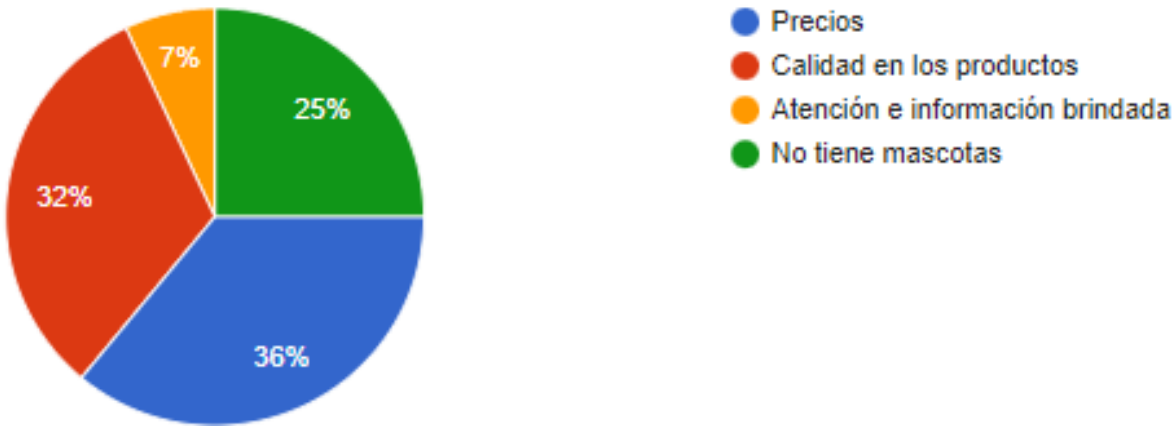
Pregunta 6. ¿Qué es lo que más le llama la atención al momento de entrar a una tienda de mascotas?

Tabla 9.
Preferencias en una tienda de alimentos para mascotas

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia Absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>
Precios	36	36%
Calidad en productos	32	32%
Atención e información Brindada	7	7%
No tiene mascotas	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 6. *Preferencias*



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 7% de la población de encuestados le llama la atención al momento de comprar la atención e información brindada, el 32% de encuestados prefiere la calidad de los productos, mientras que el 36% de encuestados le llama mucho más la atención el precio, al momento de entrar a una tienda de mascotas y el 25% no tiene mascotas.

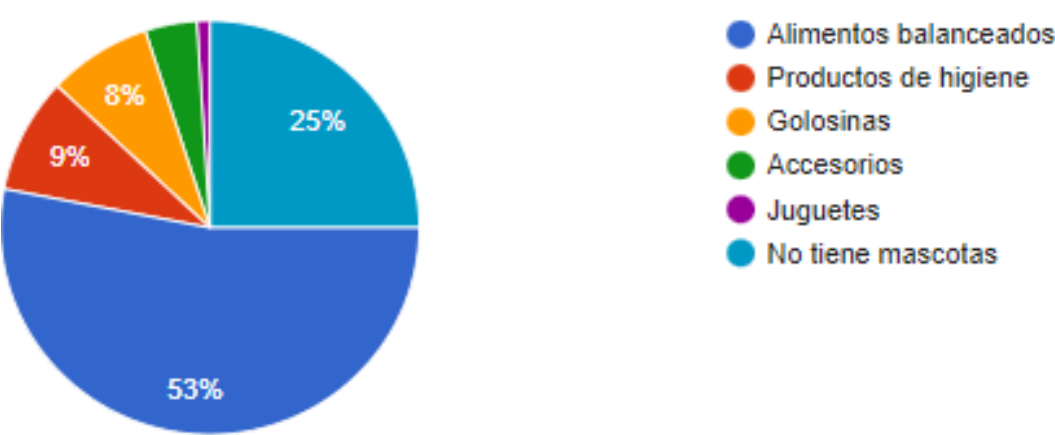
Pregunta 7. ¿Cuáles son los productos que con mayor frecuencia compra?

Tabla 10.
Productos con mayor frecuencia

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia Absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>
Alimentos balanceados	53	53%
Productos de higiene	9	9%
Golosinas	8	8%
Accesorios	4	4%
Juguetes	1	1%
No tiene mascotas	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 7. *Productos con mayor frecuencia*



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 1% de la población encuestada compra con mayor frecuencia juguetes para mascotas, el 4% de compra accesorios, el 8% compra golosinas, el 9% compra productos de higiene, mientras que el 53% de encuestados prefiere comprar alimentos balanceados para sus mascotas y el 25% no tiene mascotas.

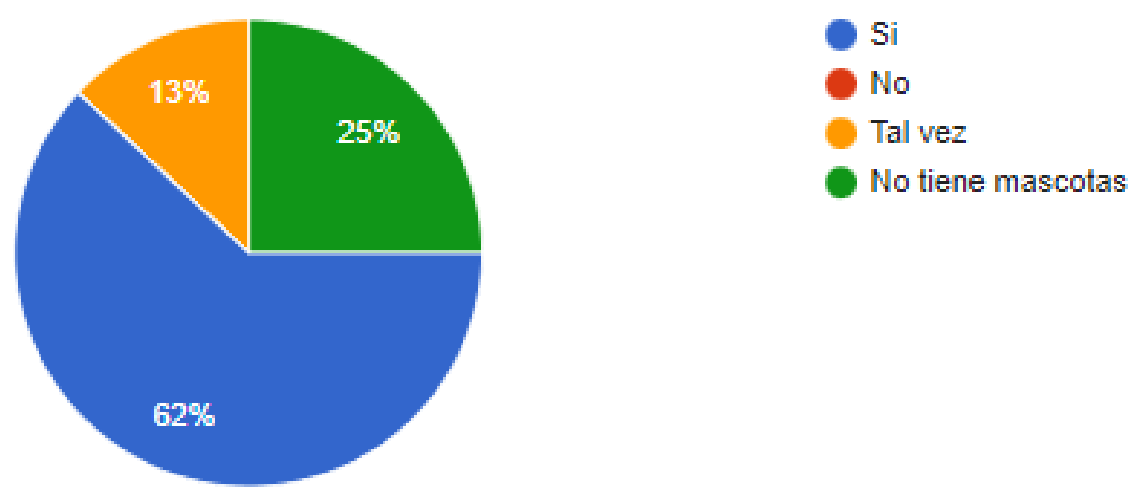
Pregunta 8. ¿Cree usted que una tienda de mascotas sería necesario implementar en el sector?

Tabla 11.
Tienda de mascota en el sector

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia Absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	62	62%
No	0	0
Tal vez	13	13%
No tiene mascotas	25	25%
Total	100	100%

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 8. Tienda en el sector



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Análisis e interpretación de resultados

El 13% de encuestados piensan que tal vez se podría abrir una tienda de mascotas en el sector, mientras que el 62% de encuestados les gustaría que si se abra una tienda de mascotas en el sector y el 25% no tiene mascotas.

Análisis general de la encuesta

Como primer punto se puede concluir que la mayoría de personas encuestadas tienen mascotas y asisten a tiendas de mascotas para comprar sus alimentos y accesorios cada mes, cada quince días o cada semana en lo que más se fijan al momento de comprar es en la calidad del producto y en los precios. Los resultados señalan que les gustaría conocer más acerca de cómo llevar una alimentación buena y beneficiosa para las mascotas, comprarían más productos para la salud de cada uno de sus animales, también los encuestados dijeron que tienen más familiares que tienen mascotas las cuales de igual manera asisten a diferentes tiendas de mascotas para realizar sus compras, esto es muy importante ya que se puede llegar a tener muchos más clientes por medio de los mismos.

Por otro lado, se pudo observar que las personas que tienen mascotas son niños, jóvenes y adultos que les gusta cuidar la salud de los animales. Es notorio que las personas manejan mucho la tecnología especialmente redes sociales, esta parte ayudaría mucho al momento de publicar y dar a conocer la empresa para aumentar la acogida por parte de la gente de otros lugares.

Se puede observar que las personas encuestadas gastan un valor considerable de dinero al momento de comprar alimentos y accesorios para las mascotas. Lo más importante que se pudo analizar es la acogida que hay en el sector para el emprendimiento de la tienda de mascotas “Ojitos de Amor”. En conclusión, tras analizar los datos se determina que “Ojitos de Amor” es un negocio viable puesto que tiene una buena aceptación en el mercado estudiado.

Entorno empresarial

Microentorno

“Ojitos de Amor” considera su microentorno a todo aquello que le rodea sobre lo cual hay un control efectivo.

Figura 7. Esquema del microentorno de “Ojitos de Amor”



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Competencia directa.

Después de realizar un recorrido en el sector donde estará la tienda de mascotas “Ojitos de Amor”, se encontró un establecimiento como competencia directa. Para evaluar la competencia directa los parámetros que se tomaron en cuenta fueron: el tipo de establecimiento, la categoría y los productos que se vendían. En la Avenida los Shyris y Naciones Unidas existe una tienda de mascotas llamada “Mundo Mágico” en el cual se pudo observar que venden variedad de alimento balanceado, ropa para mascotas, accesorios de mascotas, con sus precios un poco altos.

Competencia indirecta.

Existen algunos establecimientos a considerarse competencia indirecta en el sector que se encuentran alrededor de toda la manzana donde va a funcionar la tienda de mascotas “Ojitos de Amor”. En la Avenida los Shyris y Sena se encuentra un establecimiento que puede ser considerado como competencia indirecta. “Macotia” en donde venden variedades de alimentos balanceados, accesorios de mascotas, ropa para mascotas e incluso tienen peluquería canina, sus precios son un poco más bajos.

Sustitutos.

Después de recorrer el sector se encontró algunos sustitutos, ubicados en el parque de la Carolina, vendedores ambulantes. Estos vendedores hacen las veces de sustitutos al vender ropa y accesorios para mascotas, no se considera competencia al no ser un establecimiento fijo.

Proveedores.

Teniendo en cuenta que la calidad en los productos es uno de los principios fundamentales con los que trabaja la tienda de mascotas “Ojitos de mor”, trabaja con proveedores reconocidos y de confianza.

Tabla 12.
Listado de proveedores de alimentos para mascotas

Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Agripac	– Productos de calidad	Alimentos balanceados, comida húmeda para mascotas.
	– Varios años de experiencia en el mercado	
	– Facilidades de pago (crédito)	
	– Entrega al establecimiento.	
PROCAN	– Variedad de productos.	Alimentos balanceados, diferentes tipos de snacks para mascotas.
	– Productos de calidad.	
	– Establecimientos extensos.	
Mundo Mágico	– Productos de higiene y seguridad alimentaria	Productos de higiene.
	– Entrega al establecimiento.	
El mayorista	– Calidad de productos.	Camas, ropa, juguetes, correas, rascadores para mascotas.
	– Entrega al establecimiento.	
	– Facilidad de pago.	
	– Responsables.	

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Intermediarios.

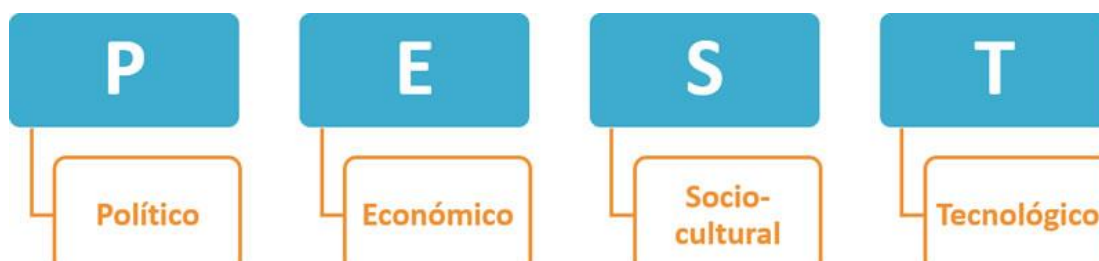
“Ojitos de Amor” comercializará sus productos de forma directa, por lo tanto, no necesitará de intermediarios para realizar esta actividad.

Clientes.

“Ojitos de Amor” es una empresa dirigida a familias y grupos de amigos que les gustan las mascotas, con el fin de darles una buena alimentación satisfaciendo todas las necesidades que estos necesitan en su día a día.

Macroentorno

Son aquellos factores sobre los que “Ojitos de Amor” no tiene control directo y que van a influir en el normal funcionamiento del establecimiento.



Factor político.

“Los perros son seres que dependen del cuidado y protección de un ser humano, cualquier agresión en su contra se constituye en un acto de hostilidad, que debe ser rechazada y sancionada” (CDP, 2022), Código Municipal en sus artículos 3235 y 3236. El maltrato hacia un animal es una infracción muy grave, la cual es sancionada con diez remuneraciones básicas unificadas por “provocar intencionalmente en los animales daño o sufrimiento en cualquiera de sus formas”.

El artículo 249 del Código Orgánico Integral Penal reconoce como una infracción penal a quien cause lesiones a animales de la fauna urbana, causándole daño permanente, será sancionado/a con pena privativa de libertad de dos a seis meses, y si la conducta se realiza como consecuencia de la crueldad o tortura animal será sancionada con una pena privativa de libertad de seis meses a un año. “Ojitos de Amor” realizará sus actividades dentro de los límites legales establecidos por la Constitución de la República del Ecuador, acatando disposiciones determinadas para los negocios.

Factor económico.

La tienda de mascotas tiene una demanda constante y con tendencia de incremento, ejerce influencia en la demanda en nivel de ingresos individual y familiar, cualquier afectación en el nivel ingreso impacta negativamente o positivamente. Es por eso que “Ojitos de Amor” está y estará sujeto al desarrollo económico que presente el país por lo que la fijación de precios en sus productos y servicios dependerá de la tasa inflacionaria anual que presente el Ecuador, así como de la variación en los precios de la materia prima.

Factor sociocultural.

“Ojitos de Amor” será una tienda de mascotas que ofrecerá diferentes tipos de alimentos balanceados, accesorios, ropa y snacks para perros y gatos cada uno de estos accesorios tendrán diferentes estilos y diseños para que la gente se sienta identificada con sus mascotas en su estilo de vida los alimentos balanceados serán de diferentes tipos de marcas para que los consumidores elijan lo mejor para cada uno de ellos.

Factor tecnológico.

Si bien es cierto, en los últimos años la tecnología ha ido evolucionado de una manera sorprendente, no solo en los países primermundistas, sino que en todos los países del mundo, muchos de estos han sabido utilizar de una manera positiva a estos avances, y este es el caso de Ecuador, ya que este aprovecha los avances tecnológicos enfocados en todos los aspectos, “Ojitos de Amor” realizará publicidad en las diferentes redes sociales en donde podrán encontrar la ubicación del local, horarios de atención, productos y alimentos balanceados de venta, precios de los mismo y cada semana irá promocionando diferentes ofertas para llamar la atención del consumidor y satisfacer cada una de las necesidades que tenga.

Producto y servicio

“Una mezcla de marketing incluye múltiples áreas de enfoque como parte de un plan de marketing integral. El término a menudo se refiere a una clasificación común que comienza con la definición en torno a cuatro P. Producto, éste representa un artículo o servicio diseñado para satisfacer las necesidades y deseos del cliente”. (Sainz de Vicuña Ancín, 2018, pág. 57)

“Ojitos de Amor” es un negocio que ofrece productos relacionados al mercado de las mascotas, como son alimento balanceado, accesorios, juguetes, snacks y ropa para mascotas. El servicio adicional será la entrega a domicilio.

Producto esencial

En “Ojitos de Amor” el producto esencial es la experiencia de poder conocer un lugar donde se pueda sentir acogido, donde encuentre toda la información que necesite para su mascota además de ser atendido cordialmente con lo mejor de cada uno de los trabajadores siempre con productos de calidad y a precios muy cómodos para su bolsillo para el bienestar de la mascota.

Producto real

“Ojitos de Amor” maneja una gran variedad de productos:

- Alimentos balanceados de diferentes marcas desde una comida estándar, Premium y súper Premium para perros y gatos adultos y cachorros
- Accesorios de mascotas como diferentes tipos modelos y colores en arnés, correas, pecheras, de calidad
- Ropa y juguetes para las mascotas de diferentes marcas y diferentes modelos para pequeños y grandes.

Características

Para tener variedad de productos en la tienda se buscará proveedores de distintas marcas que ofrezcan calidad y precio para la venta en la tienda de mascotas siempre teniendo en cuenta su registro sanitario y que los productos lleguen en buen estado, en el área de atención las personas a cargo tendrán que estar muy bien uniformados, atender con educación y siempre motivando al cliente a la compra del producto y satisfaciendo las necesidades requeridas, para dar una buena imagen al negocio.

Calidad

Para la venta de los productos se toma en cuenta indicadores de calidad:

- Sistema de almacenamiento.
- Aseo personal de los empleados.
- Limpieza y desinfección detallada del área de trabajo.

Estilo

“Ojitos de Amor” maneja un estilo muy divertido y entretenido de estas mascotas como son los perros y gatos, cada área del negocio tendrá una imagen que llame la atención al consumidor, la variedad de productos que se ofrecerá es un motivo por el cual el consumidor se encuentra conforme, ya que puede encontrar todo lo necesario para su mascota.

Marca

“Ojitos de Amor” es un nombre llamativo que hace referencia a las mascotas especialmente a perros y gatos, existen muchas familias que quieren mucho a las mascotas e inclusive les ven como hijos por esto es el nombre ya que estos forman parte de cada familia, este negocio busca en el consumidor vivir un momento de felicidad de distracción y diversión, viendo diferentes tipos de productos que se ofrecen a precios cómodos y dando lo mejor para su mascota con información que les puede servir a futuro.

Producto aumentado

La diferencia de “Ojitos de Amor” es que solo va dirigido a perros y gatos en donde se encontrará variedad de alimentos y accesorios para los mismos mientras los consumidores compran se integran al mismo tiempo con las demás personas que con otras mascotas, en un futuro habrá rifas de comida y juguetes para los consumidores motivando su visita frecuente.

Plan de introducción al mercado

Para introducir ya sea un producto o servicio al mercado, lo ideal es hacerlo mediante una herramienta de marketing.

Un plan de marketing es un documento operativo que describe una estrategia publicitaria que una empresa implementará para generar clientes potenciales y llegar a su mercado objetivo. Un plan de marketing detalla las campañas de divulgación y relaciones públicas que se llevarán a cabo durante un período, incluida la forma en que la empresa medirá el efecto de esas iniciativas. (Zamarreño Aramendia, 2019, pág. 49)

Distintivos y uniformes

Área administrativa

El administrador usará el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, dichos uniformes constarán de:

DISEÑO UNIFORME ADMINISTRADOR	
Características del uniforme – Camisa manga larga blanca con el logo de la empresa. – Pantalón azul oscuro de tela. – Zapatos casuales negros. – Chaqueta (Opcional). – Medias negras largas.	

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Área de servicio al cliente

DISEÑO UNIFORME ATENCIÓN AL CLIENTE	
Características del uniforme – Camiseta polo mangas cortas de color celeste con el logo de la empresa. – Pantalón jean negro. – Zapatos de preferencia blancos. – Medias negras largas.	

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Materiales de identificación

Imagotipo.

Figura 8. Logo de la empresa



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Elementos a destacar:

- La forma de casa representa un hogar para las mascotas.
- Las dos mascotas: perro y el gato.
- El logotipo del establecimiento “Ojitos de Amor”
- El eslogan del restaurante “Pet Shop”
- La galleta en forma de corazón representa la comida.
- Los colores usados: Color blanco de fondo. Color café y plomo, es el color de las mascotas. Amarillo café con puntitos, en la comida que los animales desean. Color celeste para resaltar las letras. El Isotipo es muy evidente que se relaciona en una tienda de mascotas sin necesidad de ver el nombre de la empresa.

Tarjetas de presentación.



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, del administrador, se observa también las páginas de redes sociales, dirección del establecimiento y se pueden observar elementos como el logotipo de la empresa.

Hoja membretada.

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería, esto servirá para usar en asuntos como oficios, cartas y declaraciones formales a empresas o socios, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada a continuación:

Figura 9. *Formato de Hoja Membretada*



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución y punto de venta físico de “Ojitos de Amor” es su establecimiento ubicado en la ciudad de Quito, en la avenida los Shyris y Naciones Unidas.

Promoción

- El principal canal de promoción serán las redes sociales Facebook, Instagram y WhatsApp.
- Otro canal de promoción serán las volantes entregadas a transeúntes y flyers pegados en establecimientos como tiendas, micro mercado, entre otros.
- Una vez el negocio esté mejor posicionado en el mercado, se optará por medios de promoción tradicionales como prensa escrita, radio o vallas publicitarias.

Contacto

- Tarjetas de presentación.
- E-mail.
- WhatsApp.
- Facebook.
- Instagram

Correspondencia

- A través de mail corporativo.

Negociación

- Directa en el establecimiento con cita previa.
- A través de videoconferencia. (Zoom).
- Vía telefónica.

Financiamiento

Tabla 13.
Presupuesto Publicidad

Tarjetas de presentación	100 unidades		\$3.00
Publicidad Facebook	3 veces por mes		\$10.00
		Total	\$ 13.00
		Total, anual	\$ 156.00

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Riesgo y oportunidades del negocio

El riesgo en implementar una tienda de mascotas es el tener una competencia en todo lugar ya que es un negocio rentable, el segundo riesgo más importante es saber atender a la persona y especialmente a la mascota ya que no se sabe si algún tipo de alimento se podría causar algún tipo de enfermedad y malestar y llegar a pasar este tipo de situaciones las ventas bajarán en su totalidad y se tendrá mala reputación ante los demás consumidores por eso siempre tendrán que ser personas con experiencia las que recomienden algún tipo de alimento o producto para las mascotas, para así evitar inconvenientes a futuro.

La oportunidad más grande que tiene “Ojitos de Amor” es la de posicionarse en un mercado por la variedad de sus productos y sus precios, siendo productos de calidad y al gusto del consumidor. En Ecuador las familias gastan cada vez más en el cuidado de las mascotas, en el primer semestre de 2022 las cadenas de consumo masivo registraron un aumento del segmento de mascotas de un 3% en volumen y de 11% en valor en términos interanuales. Las nuevas generaciones de ecuatorianos, medio y alto tienen mascotas en lugar de hijos y esto ofrece una buena rentabilidad.

Fijación de precios.

Los precios de los alimentos y accesorios para mascotas han sido calculados según el precio en unidades. A este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de la producción, por ejemplo:

- Costo de compra
- Gastos administrativos
- Utilidad
- Iva
- Total

En estos productos se puede apreciar cuál es el porcentaje de estos valores, luego de una sumatoria de estos se define el precio final. A continuación, se presentan los costos de productos: alimentos balanceados para mascotas y ropa para mascotas.

Capacidad Instalada: Alimento balanceado para mascotas.

Tabla 14. Ficha técnica: alimentos

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN				
		ALIMENTOS ESTÁNDAR DE COSTOS				
NOMBRE:	Alimentos balanceados para mascotas				Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	06/02/2023				Administradora: Katerin Quishpe	
ALIMENTOS	COSTO DE COMPRA	G. ADMINISTRATIVOS	COSTO TOTAL	10 % UTILIDAD	IVA	TOTAL
PROCAN	\$43,00	\$0,86	\$43,86	\$48,25	12%	\$54,04
Buen Can	\$36,00	\$0,64	\$36,64	\$39,20	12%	\$45.14
Mambo	\$33,00	\$0,35	\$33,35	\$36,69	12%	\$41,02
Chiki 18k	\$29,00	\$0,45	\$29,45	\$32,40	12%	\$36,28
Michu	\$28,10	\$0,62	\$28,72	\$31,59	12%	\$35,38
						

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 15.
Ficha técnica: ropa para mascotas

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN				
		ALIMENTOS ESTÁNDAR DE COSTOS				
NOMBRE:	Ropa para mascotas				Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	06/02/2023				Administradora: Katerin Quishpe	
ROPA	COSTO DE COMPRA	G. ADMINISTRATIVOS	COSTO TOTAL	40 % UTILIDAD	IVA	TOTAL
Abrigos	\$5	\$ 1,500	\$6,50	\$9,10	12%	\$10,19
Camisetas	\$3	\$1,00	\$4,00	\$5,60	12%	\$6,27
Chalecos	\$6	\$1,50	\$7,50	\$10,50	12%	\$11,76
Vestidos	\$4	\$1,20	\$5,20	\$7,28	12%	\$8,15
Sudadera	\$5	\$1,50	\$6,50	\$9,10	12%	\$10,19
Gorras	\$3	\$1,00	\$4,00	\$5,60	12%	\$6,27
						

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Implementación del negocio

Tabla 16.
Arriendo de local

Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$ 800.00	\$ 4 800,00	\$ 9600,00

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 17.
Equipos industriales

Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Balanza Comercial Digital	1	\$29.90	\$29.90
Total			\$29,90

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 18.
Transporte

Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Moto Yamaha FZ	1	\$1200	\$1200
Total			\$29,90

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 19.
Equipos de computación

Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Laptop HP Core I7	1	\$669.00	\$669.00
Impresora HP 415	1	\$187.00	\$187.00
Total			\$856.00

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 20.
Muebles y enseres

Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Góndola metálica	6	\$220.00	\$1.320
Tabla ranurada	3	\$35.00	\$105.00
Ganchos para tablero	100	\$0.50	\$50.00
Caja vitrina	1	\$350.00	\$350.00
Total			\$1.825

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 21.
Equipos industriales de seguridad

Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Extintor (polvo seco) 10 Lb	2	\$21.80	\$43.60
Detector Humo	3	\$9.00	\$27.00
Pack rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	\$9.99	\$9.99
Total			\$80,60

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 22.
Suministros de oficina

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>V. Unitario</i>	<i>V. Total</i>
Papel bond, 1 resma	1	\$5.00	\$5.00
Grapadora	1	\$2.82	\$2,82
Grapas (caja)	1	\$0.48	\$0,48
Estuche de esferos (rojo, azul, negro)	3	\$0.65	\$1.95
Perforadora	1	\$2.13	\$2,13
Libreta	3	\$0.76	\$2.28
Carpeta de cartón	10	\$0.18	\$1.80
Tijera	1	\$1.53	\$1.53
Total			\$17.99
Total anual			\$215,88

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 23.
Servicios básicos

<i>Descripción</i>	<i>Valor Mensual</i>
Agua	\$ 30.00
Luz	\$ 50.00
Teléfono	\$ 10.00
Internet	\$ 30.00
Total	\$ 120.00
Total anual	\$ 1.440

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 24.
Materiales de limpieza

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>V. Unitario</i>	<i>V. Total</i>
Escoba	2	\$2.88	\$5.66
Trapeador	2	\$4,50	\$9.00
Cloro 3800 ml	1	\$3.99	\$3.99
Desinfectante 1 Gal	1	\$0.99	\$0.99
Fundas basura (10 unidades)	1	\$1.99	\$1.99
Pala	1	\$1.99	\$1.99
Jabón líquido manos 525 ml	1	\$1.99	\$1.99
Papel higiénico 200 metros	2	\$2.59	\$5.18
Alcohol anti-bacterial 3785 ml	1	\$9.49	\$9.49
Total			\$36,30
Total anual			\$435,60

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

“El derecho empresarial sirve para guiar las actividades de las organizaciones, ya que el adecuado funcionamiento de las mismas depende del cumplimiento de la normatividad y los reglamentos internos” (Cuervo Rojas , 2019, p. 98). El negocio será un negocio formal, sin embargo, no se constituirá una empresa(persona jurídica) sino que se manejará como persona natural, para lo cual se realizan los siguientes trámites:

Servicio de Rentas Internas / SRI

Para legalizar la empresa “Ojitos de Amor” ante el SRI y obtener el Registro Único de Contribuyente (RUC) se debe acudir a cualquier agencia del Servicio de Rentas Internas con los siguientes requisitos:

- Cédula de identidad (Presentación)
- Certificado de votación (Presentación)
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente (Cartilla de servicio básico para constatar la dirección)
- Formulario de solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC)

Patente municipal

La patente municipal, es un impuesto que se paga una vez por año cada municipio emite sus propios delineamientos para el cálculo y pago para el municipio del Distrito Metropolitano de Quito se debe obtener un número de RAET (Registro de Actividades Económicas Tributarios) y con ese número de registro se procede a la declaración y pago. Los documentos que se deben presentar en cualquier balcón de servicios del municipio previas citas son:

- Copia del RUC / RISE
- Copia de cédula y certificado de votación (actualizada)
- Formulario de inscripción en el RAET (Descargar en pam.quito.gob.ec)
- Formulario del Acuerdo para uso de Medios Electrónicos
- Copia de una planilla de servicios básicos

LUAE (Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas)

Es el permiso de funcionamiento que otorga el GAD del Distrito Metropolitano de Quito, para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito, este trámite abarca también la inspección y permisode bomberos y se debe presentar los siguientes documentos:

- Formulario de Solicitud de LUAE
- Formulario Reglas Técnicas de arquitectura y urbanismo para LUAE
- Pago de la patente municipal
- Cédula de identidad
- Papeleta de votación
- Foto del rótulo, medidas y descripción de materiales
- Autorización del dueño del predio
- Una vez ingresa el trámite se debe ingresar a un link enviado por correo electrónico para declarar los datos técnicos del establecimiento en el portal del Cuerpo de Bomberos.

Permiso de funcionamiento ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – Ministerio de Salud Pública)

Este es un permiso relacionado al control y vigilancia sanitaria y su proceso de obtención es el que sigue:

- Obtener usuario y contraseña en la página del ARCSA
- Llenar el formulario “Solicitud permiso de Funcionamiento” y adjuntar los requisitos según la actividad que se desarrolla, para emisión de la orden de pago.
- Emitida la orden de pago, realizar el pago después de 24 horas de haberse generado la orden de pago.
- Validado el pago, imprimir permiso de funcionamiento.

IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo, sirve para afiliar a los empleados.

- Ingresar a la página web del IESS www.iesg.gob.ec.

- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

Ministerio de Trabajo

En el Ministerio de Trabajo se registran los contratos de trabajo, finiquitos, pago de décima tercera y décimo cuarta remuneración, para esto se debe contar con un usuario del SUT (Sistema Único de Trabajo) y para esto simplemente debe registrarse como empleador en la siguiente dirección en la página web sut.trabajo.gob.ec.

PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Algunas actividades causan efectos irreversibles sobre el medio ambiente, como la contaminación del entorno, la extinción de especies, el agotamiento de recursos o la destrucción de hábitats. Además, en la medida en que la población humana crece, los recursos naturales se van agotando. (Gamboa Balbín, 2020)

“Ojitos de Amor” es una tienda de mascotas que pretende tener un impacto positivo tanto en lo ambiental como en lo social, para esto se trabajará con varios de los objetivos y metas de desarrollo sostenible planteados por la Organización de las Naciones Unidas, que en palabras de la propia organización son:

El plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos se interrelaciona entre sí e incorporan los desafíos globales como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 (Naciones Unidas, 2023)

Figura 10. Objetivos de Desarrollo Sostenible



Se trabajará en conformidad con el espíritu de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles en lo social con los objetivos 8. Trabajo decente y crecimiento económico y 5. Igualdad de género. En lo ambiental con el objetivo 7. Energía asequible y no contaminante y 12. Producción y consumo responsables.

Objetivos sociales

Trabajo decente y crecimiento económico

“Ojitos de Amor” generará plazas de trabajo decente especialmente a hombres y mujeres que estén iniciando su primer empleo, se les dará buena remuneración con todos los beneficios de ley. Mediante la empresa incrementa su ganancia se incrementará a los empleados utilidades, bonos, incentivos y más beneficios, alcanzando la igualdad de derechos y condiciones dignas de trabajo, sin distinción de raza género.

A los colaboradores se les dará capacitaciones en las diferentes áreas para tener efectividad y se sientan a gusto en la empresa, se les dará la oportunidad de crecer personalmente en sus estudios, dándoles horarios que les permitan tener tiempo para su preparación.

Igualdad de género

En la empresa “Ojitos de Amor” lo primordial será la igualdad de género, en el equipo de trabajo se contratarán tanto hombres como mujeres y personas con discapacidad, sin menospreciar su género, todos los colaboradores tendrán el mismo trato, permitiéndoles la oportunidad de desarrollo y crecimiento. Esto se logrará defendiendo los derechos humanos y la no discriminación, velando la salud, la seguridad y el bienestar de los dos géneros, promoviendo la educación y el desarrollo profesional de ambos géneros.

Objetivos ambientales

Energía asequible y no contaminante

Es lo primordial en la empresa para tratar de emplearla de buena manera se dará a los empleados a conocer el horario en el que se prenderán las luces en día se utilizará la luz natural, en la tarde tipo 18h00 se prenderán las luces y el rótulo del logo de la empresa, en la noche tipo 20h00 se apagaran todos los equipos que consuman energía, cuando salgan a su hora de almuerzo o a realizar algún tipo de trámite las computadoras se apagaran, los focos que se utilizarán en la empresa serán led de bajo consumo de energía de esta manera como empresa se promovería tener una energía asequible y no contaminante.

Producción y consumo responsable

La producción y el consumo responsable en parte implica hacer más y mejores cosas con menos recursos, por eso es que nuestra materia prima serán productos que aporten al cuidado del medio ambiente como con el uso de la cascara de arroz, el bambú, cartón reciclado y botellas crean diferentes productos como son las pelotas de goma naturales, peluches y juguetes. Los empaques de los productos serán de materiales reciclables y biodegradables.

PROCESO FINANCIERO

Introducción

El análisis financiero consiste en un proceso de evaluación de negocios, proyectos, presupuestos y otras transacciones relacionadas con las finanzas que tienen como finalidad determinar su desempeño e idoneidad. Normalmente el estudio financiero se utiliza para analizar si una empresa es estable, solvente, líquida o lo suficientemente rentable como para justificar una inversión monetaria. (Ortiz Anaya, 2018)

En lo que respecta a un análisis financiero de un proyecto o estudio de viabilidad técnica, Rodríguez (2018) sintetiza:

Para un proyecto que tenga como objetivo lanzar un producto o servicio al mercado, el estudio de viabilidad financiera proyecta cuánto capital inicial se necesita, fuentes de capital, rendimiento de la inversión y otras consideraciones financieras. Es decir, analiza cuánto efectivo se requiere, de dónde vendrá y cómo se gastará. pág. 36

A continuación, se describirá el análisis financiero de la microempresa “Ojitos de Amor”, detallando todos los activos de la empresa que forman la inversión inicial, como activos fijos y diferidos, que son necesarios para emprender un negocio con el propósito de examinar a través de las herramientas financieras la factibilidad económica del emprendimiento.

Inversión

La inversión inicial es la cantidad de dinero o capital necesario que se debe emplear para conseguir el funcionamiento de un negocio, mediante recursos o servicios.

Activos fijos

Son los recursos no monetario tangible o intangible de larga vida, que se mantiene en un negocio o empresa con el fin de utilizarse en la producción de productos o servicios y que no se vende en el período normal de las actividades de una entidad.

“Ojitos de Amor” considera dentro de los activos fijos a los equipos industriales, seguridad, equipos de computación y muebles y enseres con una inversión en los activos fijos de 3.910,90 dólares.

Tabla 25.
Activos fijos

<i>Detalle</i>	<i>Valor</i>
Edificio	0.00
Moto	1200.00
Equipos Industriales - seguridad	29,90
Equipos de Computación	856.00
Muebles - enseres	1825.00
Total	3910,90

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Capital de trabajo

El capital de trabajo, que contablemente se define como la diferencia entre el activo circulante y pasivo circulante, está representado por el capital adicional necesario para que funcione una empresa, es decir, los medios financieros necesarios para la primera producción mientras se perciben ingresos: materias primas, sueldos y salarios, cuentas por cobrar, almacén de productos terminados y un efectivo mínimo necesario para sufragar los gastos diarios de la empresa.

El establecimiento “Ojitos de Amor” como capital de trabajo inicial de tiene una inversión de 13.328,42 dólares en tres meses y de 41.580,98 dólares en 12 meses en donde están considerados los sueldos, servicios básicos, material de oficina, limpieza, Gastos de documentos y permisos, alquiler del local, publicidad, materia prima y los gastos financieros. *(Ver tabla 33).*

Tabla 26.
Capital de trabajo

<i>Detalle</i>	<i>3 meses</i>	<i>12 meses</i>
Sueldos	4055,65	16222,60
Servicios Básicos	360.00	1440,00
Material oficina	53,97	215,88
Material limpieza	108,90	435,60
Gastos documentos, permisos	100,00	400,00
Alquiler local	2400,00	9600,00
Publicidad	39,00	156,00
Adquisición productos	1250,00	5000,00
Gastos financieros	1400,00	5.600,00
Total	13328,42	41580,98

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Inversión total

La inversión total hace referencia a los valores que se obtienen de la sumatoriade los activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo destinado para 12 meses deactividad de la microempresa que arroja un saldo de 45.491,88 dólares. (Ver tabla 34).

Tabla 27.
Inversión total

<i>Detalle</i>	<i>Valor</i>
Activo fijo	3910,90
Capital de trabajo	37.670,08
Total de inversión	41580,98

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Sueldos

En la siguiente tabla se describe la remuneración que tiene cada colaborador que forma parte del establecimiento “Ojitos de Amor” más las aportaciones correspondientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (Ver tabla 35).

Tabla 28.
Sueldos y aportaciones IESS

<i>Detalle</i>	Sueldos	Anual	IESS	IESS Empresa	Gastos sueldo anual
Jefe administrativo	700	8400	793,8	1020,6	8626,8
Cajero	450	5400	510,3	656,1	5545,8
Total	1150	13800	1304,1	1676,7	14172,6

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Beneficios legales

Representan el décimo tercer sueldo y el décimo cuarto sueldo que perciben los colaboradores del establecimiento de acuerdo con la ley y el código del trabajo. (Ver tabla 36).

Tabla 29.
Décimo tercero y cuarto sueldo

<i>Detalle</i>	<i>Sueldos</i>	<i>Decimo 4to</i>	<i>Décimo 3ro</i>	<i>Total</i>
Jefe administrativo	700	450	700	1150
Cajero	450	450	450	900
Total	1150	900	1150	2050

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

El monto total de los sueldos con las respectivas aportaciones al IESS y los beneficios legales generan un monto de 16.222,60 dólares. (Ver tabla 37).

Tabla 30.
Total Sueldos y Beneficios Legales

Detalle	Total, décimos	Total, anual
14172,6	2050	16222,6

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Depreciación en activos fijos

Desde el punto de vista económico, la depreciación se refiere a la pérdida de valor de un activo fijo por el uso y por el transcurso del tiempo, incluidos factores internos y externos como la obsolescencia. Por lo tanto, es un tema de valoración. Dentro de los activos fijos del establecimiento sujetos a la depreciación están: equipos industriales con un 10%, Moto 5%, equipos de computación con un 33% y los muebles y enseres con un 10%.

Tabla 31.
Depreciación de activos fijos

Detalle	%	% Depreciación	Depreciación
Equipos Industriales	29,9	10%	2,99
Edificio	0	20%	0
Moto	1200	5%	240
Equipos de Computación	856	33,33%	285,3048
Muebles y Enseres	1825	10%	182,5
Total			710,79

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla de amortización capital financiado

Mediante la siguiente tabla de amortización se detalla el monto de recursos financieros faltantes que necesita el establecimiento para iniciar con sus actividades, el monto que será financiado por una entidad financiera asciende a 40.000 dólares. (Ver tabla 40)

Tabla 32.
Tabla de amortización

MONTO	30000,00			
TASA	14%			
PLAZO	5			
Periodo	Dividendo	Pago interés	Pago capital	Saldo
0	-	-	-	30000
1	8738,51	4.200,00	4.538,51	25.461,49
2	8738,51	3.564,61	5.173,90	20.287,60
3	8738,51	2.840,26	5.898,24	14.389,35
4	8738,51	2.014,51	6.724,00	7.665,36
5	8738,51	1.073,15	7.665,36	0,00

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

La tabla de amortización del capital financiado está calculada para un periodode tiempo de 5 años con una tasa de interés del 14% y en cada año está establecido elmonto del capital, del interés y del saldo que sigue restando hasta llegar al año quintoen donde se termina de realizar el pago total de la deuda.

Estructura de capital

La estructura de la inversión total del emprendimiento está representada de la siguiente forma: capital propio con un monto de 16.780,98 dólares que representa un 29% del total de la inversión, el capital financiado con un monto de 40.000 dólares que representa el 69% faltante de la inversión. La representación del costo del capital propio es del 13%, este valor está calculado por la tasa pasiva más el riesgo país que arroja una tasa de descuento del 3,8%, mientras que el costo del capital financiado es del 14% que arroja una tasa de descuento del 9,7%.

Tabla 33.
Estructura del capital

Detalle	Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	11.580,98	28%	13%	3,6%
Capital Financiero	30000	72%	14%	10,1%
Total, inversión	41580,98	100%	13,7%	TMAR

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

TMAR (Tasa Mínima de Rendimiento)

La tasa de descuento que es igual a la TMAR se compone de la tasa pasiva del capital propio más el riesgo país que arrojan un porcentaje del 3,6% más la tasa del capital financiado que es del 10,1%, dando como resultado una TMAR que es del 13,7% para el proyecto del establecimiento “Ojitos de Amor”.

Punto de equilibrio

El punto de equilibrio o umbral de rentabilidad se refiere a la cantidad de producto que debes vender a un precio determinado para recuperar el dinero que invertiste al montar el negocio, sin todavía recibir ganancias. Se trata de un análisis en el que se comparan los costos de producción con los ingresos por ventas cerradas. Unavez que tu negocio alcanza el equilibrio entre los costos totales y los ingresos totales, tendrá posibilidades de ser rentable y empezará a producir ganancias. (Pichincha, 2023) La presente tabla a continuación refleja el monto de fijo de capital de trabajo destinada para cada mes en donde están inmersos los gastos en materia prima, arriendo, sueldos y servicios básicos calculados mensualmente. (Ver tabla 43).

Tabla 34.
Costos fijos

Arriendo	\$800
Sueldos	\$1351,88
Total	\$2.151,88

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Margen de contribución

En el margen de contribución se encuentran calculados los valores de los costos de alimento para perros marca PROCAN, dando un monto de 43,00 dólares. El precio estimado de los mismo en conjunto da un total de 48,25 dólares, generando un margen de contribución de 5,25 dólares. (Ver tabla 44).

Tabla 35.
Margen de contribución: alimento PROCAN

Precio	\$48,25	
Costo	\$43,00	
Ganancia	\$5,25	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

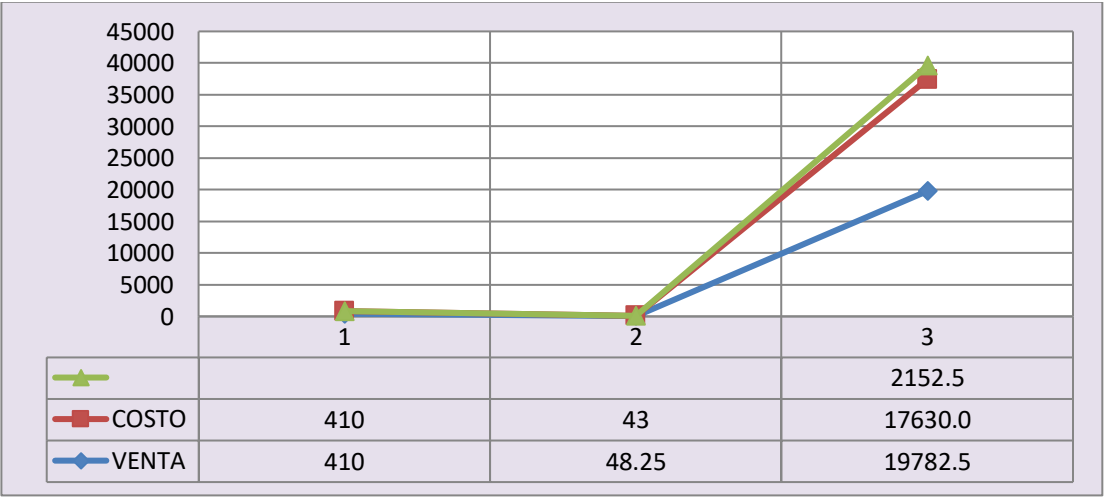
En el estudio financiero del establecimiento del punto de equilibrio que está constituido por los costos fijos de producción del alimento balanceado marca PROCAN más el margen de contribución de los mismos que dan como resultado que para llegar al punto de equilibrio se necesita realizar una venta de 410 en total mensualmente con un promedio de 13,7 ventas diarias de estos productos. (Ver tabla 45)

Tabla 36.
Punto de equilibrio

Venta	410	\$48,25	\$19.782,5
Costo	410	\$43,00	\$17.630,0
Gasto			\$2152,5
Punto de Equilibrio			\$0,00

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Gráfico 9. Gráfica del Punto de Equilibrio



Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 37.
Ventas proyectadas

950	\$45.837,5	\$55005,0	VENTAS
950	\$4.085,0	\$49020,0	COSTO

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Costo de ventas

El costo de ventas para el establecimiento “Ojitos de Amor” se encuentra estimada con una proyección de un periodo de tiempo de cinco años, donde se puede conocer las ventas proyectadas en cada uno de los años proyectados, además de la utilidad bruta, utilidad neta y otros factores más que intervienen para realizar el cálculo del flujo de ventas. (Ver tabla 47).

Tabla 38.
Flujo de ventas

Detalle	Años				
	1	2	3	4	5
Ventas	550050,00	566606,51	583661,36	601229,57	619326,58
Costo De Ventas	490200,00	504955,02	520154,17	535810,81	551938,71
Utilidad Bruta En Ventas	59850,00	61651,49	63507,19	65418,76	67387,87
Gastos Administrativos	16222,60	16710,90	17213,90	17732,04	18265,77
Servicios Básicos	1440,00	1483,34	1527,99	1573,99	1621,36
Material Oficina	215,88	222,38	229,07	235,97	243,07
Alquiler Limpieza	435,60	448,71	462,22	476,13	490,46
Gastos, Documentos, Permisos	400,00	412,04	424,44	437,22	450,38
Alquiler	9600,00	9888,96	10186,62	10493,23	10809,08
Depreciaciones	710,79	710,79	710,79	710,79	710,79
Amortizaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Utilidad Operativa	30825,13	31774,36	32752,16	33759,39	34796,95
Gastos Financieros	4200,00	3564,61	2840,26	2014,51	1073,15
Utilidad Antes De Impuestos	26625,13	28209,75	29911,90	31744,88	33723,80
Base Impositiva	6656,28	10226,03	10843,06	11507,52	12224,88
Utilidad Neta	19968,84	17983,71	19068,83	20237,36	21498,92

Nota. Elaborado por Katerin Quishpe

Tabla 39.
Flujo de efectivo

Detalle	Años					
	0	1	2	3	4	5
Utilidad Operativa		30825,13	31774,36	32752,16	33759,39	34796,95
Depreciación		710,79	710,79	710,79	710,79	710,79
Amortización		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Base Impositiva		6656,28	10226,03	10843,06	11507,52	12224,88
(-) Gastos Financieros		4200,00	3564,61	2840,26	2014,51	1073,15
(-) Pago Capital		4.538,51	5.173,90	5.898,24	6.724,00	7.665,36
+ Valor De Salvamento						
+ Capital De Trabajo						
- Reposición De Activos						
= Flujo Neto De Caja	-41580,98	16.141,13	13.520,61	13.881,39	14.224,16	14.544,36

Nota. Elaborado por la Katerin Quishpe

Cálculo de VAN y TIR

VAN - Valor Actual Neto

El valor actual neto (VAN) es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto. Si tras medir los flujos de los futuros ingresos y egresos y descontar la inversión inicial queda alguna ganancia, el proyecto es viable. (Meza Orozco, 2017)

Por medio de este indicador financiero se puede determinar la viabilidad del establecimiento en base a la estimación de los flujos de caja anuales en donde los resultados demuestran que existe un VAN con una rentabilidad de \$9.653,34 para el proyecto.

Interpretación

VAN = Valor Actual Neto (Indicador de Rentabilidad)

VAN = Beneficios Netos Actualizados – Inversión

VAN < 0 El proyecto no es rentable

VAN > 0 El proyecto es rentable

VAN = 0 El proyecto no producirá pérdidas ni ganancias

Fórmula del VAN

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} - I_0$$

TIR - Tasa Interna de Retorno

La TIR se define, de manera operativa, como la tasa de descuento que hace que el VAN del proyecto sea igual a cero. La relación entre el VAN y la tasa de descuento es una relación inversa, como surge de la fórmula del VAN: un aumento de la tasa disminuye el valor actual neto. Esto, en particular, en los proyectos “bien conformados”, es decir, en aquellos que tienen uno o varios períodos de flujos negativos al inicio y luego generan beneficios netos durante el resto de su vida. (Serrano Rodríguez, 2018)

Interpretación

TIR= Tasa Interna De Retorno

$$TIR = VAN = 0$$

$TIR < TD$ proyecto no es rentable

$TIR > TD$ proyecto es rentable

$TIR = TD$ el proyecto no produce pérdidas ni ganancias

Fórmula de la TIR

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^n} = 0$$

El cálculo de la tasa interno de retorno (TIR) del establecimiento “Ojitos de Amor” demuestra que existe una rentabilidad del proyecto con un porcentaje del 22,21% con una separación del 8,49% de la tasa mínima de rendimiento (TMAR) que se encuentra en el 13,72%.

Desarrollo

VAN: \$ 9.653,34

TIR: 22.21%

T-MAR 13.72%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A partir de la investigación realizada, este estudio establece las siguientes conclusiones:

- Este plan de negocio es muy rentable ya que tras estudios realizados durante este tiempo se observa que tendrá una muy buena acogida en el comercio ya que la mayoría de personas que tienen mascotas en este sector se preocupan por la alimentación y los cuidados necesarios de las mismas.
- Este proyecto tiene las estructuras adecuadas para poder trabajar sin ningún problema ya que se determinó los aspectos legales y jurídicos del negocio para que pueda entrar en funcionamiento.
- Dentro del análisis financiero se puede concluir que la inversión está proyectada es para 12 meses con un total de \$41.580,98 con un VAN de \$9.653,34 y un TIR del 22.21% con esta proyección se puede observar que establece una viabilidad muy buena en el negocio.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones de este proyecto, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda investigar más a profundidad sobre aspectos relacionados con planes y proyectos vinculados con el cuidado de las mascotas. Se recomienda que en la medida de lo posible los investigadores e inversionistas motiven a las empresas a donar alimentos para el cuidado de los animales como perros y gatos que viven en la calle.
- Considerar en el Plan de Marketing a promocionarse todos los servicios y productos que el proyecto de factibilidad pretende comercializar. A su vez, considerar como estrategias de comunicación el marketing digital o social media marketing.
- Promover tanto a los clientes internos como externos la filosofía empresarial del negocio. A su vez, el administrador del mismo debe realizar planes y proyecto basados en los objetivos estratégicos de la empresa, con la finalidad de hacer crecer el negocio paulatinamente.
- Ejecutar el plan de marketing. Diseñar una malla publicitaria y establecerse objetivos SMART a corto plazo mediante la publicación en Redes Sociales.
- Constituir la empresa legalmente, es decir, tramitar toda la documentación pertinente para evitar tener problemas legales como multas o incluso el cierre del negocio.
- Considerar el análisis financiero realizado en este trabajo ya que se estima un monto determinado a invertir, el mismo que mediante análisis financiero da como resultados índices favorables de rentabilidad.

Referencias

- Becerra Ramirez, E. (2019). Comida Saludable para mascotas «WOF PET FOOD». *Disertación: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*.
- Bollaín Sánchez, M. (2019). *Ingeniería de instrumentación de plantas de proceso*. España: Días de Santos.
- Cuervo Rojas , F. (2019). *Fundamentos de derecho empresarial*. Madrid: Unisalle Ediciones.
- Díaz Videla , M. (2020). El miembro no humano de la familia: las mascotas a través del ciclo vital familiar. *Revista Ciencia Animal* .
- Gamboa Balbín, C. L. (2020). Los retos ambientales y sociales de la reactivación económica post cuarentena. *Revista Kawsaypacha*.
- Garcés Uribe, O. L. (2020). *Organizaciones. Aproximaciones teóricas desde los estudios organizacionales*. Medellin, Colombia: EAFIT.
- Luque Martínez, T. (2019). *Investigación de marketing*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Maza Maldonado , V. (2021). LA JERARQUIA DE LAS NECESIDADES HUMANAS ABRAHAM MASLOW. *SVirtual*.
- Meza Orozco, D. J. (2017). *Evaluación financiera de proyectos*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Naciones Unidas. (2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de La Agenda para el Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Ortiz Anaya, H. (2018). *Análisis Financiero Aplicado Bajo NIIF*. Bogotá, Colombia: Universidad del Externado.
- Pallo Noroña, J. (2020). Sistema electrónico automático de alimentación para mascotas en el hogar. *Universidad de Ambato*.
- Rodríguez Aranday, F. (2018). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión. Una propuesta metodológica*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2018). *El plan de marketing en la práctica* 22ª ed.

Madrid, España: ESIC Editorial.

Serrano Rodríguez, J. (2018). *Matemáticas financieras y evaluación de proyectos*.

Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.

Zamarreño Aramendia, G. (2019). *Marketing Estratégico*. España: ELearning SL.

Anexos

Anexo 1. Formato de Encuesta

FORMATO DE ENCUESTA

Pregunta 1. ¿Tiene Mascotas? Si no tiene mascotas termine con la encuesta

Pregunta 2. ¿Qué mascota prefiere?

Pregunta 3. ¿Qué tipo de alimento le da a su mascota?

Pregunta 4. ¿Le gustaría conocer alimentos y productos para el bienestar de sus mascotas?

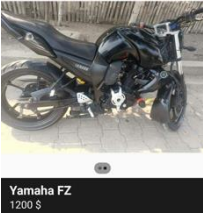
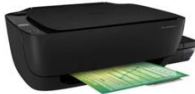
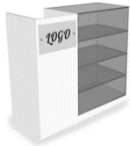
Pregunta 5. ¿Con que frecuencia usted acude a una tienda de mascotas?

Pregunta 6. ¿Qué es lo que más le llama la atención al momento de entrar a una tienda de mascotas?

Pregunta 7. ¿Cuáles son los productos que con mayor frecuencia compra?

Pregunta 8. ¿Cree usted que una tienda de mascotas sería necesario implementar en el sector?

Anexo 2. Equipos y materiales

Balanza Comercial	Moto Yamaha FZ	Laptop hp Core i7	Impresora hp Multifunción 415
 Color: Blanco U\$S 29⁹⁰	 Yamaha FZ 1200 \$	Laptop HP 250 8GB plateado ceniza oscuro 15.6", Intel Core i7 1065G7 8GB de RAM 1TB HDD, Intel Iris Plus Graphics G7 1266x768px Windows 10 Pro  U\$S 669	Impresora Hp Multifuncion 415, Escaner, Copiadora wifi  U\$S 187
Góndola metálica	Tabla ranurada	Ganchos para tablero	Caja Vitrina
Gondolas Metalicas Para Supermercados  U\$S 220	Tabla ranurada blanca  Precio \$35 Envio a domicilio DS DISTRIBUIDORA SINAI	 GANCHOS PARA TABLERO RANURADOS 50 \$	 U\$S 350
Extintor (polvo seco) 10lb	Detector de humo	Pack rótulo de señalética	Papel bond resma
Venta Y Recarga De Extintores Pqts 10 Libras Nuevo Polvo  U\$S 21⁸⁰	Detector Sensor De Humo Incluye Batería  U\$S 9	Pack Señalética Impresión Full Color, Personalizados  U\$S 9⁹⁹	Resmas De Papel De Impresora A4 X10 Reppapel 75gr  U\$S 5 en 10x 1000 QP4 sin recarga
Grapadora	Grapas	Estuche de esferos	Perforadora
 GRAPADORA EAGLE 562208 En Stock! \$2.82	 GRAPAS ALEX 25/6 1200U En Stock! \$0.48		 PERFORADORA KW TRIO g880... En Stock! \$2.13
Libreta	Carpeta de cartón	Tijera	Escoba
 LIBRETA N 2 EDINACHO 1 LINEA En Stock! \$0.76	 FOLDER LINEAZUL MANILA CELESTE En Stock! \$0.18	 TIJERA L-DESK ORIGINA/SOFT... En Stock! \$1.53	 Escoba Plástica Super Paredes 2.88 \$

Trapeador	Cloro	Desinfectante	Funda de basura
 Trapeador 360 \$4,50 360°	 Cloro original Clorox 3800 ml CLOROX \$3,99	 Desinfectante Kalipto 1 GL. Eucalipto KALIPTO \$5,99	 Funda para basura 46x46 c... Mayik 20 uni MAYIK \$0,99
Pala	Jabón líquido	Papel higiénico	Alcohol
 Pala plástica para basura Mango... Largo 65 cm PLAPASA \$1,99	 Jabón líquido pera Isabella 5... ml ISABELLA \$1,99	 Papel higiénico institucional lunar moon 20... m 2,59 US\$ Tía	 Cloro original Clorox 3800 ml CLOROX \$3,99



Identificación de reporte de similitud. oid:11830:230050472

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Katerin Quishpe Tesis (3).docx	KATERIN QUISHPE

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
13115 Words	69295 Characters

RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
76 Pages	3.7MB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
May 3, 2023 8:17 PM GMT-5	May 3, 2023 8:18 PM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

• 14% Base de datos de Internet

• Base de datos de Crossref

• 2% Base de datos de publicaciones

• Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

• Material bibliográfico

• Material citado

• Bloques de texto excluidos manualmente

• Material citado

• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)