

VETS ON THE ROAD
PLAN DE NEGOCIO

ALEJANDRA MADRIGAL BLANCO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR A TITULO DE MÉDICO VETERINARIO

ASESOR
SILVIA POSADA ARIAS
MÉDICA VETERINARIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y AGROPECUARIAS
PROGRAMA DE MEDICINA VETERINARIA
CALDAS, ANTIOQUIA

2013

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. OBJETIVOS	10
1.1. Objetivos Generales.....	10
1.2. Objetivos Específicos.....	10
2. RESUMEN EJECUTIVO	12
2.1. CONCEPTO DEL NEGOCIO: NOMBRE COMERCIAL, DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO/ SERVICIO, LOCALIZACIÓN/UBICACIÓN DE LA EMPRESA, OBJETIVOS DEL PROYECTO/ EMPRESA.....	12
2.2. PRESENTACIÓN DEL EQUIPO EMPRENDEDOR: NOMBRE, DATOS PERSONALES, PERFIL DE CADA INTEGRANTE Y EXPERIENCIA LABORAL.....	14
2.3. POTENCIAL DE MERCADO EN CIFRAS	16
2.4. Ventaja competitiva y propuesta de valor.....	17
2.5. Inversiones requeridas.....	18
2.6. Proyecciones de ventas y rentabilidad	24
2.7. Conclusiones financieras y evaluación de viabilidad.....	26
3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	27
3.1. Análisis del Sector: diagnóstico de la estructura actual del mercado nacional y/o de los países objetivos; Desarrollo tecnológico e industrial del sector; importaciones y exportaciones del producto/ servicio a nivel nacional y mercados objetivos (países). Identificación del clúster de la región y las empresas integrantes.....	27
3.2. Análisis del mercado: mercado objetivo, justificación del mercado objetivo, estimación del mercado potencial (consumo aparente, consumo per cápita, magnitud de la necesidad, otro); Estimación del segmento/ nicho de mercado (tamaño y crecimiento).....	29
3.3. Análisis del Consumidor / Cliente: perfil del consumidor; localización del segmento; elementos que inciden / influyen en la compra (ritual de compra y frecuencia); aceptación del producto (opiniones de clientes que han mostrado interés y los que no han mostrado interés); factores que pueden afectar el consumo; Tendencias de consumo y producción en el mercado objetivo.....	30
3.4. Análisis de la competencia: identificación de principales participantes y competidores potenciales; análisis de empresas competidoras; Relación de agremiaciones existentes; Costo de mi producto/servicio; Análisis de productos sustitutos; Análisis de precios de venta de mi producto /servicio (P/S) y de la	

competencia; Imagen de la competencia ante los clientes; Segmento al cual está dirigida la competencia; Posición de mi P/S frente a la competencia.....	31
4. PLATAFORMA ESTRATEGICA	35
4.1. Concepto del negocio – función empresarial.....	35
4.2. Análisis MECA (Mantener, Explorar, Corregir, Afrontar)	37
4.3. Misión.....	38
4.4. Visión	38
5. ESTRATEGIA DE MERCADEO	39
5.1. Concepto del producto o servicio: descripción básica, especificaciones o características, aplicación/ uso del producto o servicio, diseño, calidad, empaque y embalaje, fortalezas y debilidades del Producto o servicio frente a la competencia.....	39
5.1.1. Consulta general	40
5.1.2. Atención de urgencias.....	41
5.1.3. Limpieza dental	41
5.1.4. Vacunación y desparasitación.....	42
5.1.5. Toma de muestras para laboratorio	43
5.1.6. Otros procedimientos:.....	43
6. Mezcla de Marketing:.....	46
6.1. Estrategia de Producto: marca, ciclo de vida (acciones estratégicas), presupuesto, tácticas relacionadas con el producto.....	46
6.2. Estrategia de Distribución: alternativas de penetración, alternativas de comercialización, distribución física internacional, estrategias de ventas, presupuesto, tácticas relacionadas con distribución.....	46
6.3. Estrategia de Precios: análisis competitivo de precios, punto de equilibrio, condiciones de pago, seguros necesarios, costo de transporte, riesgo cambiario, preferencias arancelarias, tácticas relacionadas con precios, posible variación de precios para resistir guerra de precios.....	48
6.4. Estrategia de Promoción: promoción dirigida a clientes y canales (descuentos por volúmenes o por pronto pago), manejo de clientes especiales; conceptos especiales que se usan para motivar la venta, cubrimiento geográfico inicial y expansión; presupuesto de promoción.....	51
6.5. Estrategia de Comunicación: selección de medios, medios masivos, tácticas relacionadas con comunicaciones.....	52

6.6. Estrategia de Servicio: garantía y servicio postventa; mecanismos de atención a clientes, formas de pago.....	52
7. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA.....	53
8. ANALISIS TECNICO – OPERATIVO.....	54
8.1. Ficha técnica del producto o servicio.....	54
8.2. Estado de desarrollo: etapa en la que se encuentra el producto o servicio	56
8.3. Innovación: descripción de la utilidad y originalidad de - Producto o servicio, Método de producción/ procesamiento, Empaque/ embalaje, Canal de distribución, Grupo Objetivo y Comercialización, Otros. Descripción de integración de la innovación al mercado y ofrecimiento al cliente.....	56
8.4. Descripción del proceso: en caso de subcontratación describir el proceso que es responsabilidad de la empresa (hacer flujograma).....	58
8.5. Necesidades y requerimientos: materias primas e insumos	60
8.6. Tecnología requerida: descripción de equipos y máquinas, capacidad instalada, mantenimiento.	63
8.7. Situación tecnológica de la empresa: necesidades técnicas y tecnológicas.	66
8.8. Localización y tamaño	66
8.9. Presupuesto de producción	67
8.10. Plan de producción	67
8.10.1. Análisis de costos de producción	67
8.11. Plan de compras:	74
8.12. Identificación de proveedores; capacidad de atención de pedidos; importancia relativa de los proveedores; pago a proveedores planeación de compras.....	74
8.13. Control de calidad: procesos de control de calidad requeridos por la empresa, control de calidad a las compras, implementación y seguimiento a normas de calidad establecidas, plan de control de calidad.....	77
9. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL.....	79
9.1. ORGANIZACIONAL.....	79
9.1.1. Estructura organizacional: equipo directivo, líneas de autoridad, nivel de participación en la Junta Directiva, mecanismo de participación y control, organigrama.....	79
9.1.2. Gastos de administración y nómina (incluir parafiscales, tener en cuenta)	81

9.1.3.	Constitución de la empresa	83
10.	IMPACTO DEL PROYECTO	85
10.1.	Impacto económico, social, ambiental: generación de empleo directo e indirecto, ventas nacionales y exportaciones.	85
11.	REGISTROS LICENCIAS Y LEYES REGULATORIAS	86
11.1.	Legislación vigente que regule la actividad económica y la comercialización de los P/S (urbana, ambiental, laboral y protección social, registros, tributaria, protección intelectual y ambiental)	86
❖	LEY 73 DE 1985	86
❖	DECRETO No. 1122 DE 1988	86
❖	LEY 576 DE 2000	86
❖	LEY 769 DE 2002	86
11.2.	Gastos de constitución	86
11.3.	Normas Política de distribución de utilidades	87
12.	MODULO FINANCIERO	88
12.1.	Principales supuestos	88
12.2.	sistema de financiamiento: capital de trabajo que se requiere para montar el negocio, inversiones previstas en bienes de capital, necesidades de capital para crecer al ritmo que lo demandan las ventas, fuentes de financiación que se consideran. flujo de caja y estados financieros: flujo de caja, balance general, estados de resultados, presupuestos de producción (costos), presupuesto de nómina, presupuesto de gastos administrativos, presupuesto de ingresos. evaluación del proyecto: tir, vpn. pto. de equilibrio, relación costo / beneficio y recuperación de la inversión.	89
12.3.	otros indicadores financieros	89
12.3.1.	Endeudamiento	89
12.3.2.	Capital de trabajo	89
12.3.3.	Rotación de cartera, proveedores y ciclo operacional	90
12.3.4.	Análisis de riesgo	91
12.3.5.	Análisis de sensibilidad y plan de contingencia.	92
	BIBLIOGRAFÍA	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Hoja de vida.....	15
Tabla 2. Inversión inicial requerida para el proyecto.....	18
Tabla 3. Insumos requeridos para el proyecto.....	20
Tabla 4. Inversión total del proyecto.....	23
Tabla 5. Costo y precio al público de los servicios.....	25
Tabla 6. Volumen de ventas proyectado.....	26
Tabla 7. Precio al público de los servicios.....	49
Tabla 8. Punto de equilibrio y volumen de ventas proyectado.....	50
Tabla 9. Ficha técnica de VETS ON THE ROAD.....	54
Tabla 10. Requerimientos de materiales médicos.....	60
Tabla 11. Requerimientos de medicamentos.....	60
Tabla 12. Requerimientos de materiales de limpieza y desinfección.....	62
Tabla 13. Requerimientos de pruebas diagnósticas.....	62
Tabla 14. Otros requerimientos.....	62
Tabla 15. Tecnología requerida.....	65
Tabla 16. Costos directos totales anuales.....	68
Tabla 17. Costos directos mensuales.....	69
Tabla 18. Cálculo de tarifas de mano de obra y transporte.....	69
Tabla 19. Otros costos.....	70
Tabla 20. Costos indirectos totales.....	71
Tabla 21. Proveedores de materiales y medicamentos.....	75
Tabla 22. Proveedores de uniformes.....	75
Tabla 23. Proveedores de equipos veterinarios.....	76
Tabla 24. Proveedores de productos de aseo.....	76
Tabla 25. Proveedores de mobiliario veterinario.....	76
Tabla 26. Proveedores para adecuación del carro.....	77
Tabla 27. Personal del proyecto.....	81
Tabla 28. Total apropiaciones veterinarios.....	82
Tabla 29. Total apropiaciones conductores.....	82
Tabla 30. Porcentaje parafiscales y otras apropiaciones.....	83
Tabla 31. Índice de endeudamiento.....	89
Tabla 32. Análisis de riesgo.....	91

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Análisis M.E.C.A.....	37
Ilustración 3. Proceso de un servicio veterinario.....	45
Ilustración 4. Flujograma Subcontratación.....	59
Ilustración 5. Organigrama VETS ON THE ROAD.....	80

TABLA DE ANEXOS

Anexo A. Modelo financiero VETS ON THE ROAD....

INTRODUCCIÓN

Generar empresa se ha venido constituyendo en una alternativa para los profesionales con espíritu emprendedor, para aquellos que consideran una mejor opción la de generar empleo y desarrollo económico en el medio en cual están insertos.

La medicina veterinaria como ciencia, contempla entre sus múltiples campos de acción la gestión empresarial y dentro de esta al emprendimiento como la opción que tiene el profesional de prestar servicios técnicos en salud animal, (tanto en grandes como en pequeñas especies) desde su propio negocio.

Se presenta el proyecto de inversión **VETS ON THE ROAD** que pretende desarrollar como trabajo de grado un servicio innovador y sostenible, en el área médico veterinaria cumpliendo con todos los requerimientos técnicos, metodológicos y las condiciones del entorno que puedan favorecer su ejecución, enmarcado en la modalidad de “Creación de Empresa” ofrecida por la Corporación.

Contiene los elementos necesarios para decidir sobre la viabilidad y rentabilidad futura del proyecto al tiempo que se convierte en el trabajo de grado de un estudiante del programa de Medicina Veterinaria de la Corporación Universitaria Lasallista

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVOS GENERALES

Evaluar la viabilidad de la prestación de un servicio médico-veterinario en el área urbana de la ciudad de Envigado por medio de servicio domiciliario tanto de consulta general como de urgencias 24 horas y servicios adicionales como limpieza dental, desparasitación, vacunación y toma de muestras de laboratorio.

Desarrollar como trabajo de grado un servicio innovador y sostenible, en el área médico veterinaria cumpliendo con todos los requerimientos técnicos, metodológicos y las condiciones del entorno que puedan favorecer su ejecución, enmarcado en la modalidad de “Creación de Empresa” ofrecida por la Corporación.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio del mercado que permita identificar la demanda del servicio, así como la determinación de nuestra competencia directa y establecimiento de precios competitivos.
- Realizar un estudio técnico que le brinde al proyecto la información acerca de toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y cómo se traduce esta en términos de costos.
- Determinar la estructura administrativa óptima para el negocio.
- Llevar a cabo el estudio legal que le permita al proyecto conocer la normativa en la cual estará enmarcado el negocio.
- Efectuar un estudio financiero para la empresa, que permita tomar decisiones adecuadas en cuanto a la inversión.
- Adquisición de un carro (van), con características adecuadas para la prestación de los servicios de salud medico-veterinarios y que cumpla con el objetivo misional.
- Adaptación del carro con los diferentes implementos para una consulta veterinaria y atención de urgencias óptima (pipeta de oxígeno, camilla, multiparámetros, capnógrafo, dotación de medicamentos y farmacia).
- Prestar servicio veterinario con cita previa para asegurar el nivel de servicio.

- Atender urgencias las 24 horas del día evidenciando la disposición del equipo de trabajo hacia las necesidades de nuestros clientes en todo momento.
- Realizar limpiezas dentales y detartrajes de manera que se propenda por la medicina preventiva y no siempre curativa.
- Efectuar vacunaciones y desparasitaciones solicitadas por el cliente, además de la toma de muestras para laboratorio requeridas en consulta, ofreciendo un servicio completo y confiable.

2. RESUMEN EJECUTIVO

2.1. CONCEPTO DEL NEGOCIO: NOMBRE COMERCIAL, DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO/ SERVICIO, LOCALIZACIÓN/UBICACIÓN DE LA EMPRESA, OBJETIVOS DEL PROYECTO/ EMPRESA.

VETS ON THE ROAD

Este proyecto consiste en la prestación de servicios veterinarios domiciliarios mediante un carro (ambulancia) totalmente dotado para la atención de cualquier tipo de urgencia hasta la atención de consultas veterinarias básicas además de servicios adicionales como profilaxis dentales, vacunaciones y desparasitaciones, evitando que el cliente y su mascota deban salir de su hogar facilitándoles las condiciones de la consulta veterinaria y el manejo del paciente, ofreciendo entonces un servicio de atención de urgencias rápido, confiable y seguro directamente en el lugar de ocurrencia, evitando posibles complicaciones durante la movilización de la mascota hasta el lugar de atención. Siendo este el primer consultorio veterinario móvil en la ciudad de Envigado con gran variedad de servicios.

VETS ON THE ROAD es una ambulancia veterinaria que ofrece una completa atención de las mascotas, presentándole al cliente la facilidad de horarios ya que se presta un servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana, evitando que el cliente y su mascota deban salir del hogar teniendo en cuenta inconvenientes como los horarios del pico y placa, los inconvenientes de llevar una mascota en el transporte público y los peligros de la calle además de las discapacidades que puedan tener algunos de los clientes o sus mascotas facilitándoles el acceso a un médico veterinario en casa pero sin los inconvenientes que se presentan al atender una consulta en un hogar como es la falta de equipos adecuados para realizar un examen físico completo al paciente, la falta de una iluminación adecuada para la observación de lesiones e incluso algo tan básico e importante como un lugar donde situar al paciente para que tanto él como el veterinario se sientan cómodos durante la atención ya que la ambulancia cuenta con todos los equipos necesarios y la iluminación adecuada como si la mascota estuviera directamente en una clínica veterinaria.

Los procedimientos adicionales a la atención de urgencias que se realizan son vacunas, tratamientos ambulatorios, evaluaciones para hospitalización, toma de exámenes, tratamientos ambulatorios, procedimientos de baja complejidad como curaciones, suturas, profilaxis dentales, etc. y si el paciente requiere la toma de placas radiográficas se remite a un centro

veterinario adecuado que cuente con este servicio. También acudimos a la atención domiciliaria de pacientes graves y complejos (estatus epiléptico, hemorragias, estados de shock, politraumatizados, entre otros) de una manera rápida y segura evitando que la mascota sea desplazada agravando sus lesiones y ocasionando incluso la muerte por el mal manejo del paciente, contando con un carro (AMBULANCIA) totalmente dotado con equipos de última tecnología para la prestación de un servicio integral ya que en una emergencia el tiempo es vital, el Médico Veterinario estabiliza al paciente en el domicilio y dependiendo de la situación, si es necesario, se realiza el traslado a una Clínica Veterinaria que se determine, pensando en establecer convenios para la remisión de este tipo de pacientes pensando siempre en el bienestar de las mascotas y la satisfacción del cliente. Además también se ofrece el servicio de ecografías a domicilio, de rutina programadas o de Urgencia. También se ofrece el servicio de traslados inter-clínicas para exámenes especializados y traslados pre y post operatorios entre la clínica y la casa del cliente.

En los momentos difíciles, una decisión acertada es muy importante. Nos encargamos de brindarles un descanso digno para ellos y una elección responsable, ecológica y respetuosa para el cliente. El servicio consta del retiro de la mascota, la cual es cremada, teniendo la posibilidad el dueño, dependiendo del presupuesto, recibir las cenizas en un cofre como recuerdo.

De igual manera la finalidad del proyecto no es sólo la de tratar y curar a los pacientes que presenten alguna enfermedad sino también la de prevenir y educar a los propietarios en cuanto a la tenencia responsable de sus mascotas y más aun a la comunidad mediante la realización de charlas educativas sobre diversos temas para personas de estratos 1, 2 y 3 además de realizar jornadas de salud gratuita en sitios concurridos de la ciudad de Envigado para estas mismas personas.

VETS ON THE ROAD es un proyecto que dedicará el 100% de su potencial a lograr el bienestar de las mascotas, orientada a las atenciones en su domicilio, atención de urgencias veterinarias y traslados programados. Nuestra misión y compromiso es entregar una atención profesional con rapidez y dedicación a nuestros pacientes.

Decidimos escoger la Ciudad de Envigado para iniciar nuestra empresa ya que es una de las ciudades con mejor y mayor calidad de vida de Colombia, ya que posee amplios recursos para educación y cultura lo que nos beneficia como empresa porque además de poder acceder a la gran cantidad de recursos que nos ofrece la ciudad podemos contribuir al crecimiento de la misma y a la continua culturización de los habitantes ya que también se caracteriza por tener un muy buen manejo ambiental

(incluyendo a los animales) ya que el grado de cultura es muy alto lo que nos facilita el acceso a la comunidad y como hay una gran calidad de vida, las personas podrán acceder con mayor facilidad a los diferentes servicios que ofrecemos.

2.2. PRESENTACIÓN DEL EQUIPO EMPRENDEDOR: NOMBRE, DATOS PERSONALES, PERFIL DE CADA INTEGRANTE Y EXPERIENCIA LABORAL.

ALEJANDRA MADRIGAL BLANCO:

Gracias a los valores inculcados desde el seno de su hogar la Fe en Dios, la unión familiar y la transparencia hacen parte de sus principales características personales. Es una persona que siempre ha emprendido los retos en su vida personal con toda la dedicación y el empeño posible. Interesada por los grandes retos, la formación de empresa a través del Proyecto VETS ON THE ROAD es el reflejo de su firme decisión al momento de enfrentarse a grandes proyectos. El trabajo en equipo y la compenetración con las personas son cualidades adquiridas en parte, gracias a que proviene de una familia unida donde la figura materna fue su gran apoyo e inspiración. La sensibilidad ante el maltrato animal la han hecho una persona que no es indiferente ante las violaciones a cada una de las enmiendas del bienestar animal. En el ámbito profesional es una persona que presenta diferentes cualidades: responsabilidad, puntualidad, exigencia, pulcritud, ética profesional y dedicación. El proyecto VETS ON THE ROAD reúne las principales cualidades personales y profesionales de sus fundadores para velar por la salud y bienestar animal, siempre enmarcados dentro del gran programa de formación humana integral Lasallista.

Tabla 1. Hoja de vida.

HOJA DE VIDA (RESUMEN)		
IDENTIFICACIÓN DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL O COINVESTIGADOR: favor diligenciar datos de identificación (nombre completo y cédula de ciudadanía) según constan en documento de identidad		
Apellidos: Madrigal Blanco	Fecha de Nacimiento: 6 de Diciembre de 1988	
Nombre: Alejandra	Nacionalidad: Colombiana	
Correo electrónico: alejablanca@hotmail.com	Documento de identidad 1037592292	Tel/fax 3369131
Entidad donde labora: Zoomanía		Tel/fax 3317782
Cargo o posición actual: estudiante de decimo semestre de medicina veterinaria		
<ul style="list-style-type: none"> • Talleres y cursos: • “curso teorico.Practico “Aspectos Medico Quirúrgicos del Sistema Respiratorio Equino”. Asistente.Duracion 24 horas; Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Antioquia. 19, 20 y 21 de Noviembre de 2009. • “Curso internacional Afecciones Neurológicas y musculares en Equinos”,Asistente, duración 20 horas. Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Antioquia. 1, 2 y 3 de septiembre de 2011. • 300 horas practicas en el área de Equinos. Clínica Veterinaria Lasallista • 82 horas prácticas en el área de Pequeñas Especies. Clínica Veterinaria Lasallista. 		

- 87 horas Practicas en el área de Pequeñas Especies. Clínica Veterinaria Vital.
- 50 horas prácticas en el área de Laboratorio Clínico. Bioanalysis

Seminarios y otros:

- “Primer seminario FIAVAC-VEPA Colombia, Sistema digestivo; Asistente, Medellín, Marzo 27 de 2009.
- “Primer Seminario en Primeros Auxilios y Manejos Clinico en Pequeñas Especies”. Asistente. Duracion de 16 horas; Medellín, 27 y 28 de Octubre de 2011.
- “Actualización en nefrourologia”. Asistente. Medellín, Agosto de 2012.
- “Actualizacion en Neurología Clínica de Pequeñas Especies”. Asistente. Duración de 16 horas. Medellín, 16 y 17 de Abril e 2012.
- “Noveno congreso nacional e internacional VEPA Colombia, Medellin 2012.” Asistente. 20, 21 y 22 de Septiembre de 1012.
- “XI Encuentro Nacional y IV Internacional de Investigadores de las Ciencias Pecuarias ENICIP”. Asistente. Medellín; 26 y 27 de Octubre de 2011

2.3. POTENCIAL DE MERCADO EN CIFRAS

El ideal del servicio es que sea adquirido por propietarios de mascotas del área urbana de envigado cuya población total es de 175.240 habitantes, correspondiéndole a la zona urbana un total de 15,115 habitantes por km2.

Este servicio se presta en la ciudad de en Envigado, en toda la zona urbana principalmente para personas de estratos 3, 4, 5 y 6 que posean mascotas tales como perros y gatos. Donde un 43.9% (76930 habitantes) corresponde a personas de estrato 3, un 17.9% (31367 habitantes) para personas de estrato 4, 13.5% (23657 habitantes) para personas de estrato 5 y 1.5% (2628 habitantes) de estrato 6. Para un total de 134528 habitantes como potenciales clientes.

La ciudad de Envigado cuenta con un total de mascotas de 11097 (perros y gatos) con un total de 9501 caninos y 1596 felinos. Donde 9858 son los propietarios de estas mascotas. Del total de mascotas para estrato 3 corresponde a 1698 mascotas, para estrato 4 hay 2783, para 5 hay 893 y para estrato 6 hay 475 mascotas. Nuestros servicios serán prestados en la zona urbana de la ciudad de Envigado a personas que tengan la facilidad económica de adquirirlos, con ingresos de \$800.000 en adelante. Estos fueron tomados entrevista directa con personal de la Secretaria del Medio Ambiente de Envigado en el mes de septiembre de 2011.

No se considera rentable la prestación del servicio en la zona rural del municipio debido a que implicaría un aumento en los costos variables por rubros como gasolina, depreciación del vehículo y los equipos, tiempo en el desplazamiento y dificultad en el acceso.

2.4. VENTAJA COMPETITIVA Y PROPUESTA DE VALOR

Gracias al completo equipamiento que tiene el carro, tenemos la facilidad de atender a los pacientes directamente en su sitio de residencia, de manera rápida y fácil para el propietario, evitándole la molestia de tener que salir del hogar y las incomodidades de transportar y manejar a la mascota, tenemos además la ventaja de atender y revisar el paciente de manera completa sin las incomodidades de realizar una consulta a domicilio donde generalmente no se encuentran los implementos adecuados para la prestación del servicio como es una mesa de examen, adecuada iluminación y todos los equipos tecnológicos requeridos para la atención de una urgencia, además muchos de los pacientes tienden a tornarse agresivos y territoriales al estar en su hogar entonces ofrecemos la facilidad de ir al hogar sin la molestia de estar dentro de él. La empresa dispone de un horario continuo pudiendo atender consultas y urgencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

A diferencia de los demás servicios veterinarios que ofrecen atención a domicilio nosotros contaremos con un carro (ambulancia) totalmente dotado para la atención de cualquier tipo de urgencia hasta la atención de consultas veterinarias básicas además de servicios adicionales como profilaxis dentales, vacunaciones y desparasitaciones, contando con personal totalmente capacitado evitando que el cliente y su mascota deban salir de su hogar facilitándoles las condiciones de la consulta veterinaria y el manejo del paciente, ofreciendo entonces un servicio de atención de urgencias rápido, confiable y seguro directamente en el lugar de ocurrencia, evitando posibles complicaciones durante la movilización de la mascota hasta el lugar de atención. Este será el primer consultorio veterinario móvil en la ciudad de Envigado con gran variedad de servicios.

2.5. INVERSIONES REQUERIDAS

Tabla 2. Inversión inicial requerida para el proyecto.

EQUIPOS, INSTRUMENTAL Y MOBILIARIO			
ARTICULO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Jumper 2.2 HDI Servicio especial	1	\$ 106,000,000	\$ 106,000,000
Computador portátil	1	\$ 999,000	\$ 999,000
maquina de anestesia portátil	1	\$ 8,741,833	\$ 8,741,833
adecuación del carro	1	\$ 8,000,000	\$ 8,000,000
Equipo de órganos y sentidos recargable 3.5 v 97100. Welch Allyn	1	\$ 610,000	\$ 610,000
Laringoscopio para adulto "Macintosh" con fibra óptica. Welch	1	\$ 581,000	\$ 581,000
autoclave eléctrica a vapor, en forma de olla. 25 Lt.	1	\$ 2,135,560	\$ 2,135,560
mesa para consultorios 182-92	1	\$ 1,692,500	\$ 1,692,500
papelera pedal 10 Lt roja	1	\$ 22,200	\$ 22,200
papelera pedal 10 Lt verde	1	\$ 43,150	\$ 43,150
coca en acero inoxidable pequeña 23x12x4	2	\$ 60,000	\$ 120,000
tijera para vendaje liste 18 cm	2	\$ 52,000	\$ 104,000
Kelly Adson curva de 18.5 cm	2	\$ 68,600	\$ 137,200
pinzas Allis de 19 cm 4x5	4	\$ 73,900	\$ 295,600
mosquito curva 12.5 cm	4	\$ 44,200	\$ 176,800
porta agujas de Mayo Hegar 18 cm	2	\$ 65,900	\$ 131,800
tijeras de Metzembaun pulidas de 11.5 curva	2	\$ 67,000	\$ 134,000
dissección sin garra de 11.5 cm	2	\$ 13,200	\$ 26,400
tijeras de Mayo curvas 17 cm	2	\$ 43,000	\$ 86,000
atomizador 250 cc. Hoover	6	\$ 2,900	\$ 17,400
refractómetro clínico de mano	1	\$ 1,229,600	\$ 1,229,600
bozal No. 1	1	\$ 6,300	\$ 6,300
bozal No. 2	1	\$ 6,600	\$ 6,600
bozal No. 3	1	\$ 6,900	\$ 6,900
bozal No. 4	1	\$ 7,300	\$ 7,300
bozal No. 5	1	\$ 7,600	\$ 7,600
bozal No. 6	1	\$ 8,100	\$ 8,100
bozal No. 7	1	\$ 8,600	\$ 8,600
bozal No. 8	1	\$ 9,200	\$ 9,200
maquina eléctrica e inalámbrica	1	\$ 120,000	\$ 120,000
monitor multiparámetros MEC 1200	1	\$ 4,900,000	\$ 4,900,000
sensor SPO2 adulto reutilizable	1	\$ 131,200	\$ 131,200
sensor SPO2 neonatal reutilizable	1	\$ 155,600	\$ 155,600

brazalete neonatal con conector No.3	1	\$ 306,000	\$ 306,000
brazalete neonatal con conector No.4	1	\$ 306,000	\$ 306,000
sensor temperatura piel	1	\$ 62,250	\$ 62,250
pijama antifluidos	4	\$ 90,000	\$ 360,000
zapatos	2	\$ 35,000	\$ 70,000
desfibrilador veterinario CodeMaster XL + HP	1	\$ 6,920,657	\$ 6,920,657
Ambú silicona adulto con mascara	1	\$ 623,800	\$ 623,800
fonendoscopio littmann classic ii	1	\$ 206,000	\$ 206,000
ecografo DP 2200 VET	1	\$ 11,181,050	\$ 11,181,050
Ambú silicona pequeño con mascara	1	\$ 608,948	\$ 608,948
Glucómetro Y Caja De 50 Tiras Onetouch Ultramini	1	\$ 100,000	\$ 100,000
ultrasonido con reservorio para agua	1	\$ 939,750	\$ 939,750
bascula tipo banco 60x60 cm	1	\$ 1,480,000	\$ 1,480,000
humidificador alto flujo B&F	1	\$ 4,408	\$ 4,408
kit mascara ventury pediátrica O2	1	\$ 7,250	\$ 7,250
Aspirador de mucosidades 6 Frx 25 ml pediátrico	1	\$ 8,329	\$ 8,329
balón anestesia 1	1	\$ 28,232	\$ 28,232
balón anestesia 1.5	1	\$ 24,548	\$ 24,548
balón anestesia 2	1	\$ 26,779	\$ 26,779
			\$ 159,915,444

Tabla 3. Insumos requeridos para el proyecto.

INSUMOS			
ARTICULO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Gel antibacterial instantáneo para manos nappy 700 ml	1	\$ 10,500	\$ 10,500
Gludesine desinfectante. 1Lt	1	\$ 5,387	\$ 5,387
estreptopenicilin (inyectable)	1	\$ 7,600	\$ 7,600
gluconato de calcio 100 ml	3	\$ 2,900	\$ 8,700
gasa doble 45x45 no estéril X 20 unidades	3	\$ 4,400	\$ 13,200
gasa doble 30x20 no estéril X 20 unidades	3	\$ 1,580	\$ 4,740
venda elástica 3"x5 yardas	10	\$ 680	\$ 6,800
venda elástica 4"x5 yardas	10	\$ 950	\$ 9,500
venda elástica 5"x5 yardas	10	\$ 1,150	\$ 11,500
venda de algodón laminado 3"x5 yardas	10	\$ 660	\$ 6,600
venda de algodón laminado 4"x5 yardas	10	\$ 880	\$ 8,800
venda de algodón laminado 5"x5 yardas	10	\$ 1,100	\$ 11,000
venda de tela 4"x5 yardas	10	\$ 800	\$ 8,000
venda de tela 5"x5 yardas	10	\$ 1,000	\$ 10,000
venda de tela 6"x5 yardas	10	\$ 1,200	\$ 12,000
algodón en torundas bolsa x500 gr	2	\$ 6,900	\$ 13,800
algodón en torundas estéril sobre x3 unid.	10	\$ 180	\$ 1,800
snap parvovirus x5	1	\$ 345,600	\$ 345,600
snap 4Dx (anaplasma, erlichia, borreliia, dirofilaria) X5	1	\$ 192,500	\$ 192,500
snap triple felino x5	1	\$ 217,500	\$ 217,500
zoletil 50	1	\$ 25,200	\$ 25,200
alizin	1	\$ 81,240	\$ 81,240
canigen puppy	5	\$ 11,879	\$ 59,395
canigen triple	5	\$ 8,638	\$ 43,190
canigen quintuple	5	\$ 12,313	\$ 61,565
canigen séxtuple	10	\$ 17,276	\$ 172,760
feligen	5	\$ 12,880	\$ 64,400
parvigen	5	\$ 7,791	\$ 38,955
rabigen	5	\$ 6,300	\$ 31,500
acedan inyectable x 50 ml	1	\$ 28,328	\$ 28,328
ketamina 50	1	\$ 73,388	\$ 73,388

termómetro	10	\$	2,200	\$	22,000
ketamid	1	\$	98,604	\$	98,604
tirillas para orina multistix	1	\$	87,000	\$	87,000
viviram	1	\$	68,370	\$	68,370
total f gatos	5	\$	9,149	\$	45,745
ceftiofur frasco x200mg	1	\$	31,185	\$	31,185
atriben	1	\$	24,780	\$	24,780
albipen LA	1	\$	87,400	\$	87,400
anafen inyectable	1	\$	27,800	\$	27,800
anemex x10 ml	1	\$	6,504	\$	6,504
atropina x10ml	1	\$	5,176	\$	5,176
canisan puppy x 5ml	5	\$	3,385	\$	16,925
cannex suspensión x200ml	1	\$	81,371	\$	81,371
colivet x50 ml	1	\$	15,423	\$	15,423
diurivet x50 ml	1	\$	15,231	\$	15,231
domosyn x50ml	1	\$	12,353	\$	12,353
drontal cachorros	5	\$	16,644	\$	83,220
duplocilina L.A	1	\$	70,340	\$	70,340
enroflox 10% x 20 ml	1	\$	4,031	\$	4,031
euthanex x50 ml	1	\$	77,812	\$	77,812
keprofen 10% x 10 ml	1	\$	5,929	\$	5,929
kwik stop	1	\$	37,700	\$	37,700
lidocaína x50 ml	1	\$	10,047	\$	10,047
meloxic 0.5% inyectable	1	\$	10,085	\$	10,085
oxitetraciclina 50 mg	1	\$	6,259	\$	6,259
penthal iny x 20	1	\$	16,332	\$	16,332
cateter 14 x 2" intravenoso	20	\$	1,050	\$	21,000
cateter 16 x 2" intravenoso	20	\$	1,050	\$	21,000
cateter 18 x 2" intravenoso	20	\$	1,050	\$	21,000
cateter 20 x 2" intravenoso	20	\$	1,050	\$	21,000
cateter 22 x 2" intravenoso	20	\$	1,050	\$	21,000
cateter 24 x 2" intravenoso	20	\$	1,050	\$	21,000
jeringa insulina 1cc	50	\$	250	\$	12,500
jeringa 2 cc	50	\$	140	\$	7,000
jeringa 5 cc	50	\$	145	\$	7,250
jeringa 10 cc	50	\$	235	\$	11,750
jeringa 20 cc	50	\$	350	\$	17,500

aguja 18 x1 1/4	50	\$	80	\$	4,000
aguja 19 x 25 mm	50	\$	80	\$	4,000
aguja 20 x 25 mm	50	\$	70	\$	3,500
aguja 21 x 25 mm	50	\$	70	\$	3,500
aguja 22 x 25 mm	50	\$	70	\$	3,500
aguja 25 x 25	50	\$	70	\$	3,500
aguja 23 x 1	50	\$	70	\$	3,500
aguja 4 x 25 mm	50	\$	70	\$	3,500
agua destilada	3	\$	1,750	\$	5,250
agua irrigaciones x 500 ml	5	\$	1,790	\$	8,950
alcohol antiséptico galón	1	\$	14,750	\$	14,750
bolsa recolectora de sangre x 450 cc Baxter	3	\$	12,900	\$	38,700
cloruro de sodio x 500 ml	15	\$	1,750	\$	26,250
corpalon 2-0 corapul	10	\$	3,273	\$	32,730
cuchilla bisturí No. 22	20	\$	255	\$	5,100
cuchilla bisturí No. 24	20	\$	255	\$	5,100
cuchilla bisturí No. 15	20	\$	225	\$	4,500
dextrosa 5%	3	\$	1,750	\$	5,250
dextrosa 50%	3	\$	4,949	\$	14,847
guante estéril	20	\$	820	\$	16,400
guante desechable caja x 100	3	\$	13,200	\$	39,600
guardián 0.5	1	\$	5,300	\$	5,300
mascarilla de sujeción	30	\$	230	\$	6,900
pericraneales No. 18	10	\$	370	\$	3,700
pericraneales No. 20	10	\$	370	\$	3,700
pericraneales No. 22	10	\$	370	\$	3,700
seda quirúrgica No. 4	10	\$	3,500	\$	35,000
solución hartmann x 500 ml	10	\$	1,750	\$	17,500
sonda nelaton 4,6,8,10	30	\$	470	\$	14,100
tubo endotraqueal No. 5 - 8	12	\$	2,506	\$	30,072
tubo endotraqueal No. 2 - 7	18	\$	2,506	\$	45,108
venoclisis macrogoteo	20	\$	1,285	\$	25,700
venoclisis microgoteo	20	\$	1,400	\$	28,000
vicryl 2-0	10	\$	13,890	\$	138,900
solución 90	10	\$	2,525	\$	25,250
micropore blanco 2"	5	\$	4,395	\$	21,975

papel crepado 50x100 mts	1	\$	72,727	\$	72,727
quirucidal x 1000ml	1	\$	22,229	\$	22,229
prepodyne scrub 850 ml	1	\$	16,478	\$	16,478
prepodyne solución 120 ml	1	\$	2,766	\$	2,766
adaptic 3x3	5	\$	2,221	\$	11,105
aplicadores algodón x 1000	1	\$	14,260	\$	14,260
bajalenguas x 500	1	\$	8,117	\$	8,117
equipo de transfusión sangre	3	\$	2,159	\$	6,477
buretrol 150 ml	10	\$	2,143	\$	21,430
esparadrapo 3x5	5	\$	5,610	\$	28,050
equipo extensión de anestesia	5	\$	1,369	\$	6,845
tubo a tórax No. 10-20 45 cms	20	\$	1,500	\$	30,000
sonda nasogastrica Levin	15	\$	500	\$	7,500
oxígeno m3	6.5	\$	6,800	\$	44,200
Isoflurano	2	\$	70,000	\$	140,000
cefalotina 1gr	10	\$	1,600	\$	16,000
ampicilina 1gr	10	\$	900	\$	9,000
Ranitidina ampolla 50mg/2ml	15	\$	800	\$	12,000
propofol 20 ml	4	\$	4,800	\$	19,200
midazolam ampolla 5mg/5ml	4	\$	10,700	\$	42,800
diazepam 10 mg	7	\$	1,100	\$	7,700
fentanyl ampolla	5	\$	5,300	\$	26,500
omeprazol inyectable 40 mg	3	\$	2,378	\$	7,134
tramadol 50mg/ml	15	\$	375	\$	5,625
metronidazol 500mg/100ml	7	\$	1,250	\$	8,750
ondansetron 8mg/4ml	7	\$	1,223	\$	8,561
depomedrol 40 mg/ml 5ml	5	\$	11,944	\$	59,720
dexametasona 4mg/ml	10	\$	398	\$	3,980
gelofusine	3	\$	21,500	\$	64,500
secrelac	1	\$	8,000	\$	8,000
baytril x50 ml	1	\$	36,000.00	\$	36,000
adrenalina ampolla \$480 ampolla	10	\$	480.00	\$	4,800
ivomec	1	\$	32,950.00	\$	32,950
				\$	4,191,806

Tabla 4. Inversión total del proyecto.

INVERSIÓN INICIAL TOTAL	\$ 164,107,250
--------------------------------	-----------------------

2.6. PROYECCIONES DE VENTAS Y RENTABILIDAD

Inicialmente se espera obtener un porcentaje de utilidad del 6%, valor realmente bajo, en parte porque la idea de negocio tiene un gran compromiso social con la comunidad de los estratos 1, 2 y 3, los cuales van a recibir jornadas gratuitas de atención veterinaria, charlas de tenencia responsable de mascotas, sensibilidad hacia la comunidad para que le den el valor y la importancia a los animales, entre otras actividades que no van a generar directamente un ingreso para la empresa. Además como el proyecto es nuevo requiere de una reinversión constante en equipos y materiales de un alto costo y de alta tecnología, razón por la cual, la utilidad esperada inicialmente no es tan elevada.

Por política general se parte de la idea de establecer unos niveles de ingresos que garanticen el punto de equilibrio. Para ellos se define que las ventas para el primer año serán en el siguiente orden de acuerdo a los productos definidos y con los precios establecidos anteriormente.

En la siguiente tabla se listan algunos de los servicios más comunes solicitados en medicina veterinaria y que son prestados por VETS ON THE ROAD.

Tabla 5. Costo y precio al público de los servicios.

COSTO Y PRECIO AL PUBLICO DE LOS SERVICIOS		
ITEM	COSTO	PRECIO AL PUBLICO
CONSULTA GENERAL	\$ 39,706	\$ 47,647
PROFILAXIS DENTAL	\$ 135,997	\$ 163,197
ATENCIÓN DE URGENCIAS	\$ 154,710	\$ 185,651
TRATAMIENTO AMBULATORIO	\$ 10,666	\$ 12,799
CAMBIO DE VENDAJE	\$ 17,654	\$ 21,185
TRANSPORTE DE PACIENTES CRÍTICOS	\$ 74,285	\$ 89,142
ATENCIÓN DE PARTO	\$ 98,026	\$ 117,631
INSEMINACIÓN ARTIFICIAL	\$ 180,000	\$ 216,000
LAVADO TRAQUEOBRONQUIAL	\$ 47,481	\$ 56,977
LAVADO DE OÍDOS	\$ 49,117	\$ 58,941
TRANSFUSIÓN DE SANGRE	\$ 207,985	\$ 249,582
HEMOGRAMA, QUÍMICA SANGUINEA, GLICEMIA, ORINA POR CISTOCENTESIS	\$ 10,679	\$ 12,815
ORINA POR SONDA	\$ 12,448	\$ 14,937
GLICEMIA	\$ 14,164	\$ 16,996
COPROLÓGICO	\$ 10,296	\$ 12,355
PRUEBA DE PARVOVIRUS	\$ 192,826	\$ 231,391
PRUEBA DE EHRlichia, DIROFILARIA, ANAPLASMA, BORRELIA	\$ 112,306	\$ 134,767
PRUEBA INMUNODEFICIENCIA FELINA, LEUCEMIA FELINA Y DIROFILARIA	\$ 125,242	\$ 150,290
VACUNA PUPPY	\$ 42,026	\$ 50,431
VACUNA TRIVALENTE	\$ 33,470	\$ 40,164
VACUNA PENTAVALENTE	\$ 43,172	\$ 51,806
VACUNA HEXAVALENTE	\$ 57,127	\$ 68,552
VACUNA TRIPLE FELINA	\$ 44,669	\$ 53,603
VACUNA PARVOVIRUS	\$ 27,533	\$ 33,039
VACUNA RABIA	\$ 27,298	\$ 32,757
DESPARASITACIÓN	\$ 11,740	\$ 14,088
ECOGRAFÍA	\$ 39,706	\$ 47,647
GASES ARTERIALES	\$ 50,279	\$ 60,335

Tabla 6. Volumen de ventas proyectado

VOLUMEN DE VENTAS PROYECTADO			
Productos	Precio venta	Unidades/día	Total/día
Consulta general	\$ 47,647	3	\$ 142,941
Profilaxis dental	\$ 163,197	2	\$ 326,394
Atención de urgencias	\$ 185,651	4	\$ 742,604
Tratamiento ambulatorio	\$ 12,799	2	\$ 25,598
Cambio de vendaje	\$ 21,185	1	\$ 21,185
Transporte de pacientes críticos	\$ 89,142	1	\$ 89,142
Exámenes de laboratorio	\$ 12,815	3	\$ 38,445
Glicemia	\$ 16,996	1	\$ 16,996
Vacuna hexavalente	\$ 68,552	1	\$ 68,552
Desparasitación	\$ 14,088	2	\$ 28,176
Ecografía	\$ 47,647	3	\$ 142,941
Gases arteriales	\$ 60,335	4	\$ 241,340
TOTAL/ DÍA			\$ 1,884,314
TOTAL/MES			\$ 56,529,420

2.7. CONCLUSIONES FINANCIERAS Y EVALUACIÓN DE VIABILIDAD

La inversión inicial para la compra de activos fijos e insumos es significativamente alta en relación al sector productivo, teniendo en cuenta que la investigación de mercado evidencia que no existe un referente con el cual se pueda comprar las ventas o el potencial de mercado, dando como resultado, falta de certeza en las estrategias de posicionamiento y actividades de sensibilización que se proponen para abordar el mercado objetivo.

Ser pionero en un mercado con una innovación incremental sin referentes, es de gran riesgo para un posible inversionista ya que no contamos con los recursos propios para la puesta en marcha.

3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

3.1. ANÁLISIS DEL SECTOR: DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ACTUAL DEL MERCADO NACIONAL Y/O DE LOS PAÍSES OBJETIVOS; DESARROLLO TECNOLÓGICO E INDUSTRIAL DEL SECTOR; IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES DEL PRODUCTO/SERVICIO A NIVEL NACIONAL Y MERCADOS OBJETIVOS (PAÍSES). IDENTIFICACIÓN DEL CLÚSTER DE LA REGIÓN Y LAS EMPRESAS INTEGRANTES.

Para narrar y describir el ambiente más cercano al proyecto, las tendencias y las estructuras que lo rodean específicamente, es necesario tener en cuenta que la medicina veterinaria es una profesión basada en una formación científica, técnica y humanística cuya finalidad es promover mejor calidad de vida para la sociedad, conservando la salud de los animales, las fuentes de alimento de origen animal, la protección de la salud pública y del medio ambiente y la biodiversidad del país. La medicina veterinaria se encarga también de prevenir, diagnosticar y curar las enfermedades de los animales domésticos, silvestres y de producción y es tan antigua como la relación entre los animales y el hombre pero ha venido crecido exponencialmente en los últimos años debido a los nuevos avances técnicos en el diagnóstico y tratamiento para muchas especies, aprovechando la tecnología utilizada en las personas y desarrollando técnicas propias adaptadas a su tipo las mascotas. Hoy en día nos beneficiamos de todos estos avances y podemos cuidar mejor a nuestros animales de compañía comprendiendo mejor sus enfermedades para poder tratarlas satisfactoriamente.

La medicina veterinaria ya no se restringe solamente al área de la salud animal; su campo ha crecido enormemente, se puede desempeñar satisfactoriamente en sectores como el agroindustrial y ganadero, también puede colaborar con la medicina humana y en el control y equilibrio del medio ambiente para defender y garantizar la salud del hombre, en este sentido, ha contribuido, al control y erradicación de enfermedades zoonóticas y su responsabilidad ha aumentado enormemente en la época actual por la complejidad de las explotaciones pecuarias y la necesidad de utilizar productos químicos, nocivos para el hombre.

Es indiscutible el gran papel que desarrollan los médicos veterinarios en la sociedad, pero en la muchos países sobre todo de Latinoamérica a veces se ignora y subvalora este papel. La preparación adecuada preparación de los Médicos Veterinarios es muy importante para que este logre la aceptación como profesional útil y necesario para la solución de los problemas que le conciernen en la sociedad.

Debido al crecimiento exponencial de las mascotas que día a día se han ido incorporando al núcleo familiar, se viene creando un vínculo sentimental muy grande por parte de las personas, lo que genera la necesidad de acudir a los diferentes servicios veterinarios ubicados en toda la ciudad en busca del bienestar de su mascota. En el mercado se pueden encontrar gran variedad de clínicas veterinarias que prestan servicios especializados como cirugía, rayos x, ecografía, entre otros hasta consultorios veterinarios que prestan servicios básicos de consulta y tratamientos menores siendo entonces por esta parte un mercado bastante competido, sumado a esto algunos de estos centros veterinarios ofrecen el servicio domiciliario mediante un vehículo particular donde el médico veterinario se desplaza hasta el domicilio realizando la consulta en el hogar de la mascota pudiendo no estar totalmente equipado para atender urgencias donde esté en peligro la vida del paciente ni para el monitoreo del paciente crítico. **VETS ON THE ROAD** ofrece la posibilidad de atender urgencias y consultas domiciliarias mediante una ambulancia totalmente equipada y personal capacitado y con gran calidad humana listo para cualquier tipo de situación garantizando la estabilidad de los pacientes mientras se atiende la urgencia y se traslada de ser necesario a un centro veterinario para el posterior manejo del mismo, ofreciendo a los clientes un servicio más completo y marcando una gran diferencia con respecto a los servicios veterinarios existentes en el mercado

En la ciudad de Envigado y área metropolitana así como a nivel nacional existe gran variedad de clínicas veterinarias que ofrecen el servicio de consulta domiciliaria y atención de urgencias mediante vehículos particulares no equipados o tráiler para atención básica en determinadas áreas de la ciudad o atención de eventos caninos pero ninguno de estos cuenta con un carro (ambulancia) especializado en la atención de urgencias dotado con equipos alta tecnología necesarios para lograr la estabilización, diagnóstico, tratamiento y transporte de los pacientes en estado crítico, ni mucho menos con el personal totalmente capacitado para la atención prehospitalaria de estos pacientes. En países como Chile y España hay servicios de urgencias (ambulancia) totalmente especializados y con mayor antigüedad que ofrecen atención mediante tres tipos de vehículos (una Moto de Primera Intervención para atenciones de rutina y estabilización de urgencia, una Ambulancia UTI de Reanimación Avanzada y un avión ambulancia para largas distancias). A nivel nacional **VETS ON THE ROAD** sería el primer servicio de urgencias totalmente especializado y capacitado en la ciudad de Envigado, Antioquia.

La actividad relacionada al transporte de animales está creciendo en todos lados. En Europa es bastante común, incluso en algunos países el servicio es estatal. En los Estados Unidos, hay varias empresas privadas que se han dedicado a este tema, incluso una de manera gratuita. El factor común en la creación de estas empresas fue el hecho de haber pasado por

experiencias traumáticas donde nadie pudo hacer nada por las mascotas en riesgo vital. En países como Sudáfrica también existen empresas que prestan ese tipo de servicios e incluso son organizaciones sin ánimo de lucro que funcionan con donaciones de personas ajenas a la misma.

3.2. ANÁLISIS DEL MERCADO: MERCADO OBJETIVO, JUSTIFICACIÓN DEL MERCADO OBJETIVO, ESTIMACIÓN DEL MERCADO POTENCIAL (CONSUMO APARENTE, CONSUMO PERCÁPITA, MAGNITUD DE LA NECESIDAD, OTRO); ESTIMACIÓN DEL SEGMENTO/ NICHOS DE MERCADO (TAMAÑO Y CRECIMIENTO).

Las mascotas al igual que las personas y todos los seres vivos requieren cuidados preventivos para evitar enfermedades posteriores como es el caso de chequeos rutinarios, la vacunación anual y desparasitaciones periódicas (cada 3 meses) que requieren un médico veterinario apto para la realización de estos procedimientos básicos pero aun así las mascotas ligadas a nuestro estilo de vida no están exentas de enfermarse o sufrir accidentes a cualquier hora del día, en cualquier momento y lugar generándose una urgencia o emergencia, requiriendo entonces la atención de un médico veterinario que diagnostique y cure si es posible a la mascota.

Según fuentes del DANE para el año 2007, del total de habitantes de la ciudad de Envigado que corresponde a 192.646 habitantes, correspondiéndole a la zona urbana un total de 15,115 habitantes por km² donde el 43.9% (76930 habitantes) corresponde a personas de estrato 3, un 17.9% (31367 habitantes) para personas de estrato 4, 13.5% (23657 habitantes) para personas de estrato 5 y 1.5% (2628 habitantes) de estrato 6. Para un total de 134.582 habitantes.

La ciudad de Envigado cuenta con un total aproximado de mascotas de 11097(perros y gatos) con un total de 9501 caninos y 1596 felinos. Donde 9858 son los propietarios de estas mascotas que serían nuestros potenciales clientes. Del total de mascotas para estrato 3 corresponde a 1698 mascotas, para estrato 4 hay 2783, para 5 hay 893 y para estrato 6 hay 475 mascotas.

Con este servicio se beneficiarían propietarios de mascotas, perros y gatos, que no posean la facilidad o el tiempo de movilizarse fuera de su hogar hacia un centro veterinario para acceder a un servicio de consulta veterinaria o una simple vacunación, ahorrándoles la dificultad de manejar la mascota fuera del hogar, disminuyendo riesgos de accidentes y extravío de la mascota. También sería asequible para personas cuyas mascotas

hayan sufrido algún accidente grave a cualquier hora del día ya que en una urgencia el tiempo es vital.

Teniendo en cuenta que nuestros potenciales clientes de la ciudad de Envigado se encuentran entre los estratos 3, 4, 5 y según fuentes del DANE hasta el año 2007, se encuentran 134.592 personas que viven en estos estratos, con un total de 5849 mascotas entre perros y gatos dentro de esa población de Envigado. El porcentaje de mascotas entre perros y gatos representaría el 4.34% de la población Envigadeña de los estratos 3, 4, 5 y 6. Según fuentes del DANE la tasa de crecimiento exponencial es de 2.9% para un periodo de 365 días por lo tanto la población de mascotas podrá aumentar en aproximadamente 162 mascotas pasando de 5.849 a 6.010 en un periodo de 365 días.

3.3. ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR / CLIENTE: PERFIL DEL CONSUMIDOR; LOCALIZACIÓN DEL SEGMENTO; ELEMENTOS QUE INCIDEN / INFLUYEN EN LA COMPRA (RITUAL DE COMPRA Y FRECUENCIA); ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO (OPINIONES DE CLIENTES QUE HAN MOSTRADO INTERÉS Y LOS QUE NO HAN MOSTRADO INTERÉS); FACTORES QUE PUEDEN AFECTAR EL CONSUMO; TENDENCIAS DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN EN EL MERCADO OBJETIVO.

Este servicio se prestará en la ciudad de Envigado, en toda la zona urbana principalmente para personas, hombres y mujeres solteros o familias enteras, personas mayores de edad que posean la capacidad de generar ingresos (cuya asignación salarial sea hasta dos salarios mínimos), de estratos 3, 4, 5 y 6 que posean mascotas tales como perros y gatos. Tales personas deben como mínimo un nivel de educación básico y poseer un conocimiento mínimo básico sobre la tenencia responsable de mascotas y la importancia de mantenerlas saludables y de realizar controles periódicos para garantizar la buena salud de sus mascotas. Estos potenciales clientes deberán ser personas que no posean disponibilidad de tiempo para llevar su mascota a un centro veterinario o que posean dificultades de transporte (no tienen carro o están en pico y placa) y que comprendan la importancia de brindar una adecuada atención prehospitalaria a las mascotas en caso de una emergencia pudiendo aumentar las posibilidades de sobrevivir.

Como factores que puedan afectar el consumo del servicio de VETS ON THE ROAD podemos encontrar el factor económico que podría influir en que el cliente adquiera o no el servicio afectando a la empresa de manera positiva o negativa según sea el caso. Otro factor muy relacionado con el anterior es el desempleo ya que si el cliente no tiene un ingreso fijo, primaran sus necesidades personales y las de la mascota quedaran

relegadas a un segundo plano. El estado de salud de la mascota es otro factor que influencia el consumo del servicio ya que la actividad principal de esta empresa es atender urgencias y si no se presentan el consumo podría disminuir, aunque esto va de la mano con el nivel de educación de las personas ya que se debe tener en cuenta que las mascotas deben recibir por lo menos una visita anual al veterinario para establecer su estado de salud y realizar procedimientos de vacunación y desparasitación que son servicios adicionales que también ofrece **VETS ON THE ROAD**.

En cuanto a la tendencia de consumo podríamos considerar que es baja debido a que no todas las personas tienen en cuenta la importancia de mantener saludable a su mascota para evitar complicaciones de salud que pudieran llegar a presentarse aunque nadie está exento de accidentes tanto dentro como fuera del hogar.

3.4. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA: IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PARTICIPANTES Y COMPETIDORES POTENCIALES; ANÁLISIS DE EMPRESAS COMPETIDORAS; RELACIÓN DE AGREMIACIONES EXISTENTES; COSTO DE MI PRODUCTO/SERVICIO; ANÁLISIS DE PRODUCTOS SUSTITUTOS; ANÁLISIS DE PRECIOS DE VENTA DE MI PRODUCTO /SERVICIO (P/S) Y DE LA COMPETENCIA; IMAGEN DE LA COMPETENCIA ANTE LOS CLIENTES; SEGMENTO AL CUAL ESTÁ DIRIGIDA LA COMPETENCIA; POSICIÓN DE MI P/S FRENTE A LA COMPETENCIA.

En el mercado hay gran variedad de centros veterinarios muy establecidos ya, con gran trayectoria que abarcan la mayoría de los clientes actuales, en algunos casos estos centros veterinarios cuentan con servicios adicionales como petshops, guardería y peluquería lo que le ofrece al cliente la posibilidad de encontrar todos los servicios en un solo lugar sin tener que ir con su mascota de un lado para otro además de prestar servicios de radiografía, ecografía, hospitalización, cirugía, urgencias lo que convierte a la veterinaria en un lugar muy completo pero al abarcar tantos servicios y tener tantos clientes no prestan un servicio realmente individualizado como tal e incluso pueden llegar a descuidar al cliente porque no dedican el tiempo y la atención suficiente en cada consulta para explicar y tranquilizar al propietario sobre la enfermedad de su mascota. Aunque VETS ON THE ROAD será una empresa nueva en el mercado tendrá la posibilidad de competir con centros veterinarios de gran trayectoria ya que ofrecerá un servicio totalmente personalizado, con equipos de última tecnología a los que no todos los centros veterinarios tienen acceso de prestación domiciliaria con la ventaja de un carro dotado para la atención completa de las mascotas en cualquier tipo de circunstancia y para el transporte de

mascotas en estado crítico asegurando el monitoreo y seguridad de cada paciente. Entonces aunque muchos centros veterinarios ofrezcan servicio domiciliario y cuenten con locales llenos de servicios VETS ON THE ROAD será el primero en brindar un servicio de este tipo y calidad e la ciudad de Envigado.

Las instituciones dedicadas a la prestación de servicios veterinarios, sin discriminar si son clínicas veterinarias, consultorios, petshops, escuelas de adiestramiento canino, peluquerías o personas independientes son aproximadamente 26 en la ciudad de Envigado. Como instituciones que presten el servicio de consulta veterinaria se encuentran:

- ❖ Animal Planet Clínica.
- ❖ Centro de Veterinaria y Zootecnia CES.
- ❖ Centro Médico Veterinario VIVA.
- ❖ Centro Veterinario El Dorado.
- ❖ Centro Veterinario La Once.
- ❖ Centro Veterinario La Paz.
- ❖ Centro Veterinario San Mateo.
- ❖ Clínica Animal Pets.
- ❖ Mascota Clínica Veterinaria.
- ❖ Mister Mascotas.
- ❖ Servicios Veterinaria.
- ❖ Kanú.
- ❖ Veterinaria Bolívar.
- ❖ Veterinaria Guanteros.
- ❖ VIDAVET Centro Veterinario Diagnóstico.
- ❖ Zoomanía.

De estas instituciones las que podemos identificar como grandes competidores y con mayor potencial de crecimiento, son:

El Centro de Veterinaria y Zootecnia CES ya que hace parte de la universidad CES y tiene una trayectoria de casi 10 años, este dispone de una sala única de vacunación, aula con capacidad para 45 personas, comunicada panorámicamente con el quirófano múltiple para pequeños animales y cirugía experimental. Cuenta además con un quirófano para animales grandes que además cuenta con una grúa con capacidad de una tonelada, para el traslado del paciente a una mesa quirúrgica. Además de contar con el servicio de consulta básica, se presta el servicio de consulta especializada (dermatología, nutrición, gastroenterología, reproducción, neurología, fisioterapia, anestesia, imágenes diagnósticas, oftalmología, cardiología, nefrología y urología) y se ofrecen servicios de cirugía general, ortopédica y por laparoscopia. Como adicionales se presta el servicio de Transporte donde se recoge la mascota, la llevan al Centro veterinario para

realizarle el procedimiento necesario y luego se regresa a su hogar, identificación de la mascota con microchip y servicio de guardería canina.

La universidad CES inició la administración del Centro de Bienestar Animal la Perla en convenio con el Municipio de Medellín y su Secretaria del Medio Ambiente. Este centro fue especialmente construido para albergar fauna callejera pero también cuenta con el servicio de rescate de animales enfermos, en gestación, entre otros. Además cuenta con el servicio de esterilización para gatos y perros de forma gratuita para los dueños de estas mascotas que residen en los estratos 1, 2 y 3.

Kanú, es una tienda de mascotas que presta también el servicio de consulta veterinaria con un trayectoria de 13 años con aproximadamente 13 instalaciones en todo el Valle de aburra, en Envigado solo hay uno. El Servicio veterinario Kanú cuenta con un equipo de profesionales con perfiles multidisciplinarios, entre los que se encuentran, expertos en comportamiento, fauna silvestre, cirugía, dermatología, entre otros.

De todos los otros centros veterinarios que están en la lista todos prestan los servicios básicos veterinarios donde lo único que los diferencia es su trayectoria en el mercado a excepción de Zoomanía que se diferencia de las demás por ser una clínica veterinaria para animales domésticos, exóticos y silvestres con atención 24 horas, hospitalización, cirugía, boutique para mascotas, peluquería canina y felina, guardería, servicio domicilio, adopción de gatos.

Los costos de los servicios que presta **VETS ON THE ROAD** en comparación con las veterinarias que prestan servicios básicos son relativamente más altos ya que el rango de precios para una consulta veterinaria está entre \$25.000 y \$30.000 y el de **VETS ON THE ROAD** es de \$47.000. Pero en cuanto a los centros más especializados los precios no varían tanto ya que una consulta normalmente cuesta entre \$35.000 y \$40.000.

Aunque se podría decir que los costos son más altos, esto es relativo, ya que le estamos ahorrando al cliente el gasto de gasolina o taxis y le estamos ofreciendo total disponibilidad de horarios para realizar la atención, además de una mayor posibilidad de supervivencia de la mascota minimizando los riesgos de agravamiento de lesiones y muerte durante el transporte hacia un centro veterinario.

En el mercado existen múltiples centro veterinarios, clínicas y consultorios a lo largo de toda la ciudad e incluso del departamento que ofrecen desde servicios básicos de consulta veterinaria hasta servicios más especializados como consulta por especialidades, toma de radiografías, ecografías,

hospitalización entre otros donde los propietarios tienen la oportunidad de desplazarse hasta el lugar de su preferencia, incluso algunos lugares ofrecen el servicio domiciliario mediante un automóvil particular y una caja de medicamentos, lo que podríamos considerar una competencia para nuestro proyecto, pero ninguno cuenta con una ambulancia totalmente dotada de equipos de última tecnología para asegurar el monitoreo de los pacientes y velar por la supervivencia de los mismos. Nuestro proyecto se complementaria con los centros veterinarios que posean toma de radiografías para remitir a los pacientes que requieran este tipo de exámenes, hospitalización para los pacientes muy delicados que requieran monitoreo de tiempo completo mediante el establecimiento de convenios con algunos de estos centros veterinarios para la remisión de estos casos especiales al igual que la prestación de servicios como guardería y peluquería con los cuales no contamos nosotros. **VETS ON THE ROAD** también buscará complementarse con las empresas que prestan el servicio de recolección de residuos biológicos y laboratorios de análisis de muestras para la prestación de un servicio integral.

4. PLATAFORMA ESTRATEGICA

4.1. CONCEPTO DEL NEGOCIO – FUNCIÓN EMPRESARIAL

El concepto de VETS ON THE ROAD busca brindar un 100% de atención médica veterinaria especializada a nivel domiciliario abarcando el manejo de urgencias, consultas programadas y traslados programados. La idea del proyecto es garantizar siempre el bienestar animal basándose en una misión y un compromiso que busca entregar una atención profesional ágil y dedicada a los pacientes.

VETS ON THE ROAD es una empresa innovadora que basa su atención en una unidad móvil de consulta veterinaria domiciliaria que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estas características (móvil y a domicilio) le ofrecen al cliente una serie de ventajas: una atención completa directamente en el hogar; evita desplazamientos en transporte público o en vehículos no adecuados correctamente para el transporte de animales; evita los horarios de pico y placa; evita accidentes en la calle con las mascotas. Además, VET'S ON THE ROAD le ofrece al mercado una serie de profesionales idóneos en el campo de la salud de las macotas con especializaciones en el manejo de urgencias, primeros auxilios, anestesiología y demás ramas propias de una práctica integral, profesional, ética y diferenciada del mercado actual. La unidad móvil cuenta con los equipos necesarios para la realización de una consulta externa, procedimientos anestésicos menores, manejo de animales grandes y pequeños, iluminación adecuada, equipos de monitoreo, balas de oxígeno, entre otras características que el mercado actual no ofrece en la ciudad.

Una gran variedad de servicios y procedimientos serán incluidos en la propuesta de negocio de VET'S ON THE ROAD: aplicación de vacunas, tratamientos ambulatorios, evaluaciones para hospitalización, toma de muestras para el análisis de laboratorio, tratamientos inyectables, manejos y suturas de heridas, profilaxis dentales, entre otros servicios. En caso de servicios más complejos que no pueden ser realizados dentro de la unidad móvil, los pacientes serán transportados hacia los centros que ofrecen estos servicios para la realización de las pruebas y procedimientos necesarios. De igual forma, los pacientes que requieran un manejo especializado de las urgencias veterinarias serán atendidos como en el caso de estatus epiléptico, hemorragias, estados de shock, politraumatizados, intoxicaciones, atención de partos, entre otras situaciones de urgencia. En caso de tratarse de un paciente grave o complicado que necesite ser transportado a un centro veterinario, VET'S ON THE ROAD ofrece el servicio de ambulancia veterinaria de una manera

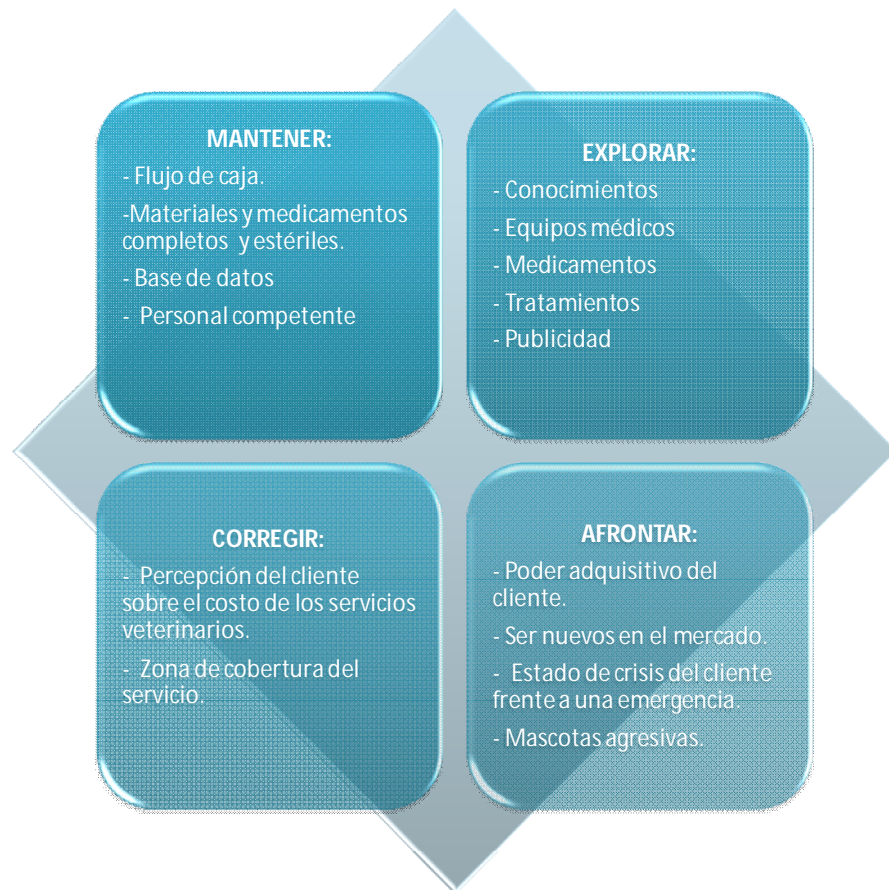
rápida y segura evitando que la mascota sea desplazada agravando sus lesiones y ocasionando incluso la muerte por el mal manejo del paciente. Todo esto gracias a que contará con un carro (AMBULANCIA) totalmente dotado con equipos de última tecnología para la prestación de un servicio integral ya que en una emergencia el tiempo es vital y el médico Veterinario estabiliza al paciente en el domicilio y le dará todo el soporte vital y medico para que llegue en la mejor condición médica al sitio de destino. La empresa también prestará el servicio de traslado de pacientes desde y hacia las clínicas, ecografías a domicilio (programadas o de urgencia), traslado pre y posoperatorios entre clínicas y la casa del paciente.

Dentro de la gran variedad de servicios ofrecidos VET´S ON THE ROAD también prestará los servicios eutanasia y disposición de residuos biológicos. La muerte sin dolor es una elección responsable para nuestras mascotas y se realizará dentro de las normas éticas que permitan que las mascotas tengan un final digno y respetuoso. El servicio consta del retiro de la mascota, la cual es cremada, teniendo la posibilidad el dueño, dependiendo del presupuesto, recibir las cenizas en un cofre como recuerdo.

Otro de las grandes metas de la empresa es generar una cultura dentro de la comunidad de medicina preventiva. La medicina veterinaria es una arte que permite velar por la salud y bienestar de los animales y por ende de las personas que viven en una comunidad. Bajo este precepto, VETS ON THE ROAD realizará charlas de tenencia responsable de mascotas en las comunidades de los estratos más vulnerables al igual que campañas gratuitas de salud y prevención de enfermedades en la ciudad de Envigado

4.2. ANÁLISIS MECA (MANTENER, EXPLORAR, CORREGIR, AFRONTAR)

Ilustración 1. Análisis M.E.C.A



4.3. MISIÓN

VETS ON THE ROAD es una empresa que se identifica con la prontitud y excelencia de los servicios médicos veterinarios a nivel de urgencias, transporte de pacientes, consultas, regida por las normas legales para la prestación de los servicios. Busca como principal objetivo atender de manera oportuna con un equipamiento de punta y moderna infraestructura la atención de urgencias, el transporte de pacientes en estado crítico, consultas domiciliarias entre otros servicios, mediante una ambulancia. Ante la necesidad de una primoatención rápida y ágil al momento de una urgencia, VETS ON THE ROAD se perfila como la mejor opción para salvaguardar la vida de los pacientes ante situaciones que ponen en riesgo la vida y el bienestar de los animales. Conformada por profesionales idóneos con una alta capacitación para a la atención de los pacientes, VETS ON THE ROAD, es pionera en el campo de los servicios veterinarios ambulantes para la comunidad de la ciudad de Envigado que posee perros y gatos como mascotas.

4.4. VISIÓN

Ser considerada como unos de los servicios veterinarios especializados en la atención de urgencias mejor dotados del país, con mayor proyección, crecimiento y reconocimiento, mejorando la calidad de vida de nuestros pacientes y sus familias, creando las condiciones adecuadas de salud y bienestar, manteniendo una constante enseñanza a los propietarios para el mantenimiento de sus mascotas.

Ser líderes dentro del sector de los servicios veterinarios prehospitalarios con imagen, prestigio y veracidad, como una de las mejores empresas dedicadas a este fin afianzaremos nuestra participación en el mercado, con base en innovación, mayor eficiencia y mejor calidad de los servicios ofrecido a sus clientes.

5. ESTRATEGIA DE MERCADEO

5.1. CONCEPTO DEL PRODUCTO O SERVICIO: DESCRIPCIÓN BÁSICA, ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN/ USO DEL PRODUCTO O SERVICIO, DISEÑO, CALIDAD, EMPAQUE Y EMBALAJE, FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL PRODUCTO O SERVICIO FRENTE A LA COMPETENCIA.

Este proyecto consiste en la prestación de servicios veterinarios domiciliarios mediante un carro (ambulancia) totalmente dotado para la atención de cualquier tipo de urgencia hasta la atención de consultas veterinarias básicas además de servicios adicionales como profilaxis dentales, vacunaciones y desparasitaciones, evitando que el cliente y su mascota deban salir de su hogar facilitándoles las condiciones de la consulta veterinaria y el manejo del paciente, ofreciendo entonces un servicio de atención de urgencias rápido, confiable y seguro directamente en el lugar de ocurrencia, evitando posibles complicaciones durante la movilización de la mascota hasta el lugar de atención. Siendo este el primer consultorio veterinario móvil en la ciudad de Envigado con gran variedad de servicios.

Decidimos escoger la Ciudad de Envigado para iniciar nuestra empresa ya que es una de las ciudades con mejor y mayor calidad de vida de Colombia, ya que posee amplios recursos para educación y cultura lo que nos beneficia como empresa porque además de poder acceder a la gran cantidad de recursos que nos ofrece la ciudad podemos contribuir al crecimiento de la misma y a la continua culturización de los habitantes ya que también se caracteriza por tener un muy buen manejo ambiental (incluyendo a los animales) ya que el grado de cultura es muy alto lo que nos facilita el acceso a la comunidad y como hay una gran calidad de vida, las personas podrán acceder con mayor facilidad a los diferentes servicios que ofrecemos.

En el mercado existen una cantidad de centros veterinarios que tienen una larga trayectoria y abarcan la gran mayoría de ceintes, algunos de estos cuentan con servicios especializados como peluquería, tienda de mascotas, farmacia, guardería, radiografía, ecografía, hospitalización, cirugía, urgencias, entre otros ofreciéndole al cliente la posibilidad de encontrar todos los servicios en un solo lugar sin tener que desplazarse hacia diferentes lugares para encontrar todos los servicios o productos que necesita, el inconveniente de estos lugares es que al abarcar tantos servicios y tener tantos clientes no ofrecen un servicio realmente

individualizado lo que podría llevar a que el cliente se sienta abandonado y descuidado por no dedicarle suficiente tiempo a la evaluación de su mascota y a la explicación y tratamiento del problema de la misma.

VETS ON THE ROAD será una empresa nueva en el mercado y tendrá la posibilidad de competir con centros veterinarios de gran trayectoria, ofreciendo un servicio totalmente personalizado, con equipos de última tecnología que no todas las veterinarias tienen la posibilidad de utilizar como ayudas diagnósticas, servicio de prestación domiciliaria con la ventaja de un carro dotado para la atención completa de las mascotas en cualquier tipo de circunstancia y para el transporte de mascotas en estado crítico asegurando el monitoreo y seguridad de cada paciente. Entonces aunque muchos centros veterinarios ofrezcan servicio domiciliar y cuenten con locales llenos de servicios VETS ON THE ROAD será el primero en brindar un servicio de este tipo y calidad e la ciudad de envigado.

5.1.1. CONSULTA GENERAL

La consulta inicia con la toma de datos al propietario donde se incluyen tanto los de este como la reseña del paciente teniendo en cuenta el nombre, teléfonos, especie, raza, sexo, edad, color, a su vez se realiza la anamnesis la cual consta de un interrogatorio al propietario que posteriormente nos guiará a un posible diagnóstico.

En el examen físico general se evalúan las diferentes frecuencias y constantes tales como pulso, frecuencia cardiaca y respiratoria, mucosas, tiempo de llenado capilar, temperatura rectal, peso, condición corporal, junto con esto se efectúa un examen completo de cada sistema y estado general del animal abarcando actitud, hidratación, estado nutricional, nódulos superficiales, sistema cardiovascular, respiratorio, digestivo, reproductivo, urinario, nervioso, musculoesquelético, ojos y piel y anexos.

Con el resultado de nuestro examen detallado y completo se construye la lista de problemas y se plantean los planes diagnósticos y terapéuticos que de acuerdo a nuestros servicios a ofrecer se realizan o de lo contrario se genera la remisión a un centro médico veterinario.

La consulta general estará a cargo de un médico veterinario la cual tiene como tiempo estipulado mínimo 20 minutos, máximo 30 minutos para su realización.

5.1.2. ATENCIÓN DE URGENCIAS

Debido al estrecho lazo afectivo que se establece entre el propietario y su mascota, no resulta sorprendente que al admitir un paciente crítico, víctima de trauma y/o intoxicaciones, no sólo nos enfrentemos a un paciente con una crisis médica, sino a su dueño víctima de una profunda crisis emocional. Se debe establecer cuál es el motivo de consulta, qué y cuándo pasó si es realmente una urgencia, en lo posible calmar a los propietarios, Iniciar la anamnesis, ingresar los datos iniciales de la ficha clínica; Obtener toda la información que parezca pertinente. Disponer de materiales necesarios en el carro de emergencias, preparar la mesa y proporcionar los fluidos y todo aquello que sea necesario, se debe depilar todas las vías disponibles, colocar catéteres i/v y empezar goteo de cristaloides, establecer constancias vitales: frecuencia y patrón respiratorio, FC, monitor, pulso, frecuencia, ritmo, carácter, PA, Oxigenación, cubrir heridas visibles, Controlar la fluidoterapia, preparar y administrar medicamentos necesarios.

Al tratar pacientes en condiciones de urgencia se debe contar con mínimo de dos a tres personas, personal médico veterinario entrenado, es el único responsable, y es quien toma las decisiones, debe ser tranquilo, rápido y efectivo, contar con condiciones de liderazgo y ser claro al momento de la comunicación. Debe contar con entrenamiento previo específico en el área de emergencias y cuidados intensivos. Debe seguir un método establecido, y debe saber priorizar las diferentes necesidades de tratamiento. Es quien establece que procedimientos seguir, que drogas administrar y a que dosis. Es quien realiza aquellas maniobras avanzadas como intubación, colocación de tubos de traqueotomía, catéteres, etc. que requieran de una habilidad entrenada.

El tiempo requerido en la atención de una urgencia va a depender de la complejidad de esta y el tiempo en que logremos estabilizar la vía aérea, la respiración, circulación y sistema musculoesquelético del paciente (una hora en promedio).

5.1.3. LIMPIEZA DENTAL

La profilaxis consiste en remover sarro, pulir y tratar con flúor; aunque a veces es preciso extraer piezas dentales y realizar tratamiento con antibióticos. Se realiza bajo anestesia general ya que no podemos contar con la colaboración del paciente, ni pedirle que mantenga abierta la boca durante la práctica. Ponemos especial atención en elegir el anestésico teniendo en cuenta la edad, y la condición física del paciente. Dado que la enfermedad dental progresa naturalmente con la edad, muchos de nuestros

pacientes son gerontes. Recomendamos en todo animal mayor de 8 años un perfil urinario, bioquímico y hematológico previo, para acceder con seguridad a una anestesia general.

Todas nuestras profilaxis se realizan con un monitoreo constante sea cual sea la edad y la condición física del mismo. Es monitoreado contantemente para controlar todos los parámetros vitales. Los pasos constan de lo siguiente: desprender el sarro por encima y por debajo de la línea de la encía usando tanto instrumental manual como el aparato de ultrasonido, pulir suavemente las superficies debajo del sarro, haciéndolas más resistentes a la formación de la placa bacteriana, Instalar a presión una solución antiséptica , librando la boca de la carga bacteriana, evitando así que invadan la encía que fue irritada durante la limpieza, la última etapa es el tratamiento con flúor, fortalece el esmalte y retrasa la velocidad de formación de la placa bacteriana.

5.1.4. VACUNACIÓN Y DESPARASITACIÓN

Las vacunas estimulan el sistema inmune para generar anticuerpos o defensas que protegen a la mascota de determinadas enfermedades. El veterinario está capacitado para manejar, preparar y aplicar estos productos donde la primera vacunación se realiza a partir de los 45 días de edad con una aplicación vía subcutánea, continuando con revacunaciones a las ocho, diez y doce semanas de edad para finalizar el esquema inicial y terminando con una revacunación anual.

La desparasitación consiste en impedir el contacto con el parásito o eliminar los parásitos ya existentes en el organismo del animal, se inicia a los 21 días de edad y se repite a las cuatro, seis y ocho semanas de edad y con casa revacunación y posteriormente se realiza cada 3 a 4 meses por el resto de la vida del paciente. Nuestros animales podrían alojar tanto parásitos internos como externos, entonces para los parásitos externos generalmente se aplica el tratamiento durante todo el año, lo normal será mediante la aplicación de un líquido en la piel, la administración de un comprimido vía oral o un collar que será renovado cada 3 meses. Para los parásitos internos se administra una solución oral o un comprimido. Estos procedimientos los realiza el médico veterinario responsable con un tiempo aproximado de 10 minutos ya que se requiere realizar una revisión general del paciente ya que si presenta fiebre o algún signo de enfermedad no podrá ser vacunado en ese momento.

5.1.5. TOMA DE MUESTRAS PARA LABORATORIO

Se realiza toma de muestras para coprológico y urianálisis el cual a través de un frasco se recolectan heces o en su defecto orina, hemograma el cual se efectúa mediante venopunción y se recolecta en un tubo tapa lila, química sanguínea a través de venopunción y recolectado en un tubo tapa roja, tiempos de coagulación mediante venopunción y se recolecta en un tubo tapa azul.

Estos procedimientos los realiza un médico veterinario capacitado, posterior a la toma de las muestras se efectúa el envío al correspondiente laboratorio con espera de los resultados para evaluar las condiciones de los pacientes y prepararlos para la realización de profilaxis dental, cirugías programadas o simplemente para realizar su adecuado tratamiento y seguimiento y mantener una mascota sana. Para las diferentes tomas de muestras se tiene un tiempo estipulado de 5 minutos. En este ítem también se incluye la toma de sangre para análisis de gases arteriales donde solo se requiere una jeringa, alcohol, algodón y las tarjetas del equipo para el análisis.

5.1.6. OTROS PROCEDIMIENTOS:

En este grupo podemos agrupar procedimientos de menor interés como aplicaciones de medicamentos a domicilio o tratamientos ambulatorios que consiste en realizarle a los pacientes en casa los tratamientos que sean intravenosos, intramusculares o subcutáneos entre otros que no requieran hospitalización y se puedan manejar desde casa donde se requerirá el medicamento requerido según el paciente (antibiótico, antiinflamatorio, corticoide, etc.), la jeringas y agujas según el número de medicamentos, un par de guantes, bozal en el caso de los pacientes agresivos, clorhexidina y algodón. Igualmente los cambios de vendaje en pacientes traumatizados o con quemaduras que requieran una limpieza de la herida con clorhexidina, quirucidal jabón, solución para irrigación y aplicación de antibiótico tópico además de las vendas de gasa y algodón o coban según el paciente. El transporte de pacientes en estado crítico desde o hacia el hogar o centro veterinario donde solo se requerirá el monitoreo de las constantes vitales del paciente mediante el monitor multiparámetros y suministrar oxígeno dependiendo del caso.

VETS ON THE ROAD ofrecerá la posibilidad de atender urgencias directamente en el lugar donde ocurrieron, evitando que el cliente y su mascota deban desplazarse a buscar un centro veterinario para ser atendidos perdiendo tiempo que puede ser vital ya que muchos centros veterinarios no tienen atención 24 horas o están muy lejos, lo que podría poner aun mas en riesgo la vida el paciente, agravando sus lesiones e

incluso ocasionando la muerte de la mascota, nosotros ofrecemos además un servicio integral y oportuno para aquellas personas que no disponen de tiempo suficiente, medios de transporte o simplemente buscan comodidad para hacer uso de un servicio veterinario básico como consultas, toma de muestras, vacunaciones y desparasitaciones, tratamientos y procedimientos menores.

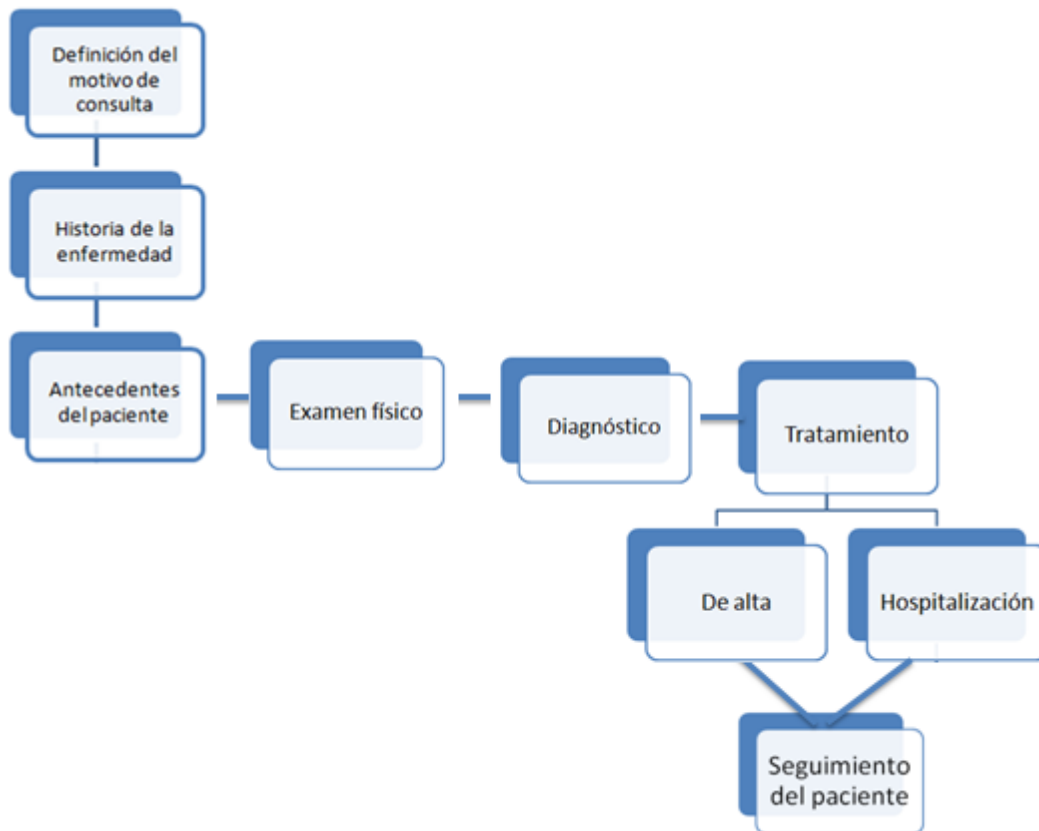
Nuestro proyecto le ofrece a los clientes y sus mascotas total comodidad de horarios tanto para la atención de urgencias como para la atención de consultas domiciliarias con una ambulancia totalmente dotada con equipos de última tecnología que permitirán la atención de cualquier tipo de situación brindándole al cliente toda la seguridad y confianza con personal de totalmente capacitado.

Debido a que VETS ON THE ROAD será una empresa nueva en el mercado el principal inconveniente será que no tiene antigüedad y se requiere dar a conocer la marca lo que hace necesario diferentes estrategias publicitarias agresivas y tiempo para dar a conocer las ventajas de acceder a un servicio veterinario de este tipo además de mostrarle a los centros veterinarios cuales son los beneficios de asociarse con una empresa como nosotros, y que la marca empiece a ser reconocida en el mercado porque en cuanto a los servicios que ofrecemos seremos una empresa pionera en la prestación de servicios domiciliarios y atención de urgencias así como en el traslado de pacientes críticos con la primera ambulancia veterinaria totalmente equipada con la última tecnología y personal calificado en la ciudad de Envigado.

Otro punto a tener en cuenta es el hecho de que VETS ON THE ROAD, al no contar con un sitio fijo para la atención de los clientes hay ciertos servicios que no le puede brindar a los usuarios como el servicio de radiografía, guardería y peluquería, consulta veterinaria especializada que otros centros veterinarios mas grandes si pueden ofrecer.

Como es de suponer, el proceso que se lleva a cabo en este proyecto no es igual a la elaboración de un producto material y tangible, sino que se realiza un procedimiento para poder realizar la prestación del servicio y este medio no se puede estructurar de forma generalizada para todos los casos, sin embargo, se describe a continuación, el proceso que comúnmente se lleva a cabo para la atención de un servicio veterinario:

Ilustración 2. Proceso de un servicio veterinario.



6. MEZCLA DE MARKETING:

6.1. ESTRATEGIA DE PRODUCTO: MARCA, CICLO DE VIDA (ACCIONES ESTRATÉGICAS), PRESUPUESTO, TÁCTICAS RELACIONADAS CON EL PRODUCTO.

VETS ON THE ROAD es una empresa que busca siempre ofrecerle al cliente diferentes servicios a través de diferentes acciones de mercadeo. Vía mail, Twitter, Facebook, mensajes de texto y redes sociales se enviará a los propietarios promociones periódicamente, al igual que recordatorios de citas medicas, de vacunaciones, de desparasitaciones, con el fin de mantenerlo siempre necesitando de los servicios de la empresa. Con los diferentes medios de comunicación que ofrece hoy la tecnología, la utilización de estos canales de mercadeo no representa ninguna inversión en dinero.

El servicio de la empresa como la atención rápida de urgencias en casa, así como el servicio veterinario básico como consultas, toma de muestras, vacunaciones y desparasitaciones, tratamientos y procedimientos menores directamente en el sitio donde habita la mascota evita que el cliente deba desplazarse a buscar un centro veterinario para ser atendido perdiendo tiempo. VET'S ON THE ROAD ofrece además un servicio integral y oportuno para aquellas personas que no disponen de tiempo suficiente, medios de transporte o simplemente buscan comodidad para ser atendidos con una ambulancia totalmente dotada con equipos de última tecnología que permitirán la atención de cualquier tipo de situación brindándole al cliente toda la seguridad y confianza con personal de totalmente capacitado.

6.2. ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN: ALTERNATIVAS DE PENETRACIÓN, ALTERNATIVAS DE COMERCIALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL, ESTRATEGIAS DE VENTAS, PRESUPUESTO, TÁCTICAS RELACIONADAS CON DISTRIBUCIÓN.

Nuestros servicios se darán a conocer mediante estrategias de publicidad y promoción, haciendo énfasis en la atención domiciliaria y urgencias 24 horas, logrando así que las personas ubicadas en el sector objetivo tengan la facilidad de acceder a estos, de igual manera se establecerán convenios con diferentes clínicas veterinarias con la intención tanto de ofrecer nuestros servicios como de garantizar la seguridad en la atención y estabilización de todo de tipo de urgencias.

Dentro de las estrategias de publicidad incluyen volantes publicitarios que contengan los servicios a ofrecer haciendo énfasis en la atención

domiciliaria y de urgencias 24 horas además de los datos de contacto, repartiendo estos en supermercados, centros comerciales, viviendas y parque de envigado, que serian repartidos cada 3 meses en los lugares anteriormente mencionados, pautar en los diferentes periódicos locales (la Zoonidad, Gente de Envigado, ADN, Q´hubo) promocionando el servicio domiciliario, este servicio es gratuito por lo que de ser posible las pautas serian constantes en cada edición del periódico de igual manera pautar en el directorio Páginas Amarillas y Blancas Comerciales Medellín de Publicar S.A. Otras estrategias publicitarias serían hacer uso de las diferentes redes sociales como Facebook, Messenger, Blackberry Messenger, Twitter y envío de e-mails publicitarios a través de bases de datos, crear un jingle publicitario que identifique el servicio veterinario para hacer que las personas reconozcan la marca y haga que la recuerden y la tengan presente, el cual sería reproducido a medida que el carro se desplaza por las diferentes calles de la ciudad de Envigado. Crear una página web que contenga la información esencial para que nuestros potenciales clientes se pongan en contacto con nosotros y conozcan nuestros servicios y finalmente elegir una ubicación estratégica muy concurrida y establecer un horario de atención veterinaria gratuita cada 3 meses para hacer una jornada de salud, prevención y educación.

Gracias a las diversas estrategias de publicitarias que darán a conocer a VETS ON THE ROAD, los clientes podrán acceder a nuestro servicio por medio de contacto telefónico (celular) que se encontrara en el directorio telefónico, pagina web y los volantes publicitarios que serán repartidos en toda la ciudad de Envigado, una vez que la persona se contacte con nosotros se tomara sus datos personales (nombre, teléfono, dirección, cedula de ciudadanía) y los datos de la mascota (nombre, edad, raza) para posteriormente establecer si se trata de una urgencia o emergencia y se requiere la atención inmediata o si es una consulta veterinaria u otro tipo de procedimiento y dependiendo de esto después de atendido el paciente y realizados los procedimientos y maniobras necesarias se procederá a establecer el valor del servicio según sea el caso.

6.3. ESTRATEGIA DE PRECIOS: ANÁLISIS COMPETITIVO DE PRECIOS, PUNTO DE EQUILIBRIO, CONDICIONES DE PAGO, SEGUROS NECESARIOS, COSTO DE TRANSPORTE, RIESGO CAMBIARIO, PREFERENCIAS ARANCELARIAS, TÁCTICAS RELACIONADAS CON PRECIOS, POSIBLE VARIACIÓN DE PRECIOS PARA RESISTIR GUERRA DE PRECIOS.

En el mercado existen gran variedad de precios en cuanto a los servicios veterinarios, estos dependen de la localización, personal, equipos tecnológicos que posean y el tamaño en si del negocio, los precios de estos oscilan entre los \$25.000 y \$40.000 para una consulta veterinaria básica.

Haciendo un paralelo entre los otros centros veterinarios y VETS ON THE ROAD, se puede concluir que los servicios que presta esta empresa tienen un costo a nivel económico pues presta servicios profesionales y un abordaje terapéutico integral para la atención de urgencias, es más completo pues ofrece la posibilidad de ir directamente al lugar donde se encuentra la mascota y ofrece una gran variedad de terapéuticas facilitando el manejo de la mascota misma y facilitando también las incomodidades y peligros que conllevan para el cliente transportar su mascota en estado crítico aumentando las posibilidades de sobrevivir de las mascotas, y el equipo de trabajo está compuesto por veterinarios especializados en la atención de urgencias. A continuación se muestra una tabla con los precios de todos los servicios que ofrece VETS ON THE ROAD:

Tabla 7. Precio al público de los servicios.

PRECIO AL PUBLICO DE LOS SERVICIOS	
ITEM	PRECIO AL PUBLICO
CONSULTA GENERAL	\$ 47,647
PROFILAXIS DENTAL	\$ 163,197
ATENCIÓN DE URGENCIAS	\$ 185,651
TRATAMIENTO AMBULATORIO	\$ 12,799
CAMBIO DE VENDAJE	\$ 21,185
TRANSPORTE DE PACIENTES CRÍTICOS	\$ 89,142
ATENCIÓN DE PARTO	\$ 117,631
INSEMINACIÓN ARTIFICIAL	\$ 216,000
LAVADO TRAQUEOBRONQUIAL	\$ 56,977
LAVADO DE OÍDOS	\$ 58,941
TRANSFUSIÓN DE SANGRE	\$ 249,582
HEMOGRAMA, QUÍMICA SANGUINEA, GLICEMIA, ORINA POR CISTOCENTESIS	\$ 12,815
ORINA POR SONDA	\$ 14,937
GLICEMIA	\$ 16,996
COPROLÓGICO	\$ 12,355
PRUEBA DE PARVOVIRUS	\$ 231,391
PRUEBA DE EHRLICHIA, DIROFILARIA, ANAPLASMA, BORRELIA	\$ 134,767
PRUEBA INMUNODEFICIENCIA FELINA, LEUCEMIA FELINA Y DIROFILARIA	\$ 150,290
VACUNA PUPPY	\$ 50,431
VACUNA TRIVALENTE	\$ 40,164
VACUNA PENTAVALENTE	\$ 51,806
VACUNA HEXAVALENTE	\$ 68,552
VACUNA TRIPLE FELINA	\$ 53,603
VACUNA PARVOVIRUS	\$ 33,039
VACUNA RABIA	\$ 32,757
DESPARASITACIÓN	\$ 14,088
ECOGRAFÍA	\$ 47,647
GASES ARTERIALES	\$ 60,335

El costo de los servicios para los clientes particulares debe ser cancelado en efectivo al finalizar la atención, de ser posible se ofrecerá el servicio de pago con tarjeta (debito o crédito) para facilitarle a los clientes el pago de los servicios.

Para alcanzar el punto de equilibrio de VETS ON THE ROAD será necesario establecer unos ingresos mínimos diarios de \$1,570,258.64 que suman \$ 47,107,759.18 mensuales, ya que los costos directos e indirectos del proyecto suman un total de \$ 44,235,540.91 mensuales y un total de \$ 1,474,518.03 diarios. Se establece entonces el siguiente volumen de ventas:

Tabla 8. Punto de equilibrio y volumen de ventas proyectado.

VOLUMEN DE VENTAS PROYECTADO			
Productos	Precio venta	Unidades/día	Total/día
Consulta general	\$ 47,647	3	\$ 142,941
Profilaxis dental	\$ 163,197	2	\$ 326,394
Atención de urgencias	\$ 185,651	4	\$ 742,604
Tratamiento ambulatorio	\$ 12,799	2	\$ 25,598
Cambio de vendaje	\$ 21,185	1	\$ 21,185
Transporte de pacientes críticos	\$ 89,142	1	\$ 89,142
Exámenes de laboratorio	\$ 12,815	3	\$ 38,445
Glicemia	\$ 16,996	1	\$ 16,996
Vacuna hexavalente	\$ 68,552	1	\$ 68,552
Desparasitación	\$ 14,088	2	\$ 28,176
Ecografía	\$ 47,647	3	\$ 142,941
Gases arteriales	\$ 60,335	4	\$ 241,340
TOTAL/ DÍA			\$ 1,884,314
TOTAL/MES			\$ 56,529,420

Será necesario que la empresa adquiriera el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT para el correcto funcionamiento de la ambulancia ya que todos nuestros servicios se prestaran mediante el carro.

En cuanto a la importación de equipos veterinarios VETS ON THE ROAD tiene preferencia hacia países como Chile y Brasil ya que proveen equipos de última tecnología que por el subdesarrollo del país no se consiguen o son difíciles de conseguir.

No se harán variaciones en los precios de los servicios de VETS ON THE ROAD para resistir la guerra de precios, ya que se establecieron precios fijos para cubrir todos los gastos de la empresa y se entrara a competir con elementos como la calidad del servicio, las ventajas que ofrece el mismo, la competitividad del personal de trabajo, la comodidad del mismo, entro otros.

6.4. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN: PROMOCIÓN DIRIGIDA A CLIENTES Y CANALES (DESCUENTOS POR VOLÚMENES O POR PRONTO PAGO), MANEJO DE CLIENTES ESPECIALES; CONCEPTOS ESPECIALES QUE SE USAN PARA MOTIVAR LA VENTA, CUBRIMIENTO GEOGRÁFICO INICIAL Y EXPANSIÓN; PRESUPUESTO DE PROMOCIÓN

Los servicios de la empresa se darán a conocer por diferentes medios de promoción resaltando el fuerte que es el servicio de atención médica domiciliaria y urgencias 24 hrs. Los medios de promoción de la empresa incluyen: volantes publicitarios repartidos trimestralmente en supermercados, centros comerciales, semáforos, unidades residenciales, parques de envigado, ciclovías, zonas verdes. Pautas publicitarias en los diferentes periódicos locales (la Zoonidad, Gente de Envigado, ADN, Q'hubo) promocionando el servicio domiciliario. Hay que tener en cuenta que este servicio es gratuito, razón por la cual, las pautas serian constantes en cada edición del periódico. De igual manera pautar en el directorio Páginas Amarillas y Blancas Comerciales Medellín de Publicar S.A. Otras estrategias publicitarias incluirían hacer uso de las diferentes redes sociales como Facebook, Messenger, Blackberry Messenger, Twitter y envío de e-mails publicitarios a través de bases de datos. La creación un jingle publicitario que identifique el servicio veterinario para hacer que las personas reconozcan la marca y haga que la recuerden y la tengan presente: Este jingle sería reproducido a medida que el carro se desplaza por las diferentes calles de la ciudad de Envigado. Crear una página web que contenga la información esencial para que nuestros potenciales clientes se pongan en contacto con nosotros y conozcan nuestros servicios y finalmente elegir una ubicación estratégica muy concurrida y establecer un horario de atención veterinaria gratuita cada 3 meses para hacer una jornada de salud, prevención y educación. Para toda la promoción y publicidad de la empresa se estableció un aproximado de \$4.800.000 anuales. Los convenios establecidos con otras empresas veterinarias para el transporte seguro de las mascotas que requieran un manejo ambulante también constituye una herramienta publicitaria.

Debido a que es un producto novedoso, el servicio inicialmente se prestará en la ciudad de envigado en la zona urbana. El transporte hacia zonas

rurales del municipio demanda mucho tiempo en los desplazamientos razón por la cual inicialmente a estas zonas no se prestará atención. A medida que crezca y se establezca la empresa se pensara en expandir el servicio a la ciudad de Medellín y sus municipios aledaños (Sabaneta, Itagüí, Caldas, Bello, la Estrella) no solo para atender paciente particulares sino para establecer convenios con mas centros veterinarios para la remisión de pacientes.

6.5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN: SELECCIÓN DE MEDIOS, MEDIOS MASIVOS, TÁCTICAS RELACIONADAS CON COMUNICACIONES

Para realizar la publicidad y dar a conocer el proyecto VETS ON THE ROAD se hará uso de medios como el internet ya que se puede llegar a muchas personas de esta forma, haciendo uso las diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, Messenger, Whatsapp, pagina web, entre otros), también se utilizaran medios de comunicación escritos como la prensa local (El Colombiano, Gente, Q´hubo y la Zoociedad), otro medio a utilizar serán los anuncios por radio y la difusión de volantes publicitarios en todas las casas y unidades residenciales.

También se realizará entrevistas personales con los diferentes centros veterinarios para ofrecer el portafolio de servicios.

6.6. ESTRATEGIA DE SERVICIO: GARANTÍA Y SERVICIO POSTVENTA; MECANISMOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, FORMAS DE PAGO.

Para prestarle un servicio integral a nuestros clientes después de prestado el servicio se realizaran controles telefónicos donde se sabrá el estado del paciente y si el cliente quedo satisfecho con el servicio o si hay aspectos a mejorar. Si el paciente debe ser remitido para hospitalización el control se hará inicialmente en el centro veterinario donde se encuentre el paciente y posteriormente cuando sea dado de alta se realizara directamente con el propietario.

Para la atención de los pacientes habrá una línea de celular disponible las 24 horas del día, este celular lo portara el veterinario que se encuentre de turno ese día, para poder atender el llamado y acudir instantáneamente o informar sobre el estado del servicio.

7. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Las formas de publicidad para la empresa van a incluir cuñas a nivel de los sistemas radiales locales, en los diarios de la zona, uso de redes sociales, el directorio telefónico, vía los informativos escritos de mascotas que se distribuyen gratuitamente en los diferentes centros veterinarios, por medio de mails, por medio de volantes repartidos en las calles de envigado, en almacenes y sitios de mayor afluencia de personas, en las guarderías caninas, en los centros de belleza para mascotas, en los almacenes que solo ofrecen concentrados y artículos para las mascotas.

Con las diferentes entidades especializadas como lo son la alcaldía, la secretaria de medio ambiente del municipio, las juntas de acción comunal y las diferentes organizaciones que trabajan por el bienestar de los animales más vulnerables, la comunicación será inicialmente escrita para poder presentar formalmente la empresa y luego conseguir reuniones con las personas a cargo para que conozcan con mayor detalle el producto de **VET'S ON THE ROAD.**

8. ANALISIS TECNICO – OPERATIVO

8.1. FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO

Tabla 9. Ficha técnica de VETS ON THE ROAD.

FICHA TECNICA DE VETS ON THE ROAD		
NOMBRE DEL RPOYECTO	VETS ON THE ROAD	
DENOMINACION DEL SERVICIO	SERVICIO VETERINARIO DOMICILIARIO	
DESCRIPCION GENERAL	<p>VETS ON THE ROAD consiste en la prestación de servicios veterinarios domiciliarios mediante un carro (ambulancia) totalmente dotado para la atención de cualquier tipo de urgencia hasta la atención de consultas veterinarias básicas además de servicios adicionales como profilaxis dentales, entre otros.</p>	
PERSONAL REQUERIDO	MEDICOS VETERINARIOS (2 fijos y un rotante)	3
	CONDUCTORES (2 fijos y un rotante)	3
CARRO	Citroën Jumper 2.2 HDI L3H2	
SERVICIOS		
CONSULTA		
Valoracion médica integral de las mascotas por medio de un examen clinico orientado a problemas para la realizacion de cada unade las consultas		
ATENCION DE URGENCIAS		
enfoque rapido, oportuno y profesional de cada una de las diferentes urgencias medicas para mejorar las tasas de recuperacion de los pacientes		
PROFILAXIS DENTAL		
Limpieza y detartraje dental para mejorar la salud oral de las mascotas con los mejores protocolos anestesicos y equipos dentales		
VACUNACION Y DESPARASITACION		
Utilizacion de los mejores productos biologicos para la inmunizacion, asi como planes de desparasitacion con diferentes productos para evitar las infestaciones y resistencias parasitarias. Charlas a la comunidad recalcando la importancia de los protocolos de vacunacion		
TOMADE MUESTRAS PARA LABORATORIO		
contamos con los instrumentos necesarios para la toma de las diferentes pruebas de laboratorio, agilizando el tiempo desde el momento de la toma hasta el momento del procesamiento de la muestra		

TRATAMIENTO AMBULATORIO
El mas alto nivel en el cuidado y recuperacion de las mascotas a traves de los mejores productos farmacologicos para los tratamientos ambulatorios
CAMBIO DE VENDAJE
consiste en el cambio de los vendajes de los pacientes con traumas, cirugias o quemaduras que requieran limpiezas periodicas de las heridas para ayudar en el proceso de cicatrizacion y lograr una satisfactoria recuperacion del paciente.
TRANSPORTE DE PACIENTES
La movilizacion de los pacientes en las mejores condiciones de seguridad y comodidad desde su hogar hasta el sitio deseado
INSEMINACION ARTIFICIAL
Contamos con los mejores y mas idoneos materiales para la recoleccion y inseminacion en perros y gatos
LAVADO DE OIDOS
El mejor protocolo de sedacion y anestesia para cada paciente sometido a una completa valoracion y limpieza de oidos con fines diagnosticos y terapeuticos
LAVADO TRAQUEOBRONQUIAL
Tecnica especializada que permite la obtencion de informacion para la valoracion del arbol respiratorio inferior
TRANSFUSION SANGUINEA
Realizacion de transfusiones de sangre entera en pacientes que asi lo requieran. Por medio del uso de banco de sangre de la ciudad o por medio de la obtencion de pacientes donates en la unidad movil
PRUEBA DE PARVOVIRUS, PRUEBA DE EHRLICHIA, DIROFILARIA, ANAPLASMA, BORRELIA (SNAP 4D), PRUEBA INMUNODEFICIENCIA FELINA, LEUCEMIA FELINA Y DIROFILARIA
Pruebas de alto valor diagnostico de rapida y facil obtencion a traves de muestras como snagre entera, suero, heces o secreciones corporales, que aportan agilmente a la aproximacion diagnostica
MEDICION DE GLICEMIA
Valoracion de glicemias pre y pospandrial al igual que curvas de glicemia de forma rapida y confiable
ECOGRAFIA
Diagnóstico ecográfico a domicilio ya sea de rutina, programadas o de urgencia.

8.2. ESTADO DE DESARROLLO: ETAPA EN LA QUE SE ENCUENTRA EL PRODUCTO O SERVICIO

La primera etapa hace referencia a la de Identificación de idea. Durante el desarrollo de esta primera etapa fue posible determinar la necesidad de ofrecer un servicio médico veterinario especializado en las puertas del hogar de las mascotas y de los propietarios. Además, VET´S ON THE ROAD es una idea que surge de la necesidad imperiosa de ofrecer una atención y transporte de urgencia a los perros y gatos de la ciudad de Envigado. Una idea de un servicio que puede llegar a mejorar la supervivencia de los pacientes en casos de urgencias, una idea que se identifica con la facilidad de la atención a los usuarios. Los tiempos de las personas y el trajín del día son muy densos para que los propietarios tengan que llevar una mascota a un servicio veterinario mientras que VET´S ON THE ROAD identifica esa necesidad y ofrece el mejor servicio desde el hogar de las mascotas.

La segunda etapa de planeación del negocio permite proyectar a nivel administrativo, financiero, tecnológico y profesional la empresa VET´S ON THE ROAD. Actualmente, se encuentra en la etapa de formulación del proyecto en la que se está recopilando toda la documentación necesaria para el desarrollo de la idea, así como también se está planteando el plan de negocio, descrito en este documento, como lo es el conocer las estrategias de marketing, el plan financiero, administrativo, su impacto socioambiental, entre otras variables.

8.3. INNOVACIÓN: DESCRIPCIÓN DE LA UTILIDAD Y ORIGINALIDAD DE - PRODUCTO O SERVICIO, MÉTODO DE PRODUCCIÓN/ PROCESAMIENTO, EMPAQUE/ EMBALAJE, CANAL DE DISTRIBUCIÓN, GRUPO OBJETIVO Y COMERCIALIZACIÓN, OTROS. DESCRIPCIÓN DE INTEGRACIÓN DE LA INNOVACIÓN AL MERCADO Y OFRECIMIENTO AL CLIENTE.

VETS ON THE ROAD es un proyecto que dedicará el 100% de su potencial a lograr el bienestar de las mascotas, orientada a las atenciones en su domicilio, atención de urgencias veterinarias y traslados programados. Nuestra misión y compromiso es entregar una atención profesional con rapidez y dedicación a nuestros pacientes.

VETS ON THE ROAD es un consultorio móvil que ofrece una completa atención de consulta Veterinaria a domicilio, presentándole al cliente la facilidad de horarios ya que se presta un servicio las 24 horas del día, los 7

días de la semana, evitando que el cliente y su mascota deban salir del hogar teniendo en cuenta inconvenientes como los horarios del pico y placa, los inconvenientes de llevar una mascota en el transporte público y los peligros de la calle además de las discapacidades que puedan tener algunos de los clientes o sus mascotas facilitándoles el acceso a un médico veterinario en casa pero sin los inconvenientes que se presentan al atender una consulta en un hogar como es la falta de equipos adecuados para realizar un examen físico completo al paciente, la falta de una iluminación adecuada para la observación de lesiones e incluso algo tan básico e importante como un lugar donde situar al paciente para que tanto él como el veterinario se sientan cómodos durante la consulta ya que la ambulancia cuenta con todos los equipos necesarios y la iluminación adecuada como si la mascota estuviera directamente en una clínica veterinaria.

Los procedimientos que se realizan son vacunas, tratamientos ambulatorios, evaluaciones para hospitalización, toma de exámenes, tratamientos inyectables, procedimientos de baja complejidad como curaciones, suturas, profilaxis dentales, etc. y si el paciente requiere la toma de placas radiográficas se remite a un centro veterinario adecuado que cuente con este servicio. También acudimos a la atención domiciliaria de pacientes graves y complejos (estatus epiléptico, hemorragias, estados de shock, politraumatizados, entre otros) de una manera rápida y segura evitando que la mascota sea desplazada agravando sus lesiones y ocasionando incluso la muerte por el mal manejo del paciente, contando con un carro (AMBULANCIA) totalmente dotado con equipos de última tecnología para la prestación de un servicio integral ya que en una emergencia el tiempo es vital, el médico Veterinario estabiliza al paciente en el domicilio y dependiendo de la situación, si es necesario, se realiza el traslado a una Clínica Veterinaria que se determine, pensando en establecer convenios para la remisión de este tipo de pacientes pensando siempre en el bienestar de las mascotas y la satisfacción del cliente. Además también se ofrece el servicio de ecografías a domicilio, de rutina programadas o de Urgencia. También se ofrece el servicio de traslados inter-clínicas para exámenes especializados y Traslados pre y post operatorios entre la clínica y la casa del cliente.

En los momentos difíciles, una decisión acertada es muy importante. Nos encargamos de brindarles un descanso digno para ellos y una elección responsable, ecológica y respetuosa para usted. El servicio consta del retiro de la mascota, la cual es cremada, teniendo la posibilidad el dueño, dependiendo del presupuesto, recibir las cenizas en un cofre como recuerdo.

De igual manera la finalidad del proyecto no es sólo la de tratar y curar a los pacientes que presenten alguna enfermedad sino también la de prevenir y

educar a los propietarios en cuanto a la tenencia responsable de sus mascotas y más aun a la comunidad mediante la realización de charlas educativas sobre diversos temas para personas de estratos 1, 2 y 3 además de realizar jornadas de salud gratuita en sitios concurridos de la ciudad de Envigado para estas mismas personas.

Este proyecto es una mejora a un producto existente. El proyecto va a contar con los equipos necesarios para la realización de procedimientos de diversa índole como médicos, quirúrgicos menores, monitorización de pacientes que deben ser transportados, unidad odontológica entre otros que van a llegar directamente hasta el sitio donde se necesite la atención. El producto como ambulancia veterinaria para el transporte y atención primaria durante este a los pacientes es innovador en la ciudad ya que no existe una empresa que brinde los equipos necesarios de transporte, asistencia médica, maniobras de monitorización además del personal calificado para la atención prehospitalaria de las mascotas hoy en día.

8.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: EN CASO DE SUBCONTRATACIÓN DESCRIBIR EL PROCESO QUE ES RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA (HACER FLUJOGRAMA)

A largo plazo una vez este establecido económicamente el proyecto se tiene pensado crear el centro veterinario para la remisión de pacientes que requieran hospitalización y toma de placas de rayos x para brindar un servicio completo además de la atención de consultas veterinarias según la especialidad.

VETS ON THE ROAD tiene pensado establecer convenios con diversos centros veterinarios de la ciudad para la remisión de pacientes hospitalizados y que requieran toma de radiografías y el transporte de pacientes críticos, también establecerá convenios con laboratorios clínicos para el envío de muestras de sangre y biológicos que sean requeridas por los pacientes, además se requiere el contrato con la empresa de recolección de residuos biológicos producidos durante la atención de urgencias y la atención de las consultas así como el manejo de los cadáveres.

En cuanto a la comunidad VETS ON THE ROAD dictara conferencias sobre la tenencia responsable y el manejo de las mascotas para personas de estrato 1, 2 y 3 así como jornadas de salud gratuitas para estas mismas personas para educar a los propietarios, actualizar y ayudar a las personas sobre la prevención de enfermedades.

Ilustración 3. Flujograma Subcontratación.



8.5. NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS: MATERIAS PRIMAS E INSUMOS

Tabla 10. Requerimientos de materiales médicos.

MATERIALES MEDICOS	
gasa doble 45x45 no estéril X 20 unidades	vicryl 2-0
gasa doble 30x20 no estéril X 20 unidades	maska de sujeción
venda elástica 3"x5 yardas	pericraneales No.18
venda elástica 4"x5 yardas	pericraneales No. 20
venda elástica 5"x5 yardas	pericraneales No. 22
venda de algodón laminado 3"x5	seda quirúrgica No. 4
venda de algodón laminado 4"x5	guante estéril
venda de algodón laminado 5"x5	guante desechable caja x 100
venda de tela 4"x5 yardas	corpalon 2-0 corapul
venda de tela 5"x5 yardas	cuchilla bisturí No. 22
venda de tela 6"x5 yardas	cuchilla bisturí No. 24
algodón en torundas bolsa x500 gr	cuchilla bisturí No. 15
algodón en torundas estéril sobre x3	bolsa recolectora de sangre x 450 cc
adaptic 3x3	catéter 14 x 2" intravenoso
aplicadores algodón x 1000	catéter 16 x 2" intravenoso
bajalenguas x 500	catéter 18 x 2" intravenoso
equipo de transfusión sangre	catéter 20 x 2" intravenoso
buretrol 150 ml	catéter 22 x 2" intravenoso
esparadrapo 3x5	catéter 24 x 2" intravenoso
equipo extensión de anestesia	jeringa insulina 1cc
Tubo a tórax No. 10-20 45 cms	jeringa 2 cc
sonda nasogástrica Levin	jeringa 5 cc
micropore blanco 2"	jeringa 10 cc
papel crepado 50x100 mts	jeringa 20 cc
sonda nelaton 4,6,8,10	aguja 18 x1 1/4
tubo endotraqueal No. 5 - 8	aguja 19 x 25 mm
tubo endotraqueal No. 2 - 7	aguja 20 x 25 mm
venocclisis macrogoteo	aguja 21 x 25 mm
venocclisis microgoteo	aguja 22 x 25 mm
aguja 4 x 25 mm	aguja 25 x 25
agua destilada	aguja 23 x 1

Tabla 11. Requerimientos de medicamentos.

MEDICAMENTOS	
oxigeno m3	atriben
Isoflurano	albipen LA
cefalotina 1gr	anafen inyectable
ampicilina 1gr	anemex x10 ml
Ranitidina ampolla 50mg/2ml	atropina x10ml
propofol 20 ml	canisan puppy x 5ml
midazolam ampolla 5mg/5ml	cannex suspensión x200ml
diazepam 10 mg	colivet x50 ml
fentanyl ampolla	diurivet x50 ml
omeprazol inyectable 40 mg	domosyn x50ml
tramadol 50mg/ml	drontal cachorros
metronidazol 500mg/100ml	duplocilina L.A
ondansetron 8mg/4ml	enroflox 10% x 20 ml
depomedrol 40 mg/ml 5ml	euthanex x50 ml
dexametasona 4mg/ml	keprofen 10% x 10 ml
gelofusine	kwik stop
secrelac	lidocaína x50 ml
baytril x50 ml	meloxic 0.5% inyectable
adrenalina ampolla \$480 ampolla	oxitetraciclina 50 mg
ivomec	penthal iny x 20
solución 90	ketamid
solución hartmann x 500 ml	zoletil 50
dextrosa 5%	alizin
dextrosa 50%	canigen puppy
cloruro de sodio x 500 ml	canigen triple
agua irrigaciones x 500 ml	canigen quintuple
viviram	canigen sextuple
total f gatos	feligen
ceftiofur frasco x200mg	parvigen
ketamina 50	rabigen
estreptopenicilin (inyectable)	acedan inyectable x 50 ml
gluconato de calcio 100 ml	

Tabla 12. Requerimientos de materiales de limpieza y desinfección.

LIMPIEZA Y DESINFECCION
Gel antibacterial instantáneo para manos
Gludesine desinfectante. 1Lt
alcohol antiséptico galón
quirucidal x 1000ml
prepodyne scrub 850 ml
prepodyne solución 120 ml

Tabla 13. Requerimientos de pruebas diagnósticas.

PRUEBAS DIAGNÓSTICAS
snap parvovirus x5
snap 4Dx (anaplasma, erlichia, borrelia,
snap triple felino x5
tirillas para orina multistix

Tabla 14. Otros requerimientos.

OTROS
guardián 0.5
termómetro

8.6. TECNOLOGÍA REQUERIDA: DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS Y MÁQUINAS, CAPACIDAD INSTALADA, MANTENIMIENTO.

Para el desarrollo del proyecto se requieren principalmente el carro que es lo que nos permitirá prestar el servicio domiciliario y desplazarnos por la ciudad de Envigado ayudando al transporte y atención de los pacientes de urgencia y de las consultas domiciliarias y procedimientos menores el carro debe contar entonces con todos los equipos importantes para el monitoreo de los pacientes en estado crítico como es un monitor multiparámetros necesario para evaluar la frecuencia cardíaca, la oxigenación, presión arterial y electrocardiograma que son parámetros fundamentales en la vida de cualquier mascota, un capnógrafo que nos permitirá medir la frecuencia respiratoria, nivel de CO_2 y O_2 del paciente, un fonendoscopio que nos permitirá auscultar a los diversos pacientes identificando arritmias y problemas cardíacos al igual que irregularidades respiratorias, también muy importante es la mesa de exploración donde situaremos a nuestros pacientes para realizar los diversos procedimientos y transportarlos hacia el centro veterinario deseado, un equipo de órganos y sentidos para evaluar los ojos y oídos y descartar o confirmar alteraciones en alguno de estos órganos como otitis o cataratas. También es fundamental equipos como un glucómetro para medir los niveles de glicemia y evaluar si el paciente requiere administración de glucosa intravenosa o si por el contrario está hiperglicémico y padece diabetes, una centrifuga para realizar microhematocritos y evaluar el porcentaje de glóbulos rojos en sangre y descartar anemias o policitemias que puedan estar causando alteraciones en los pacientes y no tener que esperar varias horas hasta que el laboratorio envíe los resultados. Un nebulizador también se requiere para los pacientes que presenten broncoespasmo y otros problemas respiratorios y a los que se les realice tratamiento ambulatorio. En cuanto a las urgencias también se requiere un equipo de gases arteriales que nos permitirá evaluar parámetros como el pH, pO_2 , pCO_2 , Na^+ , K^+ , Ca^{++} , Glu, Lac, Hematocrito y calcular $\text{SO}_2\%$, TCO_2 , HCO_3^- , EBext , EBsangre , hemoglobina en un solo análisis para los pacientes que así lo requieran al igual que un ambú, muy importante para la ventilación mecánica de los pacientes críticos y el oxígeno (en pipeta) que es vital para cualquier ser vivo. Además en casos graves se requerirá de un desfibrilador para los pacientes que requieran reanimación cardio-pulmonar para brindarles una atención 100% integral. Además de todos los equipos anteriormente mencionados el carro deberá contar un gran botiquín de medicamentos para cada situación que se presente desde algo tan básico como un desparasitante o unas vacunas hasta medicamentos tan complejos como el diazepam para tratar las convulsiones o como inductor anestésico, todos tipo de analgésicos y antiinflamatorios, anestésicos sistémicos y locales, corticoides, antibióticos y todo tipo de soluciones

intravenosas (coloides y cristaloides), jeringas, agujas, desinfectantes y antisépticos, gasas y algodones, suturas, sondas y tubos endotraqueales además del instrumental quirúrgico básico para la realización de procedimientos menores, finalmente para la realización de las profilaxis dentales se requiere un equipo de limpieza dental.

Como médica veterinaria me he formado como una profesional integra poseedora de valores y principios, capaz de dar solución oportuna y efectiva a los diversos problemas de la salud animal y la salud pública. Pudiendo desempeñarme en el sector de la salud con capacidad de prevenir, diagnosticar, tratar y controlar problemas de la salud animal; dar solución apropiada y oportuna a los problemas de salud pública relacionada con los animales; velar por el bienestar de los seres humanos y de los animales; analizar, planear, administrar, dirigir, supervisar y utilizar factores físicos, químicos y biológicos, relacionados con la producción, industrialización y comercialización de insumos pecuarios y de productos biológicos y farmacéutico. A medida que avanza el tiempo se desarrollan nuevos equipos más modernos y que cumplen mas funciones en menor tiempo y mucho mas compactos, VETS ON THE ROAD debe estar siempre a la vanguardia de nuevas tecnologías para la prestación de un servicio completo, moderno y rápido presentando nuevas opciones de tratamiento a los propietarios de las mascotas y nuevas y mejores opciones de vida para los pacientes mediante la constante actualización sobre tratamientos farmacológicos y quirúrgicos porque aunque en la actualidad hay cantidad de opciones terapéuticas y medicamentos en el mercado la medicina veterinaria está en constante crecimiento y debemos ser parte de este acontecimiento.

Tabla 15. Tecnología requerida.

EQUIPOS, INSTRUMENTAL Y MOBILIARIO	
ARTICULO	
Jumper 2.2 HDI Servicio especial	desfibrilador veterinario CodeMaster XL + HP
Computador portátil	Ambú silicona adulto con mascara
máquina de anestesia portátil	fonendoscopio littmann classic ii
adecuación del carro	ecógrafo DP 2200 VET
Equipo de órganos y sentidos recargable 3.5 v 97100. Welch Allyn	Ambú silicona pequeño con mascara
Laringoscopio para adulto "Macintosh" con fibra óptica. Welch Allyn	Glucómetro Y Caja De 50 Tiras Onetouch Ultramini
autoclave eléctrica a vapor, en forma de olla. 25 Lt.	ultrasonido con reservorio para agua
mesa para consultorios 182-92	bascula tipo banco 60x60 cm
papelera pedal 10 Lt roja	humidificador alto flujo B&F
papelera pedal 10 Lt verde	kit mascara ventury pediátrica O2
coca en acero inoxidable pequeña 23x12x4	Aspirador de mucosidades 6 Frx 25 ml pediátrico
tijera para vendaje liste 18 cm	balón anestesia 1
Kelly Adson curva de 18.5 cm	balón anestesia 1.5
pinzas Allis de 19 cm 4x5	balón anestesia 2
mosquito curva 12.5 cm	bozal No. 6
porta agujas de Mayo Hegar 18 cm	bozal No. 7
tijeras de Metzemaun pulidas de 11.5 curva	bozal No. 8
disección sin garra de 11.5 cm	maquina eléctrica e inalámbrica
tijeras de Mayo curvas 17 cm	monitor multiparámetros MEC 1200
atomizador 250 cc. Hoover	sensor SPO2 adulto reutilizable
refractómetro clínico de mano	sensor SPO2 neonatal reutilizable
bozal No. 1	brazalete neonatal con conector No.3
bozal No. 2	brazalete neonatal con conector No.4
bozal No. 3	sensor temperatura piel
bozal No. 4	pijama antifluidos
bozal No. 5	zapatos

8.7. SITUACIÓN TECNOLÓGICA DE LA EMPRESA: NECESIDADES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS.

VET'S ON THE ROAD contará con personal altamente calificado. Los médicos veterinarios van a manejar conocimientos básicos en administración de empresas. Con un alto perfil profesional caracterizado por la atención rápida y oportuna de las situaciones presentadas, agilidad en el servicio de la atención de las urgencias, calidez humana para la comunicación con las personas, excelente condición física que les permita maniobrar con todos los cuidados los pacientes y una preparación adecuada para el manejo de los equipos de última tecnología necesarios para el monitoreo de pacientes durante la atención y movilidad de las mascotas. Los conductores de la camioneta serán personas calificadas y certificadas para la movilización en la ciudad.

La capacitación constante de los profesionales es un valor agregado que VETS ON THE ROAD ofrecerá. La asistencia a talleres, charlas, monotemas, seminarios y congresos, así como la realización de capacitación vía web hacen parte de la actualización constante de los médicos de la empresa, ya que la atención en UCI constantemente se está dando día a día.

8.8. LOCALIZACIÓN Y TAMAÑO

Decidimos escoger la Ciudad de Envigado para iniciar nuestra empresa ya que es una de las ciudades con mejor y mayor calidad de vida de Colombia, ya que posee amplios recursos para educación y cultura lo que nos beneficia como empresa porque además de poder acceder a la gran cantidad de recursos que nos ofrece la ciudad podemos contribuir al crecimiento de la misma y a la continua culturización de los habitantes ya que también se caracteriza por tener un muy buen manejo ambiental (incluyendo a los animales) ya que el grado de cultura es muy alto lo que nos facilita el acceso a la comunidad y como hay una gran calidad de vida, las personas podrán acceder con mayor facilidad a los diferentes servicios que ofrecemos.

El proyecto inicialmente contara con una ambulancia que se encargara de atender todos los llamados de nuestros potenciales clientes además contara con un equipo de trabajo compuesto por 2 veterinarios que rotaran ente el día y la noche y otro veterinario que se encargara de realizar los remplazos y descansos. También tendrá 2 conductores que al igual que los

veterinarios rotaran entre el día y la noche y otro que también se encargara de lo hacer los descansos y remplazos de estos.

8.9. PRESUPUESTO DE PRODUCCIÓN

La proyección diaria incluye la atención de 27 eventos. En promedio una consulta se realiza en 30 minutos, una profilaxis dental puede demorar hasta una hora, el desplazamiento para ir a la atención de cada uno de los eventos en caso de estar en diferentes puntos el cliente puede tomar entre 10 a 30 minutos como máximo. Acorde a una jornada laboral en promedio de 24 hrs, los 27 eventos en esas 24 hrs generarían un total de ingresos necesarios para poder cumplir con los costos directos e indirectos de VET'S ON THE ROAD. Es decir, los 27 eventos representan alrededor de \$1.570.000 en 24 horas y al mes un total de \$47.100.000, necesarios para cubrir los gastos de operación de la empresa.

8.10. PLAN DE PRODUCCIÓN

8.10.1. ANÁLISIS DE COSTOS DE PRODUCCIÓN

La estructura de costos del proyecto VETS ON THE ROAD resume e integra los costos en:

Costos directos

Los que se relacionan directamente con la prestación del servicio. Incluyen:

- ❖ Insumos: materiales y medicamentos
- ❖ Transporte: conductores y combustibles.
- ❖ Mano de obra: veterinarios.

En el análisis de costos unitarios de cada servicio se tuvo en cuenta unos insumos propios de cada actividad y unos insumos generales (otros costos) que aplican a todos los servicios (alcohol, papel crepado, algodón, desinfectantes). La mano de obra y el transporte de cada servicio se obtuvieron teniendo en cuenta el valor total mensual, con los que se obtuvo el valor por unidad de duración de cada servicio.

El uso de alcohol, algodón, clorhexidina, quirucidal, soluciones yodadas y papel crepado para la protección y limpieza de la mesa de examen generaran un costo de \$140.245 mensuales, lo que equivale a \$4.674 diarios. Ya que es muy difícil establecer la cantidad que se utiliza de estos productos en cada paciente se generara un costo del 1% en cada procedimiento realizado para cubrirlo, que equivale a \$1.402.

Tabla 16. Costos directos totales anuales.

COSTOS DIRECTOS TOTALES	
ITEM	TOTAL AÑO 1
INSUMOS	\$ 50,301,672
VETERINARIOS (3)	\$ 54,720,000
GASOLINA	\$ 61,560,000
CONDUCTORES (3)	\$ 30,000,000
TOTAL COSTO DIRECO	\$ 196,581,672

Tabla 17. Costos directos mensuales.

COSTOS DIRECTOS MENSUALES	
ITEM	MES
INSUMOS	4,191,806
VETERINARIOS (3)	4,560,000
GASOLINA	5,130,000
CONDUCTORES (3)	2,500,000
TOTAL COSTO DIRECO	16,381,806

Tabla 18. Cálculo de tarifas de mano de obra y transporte.

CALCULO DE TARIFAS MANO DE OBRA Y TRANSPORTE	
VETERINARIO HORA	\$ 12,667
CONDUCTOR HORA	\$ 6,944
GASOLINA HORA	\$ 7,125
TOTAL HORA	\$ 26,736
TOTAL 30 MINUTOS	\$ 13,368
TOTAL 15 MINUTOS	\$ 6,684
TOTAL 10 MINUTOS	\$ 4,456
TOTAL 5 MINUTOS	\$ 2,228

Tabla 19. Otros costos.

OTROS COSTOS	
ITEM	PRECIO
alcohol antiséptico galón	\$ 14,750
papel crepado 50x100 mts	\$ 72,727
quirucidal x 1000ml	\$ 22,229
preodyne scrub 850 ml	\$ 16,478
preodyne solución 120 ml	\$ 2,766
algodón en torundas bolsa x500 gr	\$ 6,900
Microporo	\$ 4,395
TOTAL	\$ 140,245

Costos indirectos

No tienen una relación directa con la prestación del servicio pero son necesarios para su correcta ejecución. Están relacionados con los gastos administrativos. Los costos indirectos no se aplican directamente dentro de cada actividad, se determinan de acuerdo al valor inicial del presupuesto y son solo porcentajes de los costos directos calculados. Los costos indirectos que se tuvieron en cuenta para el proyecto en el primero año son:

- ❖ **Depreciación:** Para el cálculo de la depreciación de los equipos y del vehículo se utiliza el método de la línea recta que consiste en dividir el valor del activo entre la vida útil del mismo. Entonces la vida útil según el objeto será de 5 años para los vehículos, 10 años para maquinaria y equipos, 5 años para tecnología, 3 años para equipos de computo y 20 años para edificios.
- ❖ **obligaciones y seguros:** en el caso de VETS ON THE ROAD se refiere al seguro obligatorio de la ambulancia y seguros contra robo si se desea adquirir.
- ❖ **Impuestos:** se refiere al impuesto del vehículo que debe ser pago una vez por año al igual que la renovación de la matricula de cámara de comercio que en el primer año no aplican.
- ❖ **Financiamiento:** se refiere al abono a capital del crédito solicitado para la constitución y funcionamiento de la empresa.
- ❖ **Contador**
- ❖ **gastos de constitución:** se refiere a la matricula de la empresa en la Cámara de Comercio que solo deberá pagarse el primer año.

- ❖ artículos de limpieza
- ❖ gastos de mantenimiento del vehículo
- ❖ papelería
- ❖ parqueadero
- ❖ publicidad
- ❖ uniformes
- ❖ costos de lanzamiento
- ❖ gastos financieros: se refiere a los intereses del crédito solicitado.
- ❖ Comunicaciones
- ❖ recolección de residuos biológicos
- ❖ compra de software

Los costos indirectos integran todos los costos administrativos del proyecto y pueden aplicarse en un factor denominado "A": Administración. Las utilidades se pueden integrar en un factor denominado "U", cuyo valor puede ser del orden del 10%. Los imprevistos se integran en un valor de denominado "I", que puede estar entre el 6 y el 10%.

La evaluación del factor de costos indirectos "A" se obtiene del cociente entre el valor total de los costos indirectos, dividido el valor total de los costos directos del proyecto. Ese factor se aplica a los costos directos de cada servicio.

- ❖ PORCENTAJE DE ADMINISTRACION:

$$A\%: \frac{\text{Total Costo Directo}}{\text{Total Costo Indirecto}} * 100$$

$$\% A = \frac{\$103,435,146}{\$196,581,672}$$

$$A = 53\%$$

- ❖ PORCENTAJE DE UTILIDADES:

$$U \% = 6\%$$

❖ PORCENTAJE DE IMPREVISTOS:

$$I \% = 5\%$$

❖ TOTAL A.U.I:

$$A.U.I = 64\%$$

Tabla 20. Costos indirectos totales.

COSTOS INDIRECTOS TOTALES	
ITEM	TOTAL AÑO 1
DEPRECIACIÓN	\$ 25,951,572
OBLIGACIONES Y SEGUROS	\$ 600,792
IMPUESTOS	\$ -
FINANCIAMIENTO	\$ 28,318,590
CONTADOR	\$ 1,200,000
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	\$ 829,992
ARTICULOS DE LIMPIEZA	\$ 1,200,000
GASTOS DE MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO	\$ 1,800,000
PAPELERÍA	\$ 3,329,500
PARQUEADERO	\$ 600,000
PUBLICIDAD	\$ 4,800,000
UNIFORMES	\$ 1,000,000
COSTOS DE LANZAMIENTO	\$ 1,999,992
GASTOS FINANCIEROS	\$ 28,441,708
COMUNICACIONES	\$ 1,068,000
RECOLECCION DE RESIDUOS BIOLÓGICOS	\$ 480,000
COMPRA DE SOFTWARE	\$ 1,815,000
TOTAL COSTO DIRECTO	\$ 103,435,146

8.11. PLAN DE COMPRAS:

El plan de compras establecido permite encontrar los mejores proveedores los cuales se caracterizan por su seriedad y cumplimiento en el despacho de los pedidos, por manejar los productos de la mejor calidad, por manejar buenos precios y además porque ofrecen amplias ventajas al momento de cancelar las facturas en 15, 30 o hasta 60 días para cancelar.

8.12. IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES; CAPACIDAD DE ATENCIÓN DE PEDIDOS; IMPORTANCIA RELATIVA DE LOS PROVEEDORES; PAGO A PROVEEDORES PLANEACIÓN DE COMPRAS.

Los proveedores se seleccionaron porque los insumos que venden son de la mejor calidad del mercado, ofrecen una atención rápida y oportuna para el despacho de los pedidos ya que en la empresa no se puede mantener un stock muy grande de productos por la limitación del espacio para este fin. Además, los sistemas de pago de los pedidos son a uno o dos meses acorde a la compra. Otra variable importante para la selección de los proveedores es el respaldo técnico que ellos ofrecen; asesoran todo el tiempo, nos ofrecen diversos productos acorde a nuestras necesidades, atienden oportunamente nuestras inquietudes. Y son empresas que llevan mucho tiempo trabajando en el área y generan confianza acorde a su experiencia en el mercado.

Tabla 21. Proveedores de materiales y medicamentos.

MATERIALES Y MEDICAMENTOS		
PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TELEFONO
TECNOMEDICA	transversal 6 No. 45-93	4449870
AUTOPESO	Cr. 43 A No. 61 s 152	3054600
PASTORA	Cr. 78 No. 30-11	2355355
AGA	Cr48 26 S-181 L-136	3849030
ORTOVET	Brasil/ São Paulo	(5511) 38844050
DOCTOR PET	Cr. 41 No. 53-21	2180449
LABORATORIOS Ltda.	Cr. 43 No. 53-50	4442930
GABRICA	Cll 6 No. 50 146	448 10 27
PFIZER	Cll. 72 No. 42-127	3715102
IVANAGRO	Cr. 43 A No. 11B-145	3167700
COMPENDIUM	Cll. 72 No. 42-127	2770201
INPROVIMEDICAS	Cr. 45 No. 14-115	2688251
INSTRUMECOL	Cll 10 No. 70B-55	3416480
REDIHOS	Cr48 26 S-181 L-136	4488897

Tabla 22. Proveedores de uniformes.

UNIFORMES		
PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TELEFONO
POSMON	Cr. 70 No. 3-19	2569781
JMM	Cll. 10 No. 52 A-18	3632831
DMYE	Cll. 40 No. 97-33	4961813

Tabla 23. Proveedores de equipos veterinarios.

EQUIPOS VETERINARIOS		
PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TELEFONO
LABORATORIOS OSSALUD S.A	Cr. 43 A No. 9 s 91	3527711
VISION VETERINARIA (MINDRAY)	Bogotá	805 35 69
AT MEDICAS S.A	Cr. 79 No. 57-26	4215803
DISTRUMEDICA S.A	Cll 48 No.. 65-10	2609391
DISPROLAB	Cr. 71 No. 32B-85	3514174
ULTRA MÉDICA DE COLOMBIA Ltda.	Bogotá	(1) 8931371
S.I.M.H	Cr. 68 No. 46-106	2602083
MAGNA	Cll 25 No. 76 A-18	3431977
FILTRACION Y ANALISIS	Cll. 33B No. 83C-36	2507554
PRODUCTOS CAN S.A	Calle 77 No. 38-72	Tel. 4116879
JM. ESTRADA S.A	Cr. 50 No. 40-05	2322335

Tabla 24. Proveedores de productos de aseo.

PRODUCTOS DE ASEO		
PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TELEFONO
ESTRA	todo estra la 30	3500050
INDUSTRIAS CORY	Cll 10 s No. 50 FF 42	3617750
CONASEO	Cra. 48 No. 35-71	2321986
HOMECENTER	Av lo industriales No. 14-135	18000115150

Tabla 25. Proveedores de mobiliario veterinario.

MOVILIARIO VETERINARIO		
PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TELEFONO
DOMETAL	Cll 2 No. 50-185	2852838
MANUFACTURAS MUÑOZ	Cll 80 s No. 52-12	3093535
DIVET	Cr39 94-56	3008591188

Tabla 26. Proveedores para adecuación del carro.

ADECUACION DEL CARRO		
PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TELEFONO
ADEMPO	Cll 48 No. 65-50	2606156

8.13. CONTROL DE CALIDAD: PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD REQUERIDOS POR LA EMPRESA, CONTROL DE CALIDAD A LAS COMPRAS, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A NORMAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS, PLAN DE CONTROL DE CALIDAD.

Para garantizar una excelente calidad en el servicio, será necesario que los insumos médicos y medicamentos cumplan con la norma ISO 9001 que garantizara la calidad de los productos adquiridos por VETS ON THE ROAD, asegurándole a los clientes que los medicamentos que serán aplicados ar sus mascotas son de buena calidad y seguros y que tengan certificado sanitario además todas las firmas importadoras de productos biológicos empleados en la prevención y diagnóstico de las enfermedades de los animales domésticos deben presentar a las autoridades sanitarias del ICA , en el momento de ingreso de los productos al territorio nacional, el permiso zoosanitario del ICA con la documentación que este exige y la Forma ICA " Protocolo de Control Interno de Calidad de Productos Biológicos Veterinarios". Resolución N° 1372 de 2/07/99 del Instituto Colombiano Agropecuario lo que garantiza la seguridad de estos productos que serán posteriormente los insumos y materias primas de VETS ON THE ROAD.

Para tener un control de calidad de los servicios que prestará VETS ON THE ROAD será importante realizar un seguimiento de los pacientes atendidos para asegurar su permanencia como clientes de la empresa y saber si quedaron conformes o no con el servicio, además de esto será muy importante cumplir con la norma ISO 9001 para garantizar también la calidad del servicio y con el registro sanitario para que los clientes tengan la tranquilidad de que los procedimientos que se realizan son seguros y realizados por un profesional experto reflejando en la empresa un aumento del número de clientes, fidelidad de los clientes, mayores ventas, ventajas competitivas, mayor margen de utilidad, crecimiento del mercado y mayor rentabilidad.

9. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL

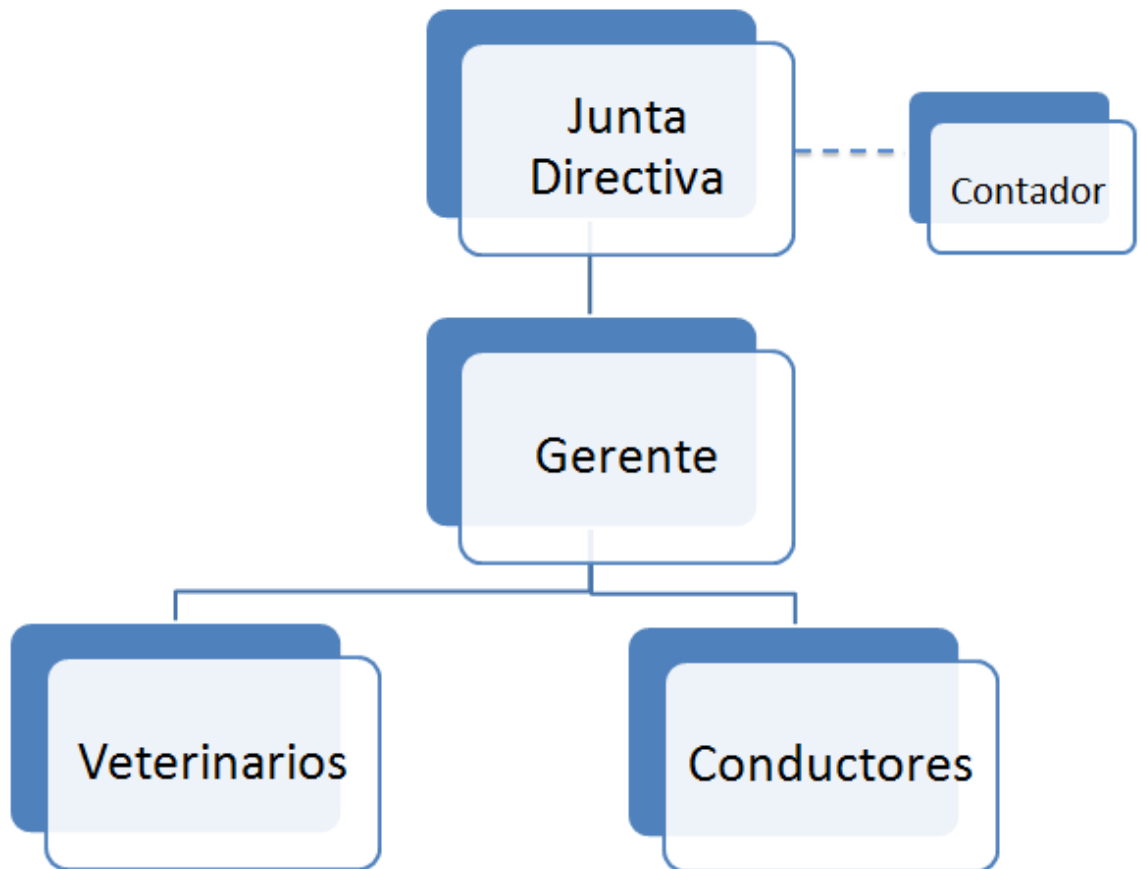
9.1. ORGANIZACIONAL

9.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: EQUIPO DIRECTIVO, LÍNEAS DE AUTORIDAD, NIVEL DE PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA DIRECTIVA, MECANISMO DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL, ORGANIGRAMA.

El equipo directivo de **VET'S ON THE Road** está constituido por la gerente general y en caso de no estar presente, ya que la empresa funciona 24 horas, la persona delegada para realizar, en caso de ser necesario, funciones gerenciales sería el médico veterinario de turno. En la estructura organizacional se encuentran también las personas encargadas de la conducción de la camioneta de la empresa. Básicamente la estructura organizacional estaría representada por el gerente, los médicos veterinarios y los conductores (ver gráfico).

La junta directiva contaría con la gerencia y el médico veterinario de turno los cuales realizarían reuniones periódicas cada 15 días para evaluar las diferentes estrategias para la optimización del negocio, así como los logros obtenidos hasta el momento, con el fin de reevaluar las metas propuestas a corto y mediano plazo.

Ilustración 4. Organigrama VETS ON THE ROAD.



9.1.2. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y NÓMINA (INCLUIR PARAFISCALES, TENER EN CUENTA)

La nómina de VETS ON THE ROAD está constituida por 2 veterinarios y 2 conductores. Los veterinarios tendrán un salario fijo mensual de \$2.000.000 y los conductores un salario fijo mensual de \$1.000.000 para trabajar en turnos de 12 horas 6 días a la semana. Como se requiere personal para hacer los descansos y remplazos de estos veterinarios y conductores se contratara mediante prestación de servicios un veterinario y un conductor destinados para esta función.

A continuación se muestra una tabla con el personal requerido para el proyecto y la liquidación de las prestaciones de cada cargo en 30 días.

Tabla 27. Personal del proyecto.

CARGO	FUNCION	CANTIDAD	SALARIO BASICO	NETO A PAGAR	PRESTACIONES	TOTAL CARGO	TOTAL PROYECTO
VATERINARIO	Tiempo completo	2	\$ 2,000,000	\$ 1,820,000	\$ 1,077,107	\$ 2,897,107	\$ 5,794,214
CONDUCTOR	Tiempo completo	2	\$ 1,000,000	\$ 920,000	\$ 538,533	\$ 1,458,533	\$ 2,917,066
TOTAL		4		\$ 2,740,000	\$ 1,615,640		\$ 8,711,280

Tabla 28. Total apropiaciones veterinarios.

VETERINARIOS

Aportes Parafiscales	Valor	Otras Apropiaciones	Valor
Salud	\$ 170,000	Cesantia	\$ 166,667
Riesgos Profesionales	\$ 10,440	Int. S/Cesantia	\$ 20,000
Fondo de Pensiones	\$ 240,000	Prima de Servicios	\$ 166,667
ICBF	\$ 60,000	Vacaciones	\$ 83,333
SENA	\$ 40,000	Esap	\$ 20,000
Subsidio Familiar	\$ 80,000	Escuelas industriales	\$ 20,000
Subtotal	\$ 600,440	Subtotal	\$ 476,667

Total Apropiaciones \$ 1,077,107

Tabla 29. Total apropiaciones conductores.

CONDUCTORES

Aportes Parafiscales	Valor	Otras Apropiaciones	Valor
Salud	\$ 85,000	Cesantia	\$ 83,333
Riesgos Profesionales	\$ 5,220	Int. S/Cesantia	\$ 10,000
Fondo de Pensiones	\$ 120,000	Prima de Servicios	\$ 83,333
ICBF	\$ 30,000	Vacaciones	\$ 41,667
SENA	\$ 20,000	Esap	\$ 10,000
Subsidio Familiar	\$ 40,000	Escuelas industriales	\$ 10,000
Subtotal	\$ 300,220	Subtotal	\$ 238,333

Total Apropiaciones \$ 538,553

Tabla 30. Porcentaje parafiscales y otras apropiaciones.

PARAFISCALES Y OTRAS APROPIACIONES	
SENA	2.00%
ICBF	3.00%
CAJA DE COMPENSACIÓN	4.00%
SALUD	8.50%
PENSIÓN	12.00%
CESANTÍA	8.33%
PRIMA DE SERVICIOS	8.33%
VACACIONES	4.17%
INT S/CESANÍAS	1.00%
ESAP	1.00%
ESCUELAS INDUSTRIALES	1.00%
ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES	0.522%

9.1.3. CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa se constituirá como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.AS) ya que esta puede constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas. Este tipo de empresa ofrece flexibilidad en temas como: constitución, organización y funcionamiento, convocatorias, reformas estatutarias y reorganización de la sociedad, juntas directivas y acuerdos de accionistas, entre otros. Este tipo de empresa puede constituirse con cualquier monto de capital social (inferior o superior a los 500 salarios mínimos, que era el tope del que hablaba la ley 1014 de 2006) y con cualquier cantidad de empleados (inferior o superior a los 10), además se podrá constituir con un documento privado en lugar de hacerse con una Escritura. A las S.A.S. no se les exige tener todos los órganos de administración que sí se les exigen a las sociedades anónimas clásicas (Asamblea de Accionistas y Junta directiva) pues es suficiente con que tengan solamente a su representante legal, Además, si funcionan con un único accionista, este puede ser al mismo tiempo su representante.

VETS ON THE ROAD contará con uno solo socio fundador, el cual responderá solidariamente hasta el monto de sus aportes. El capital para esta inversión está determinado inicialmente por un crédito bancario. La representación legal de la empresa estará a cargo del socio fundador quien a su vez ejercerá las funciones de gerente general que también manejará los recursos de la compañía ya que no se cuenta con secretarías que realicen este tipo de funciones.

10.IMPACTO DEL PROYECTO

10.1. IMPACTO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL: GENERACIÓN DE EMPLEO DIRECTO E INDIRECTO, VENTAS NACIONALES Y EXPORTACIONES.

Como resultado de la operación del negocio se generaran algunos residuos con potencial impacto negativo sobre el ambiente pero se tienen previstas acciones para mitigarlas, a saber:

- ❖ Los residuos biológicos se recolectan en bolsas color rojo y contrataremos el servicio de recolección de materiales biológicos para su disposición.
- ❖ Para la disposición de cadáveres, se contratará el servicio de cremación de la empresa “Funeral Pet” adscrita a Mi Vereda, quienes se encargarán de devolver las cenizas al propietario.
- ❖ El vehículo cumplirá debidamente las especificaciones requeridas por la normativa mediante el certificado de emisión de gases.

Adicionalmente, el proyecto generará impactos positivos como son:

VETS ON THE ROAD se encargará de la salud de las mascotas de la ciudad de Envigado mediante la atención de los pacientes enfermos y que requieran atención médica, pero además de esto también se encargará de la prevención de enfermedades que no sólo podrían afectar la salud de las mascotas sino también la salud humana mediante la realización de protocolos de vacunación especializados para cada paciente y desparasitaciones trimestrales según sea el caso además la educación continua de los propietarios sobre la prevención de enfermedades y la tenencia responsable de sus mascotas.

11.REGISTROS LICENCIAS Y LEYES REGULATORIAS

11.1. LEGISLACIÓN VIGENTE QUE REGULE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA Y LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS P/S (URBANA, AMBIENTAL, LABORAL Y PROTECCIÓN SOCIAL, REGISTROS, TRIBUTARIA, PROTECCIÓN INTELECTUAL Y AMBIENTAL)

- ❖ LEY 73 DE 1985
"Por la cual se dictan normas para el ejercicio de las profesiones de medicina veterinaria, medicina veterinaria y zootecnia y Zootecnia".
- ❖ DECRETO No. 1122 DE 1988
"Por el cual se reglamenta la ley 073 de 1985, sobre el ejercicio de las profesiones de medicina veterinaria, medicina veterinaria y zootecnia y zootecnia"
- ❖ DECRETO 1279 DE 1994
"Por el cual se reestructura el Ministerio de Agricultura y se dictan otras disposiciones".
- ❖ LEY 576 DE 2000
"Por la cual se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria, la medicina veterinaria y zootecnia".
- ❖ LEY 769 DE 2002
"Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones".

11.2. GASTOS DE CONSTITUCIÓN

El valor de la matricula en el registro público mercantil se relaciona directamente con los activos declarados al momento de realizar el trámite. En el caso de **VETS ON THE ROAD** el rango de activo está entre 280 y 297 salarios mínimos mensuales legales vigentes es decir \$158.676.001 y \$168.309.900 por lo que el valor de la matricula equivale a \$830.000.

11.3. NORMAS POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

La Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S) se crea mediante contrato o acto unilateral que constará en documento privado y se constituyen por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes. Es una sociedad de capitales.

La estructura orgánica de este tipo de sociedad, su administración y el funcionamiento de sus órganos pueden ser determinados libremente por los accionistas, quienes solamente se encuentran obligados a designar un representante legal de la compañía.

12.MODULO FINANCIERO

12.1. PRINCIPALES SUPUESTOS

El principal supuesto de VETS ON THE ROAD es ofrecer un servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana lo que se supone le va a permitir alcanzar las metas financieras proyectadas como lo son ofrecer 28 clases de servicios diferentes donde se seleccionan los principales y más comunes servicios veterinarios para plantear las proyecciones de ventas, esta plantea que se deberán prestar 27 servicios durante una jornada laboral de 24 horas de 12 clases diferentes como consultas veterinarias, atención de urgencias, profilaxis dentales, tratamientos ambulatorios, transporte de pacientes en estado crítico, entre otros, labores realizadas en dos turnos con dos médicos veterinarios y dos conductores. De esta forma se supone que para alcanzar el punto de equilibrio deben recaudarse al mes \$56.529.420 que servirán para cubrir los gastos operacionales que suman un total de \$44,235,540 divididos en costos directos que incluyen los veterinarios y los conductores así como la gasolina y los insumos necesarios para la prestación de los servicios lo que suma un total de \$16.382.816 al mes y los costos indirectos que incluye ítems como los gastos de constitución de la empresa, seguros necesarios, papelería, mantenimiento del carro entre otros que suman un total de \$9,833,748 al mes.

En teoría para la constitución de la empresa se requiere una inversión inicial de \$164.107.250 que incluye el valor del carro necesario para la prestación de todos los servicios y todos los equipos que complementaran la prestación de los diferentes servicios así como los insumos que se requerirán mes a mes para garantizar la calidad y la prestación de un servicio integral. Esta inversión inicial se plantea inicialmente para el proyecto como un crédito bancario pero no se descartan las opciones de participar en concursos de emprendimiento empresarial, ángeles inversionistas, entre otros.

12.2. SISTEMA DE FINANCIAMIENTO, CAPITAL DE TRABAJO, INVERSIONES PREVISTAS EN BIENES DE CAPITAL. FLUJO DE CAJA Y ESTADOS FINANCIEROS: FLUJO DE CAJA, BALANCE GENERAL, ESTADOS DE RESULTADOS, PRESUPUESTOS DE PRODUCCIÓN, PRESUPUESTO DE NÓMINA, PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTO DE INGRESOS. EVALUACIÓN DEL PROYECTO: TIR, VPN. PTO. DE EQUILIBRIO, RELACIÓN COSTO / BENEFICIO Y RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN.

La información financiera del proyecto se encuentra detallada en el anexo A

12.3. OTROS INDICADORES FINANCIEROS

12.3.1. ENDEUDAMIENTO

Tabla 31. Índice de endeudamiento.

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	2013	2014	2015	2016	2017
	52.67%	39.39%	26.86%	15.72%	13.36%

Según las ventas proyectadas el índice de endeudamiento del proyecto para la inversión inicial es representada por una estrategia de financiamiento a 50 meses; el índice de endeudamiento baja proporcionalmente en relación al aumento de los activos fijos y del capital de trabajo, cumpliendo con las obligaciones financieras propuestas al inversionista en un periodo de cinco años.

12.3.2. CAPITAL DE TRABAJO

Según el análisis financiero (Adjunto) la inversión inicial para poder operar, requiere de recursos para cubrir las necesidades de los servicios que se ofertan: insumos, mano de obra, activos fijos y gastos operativos, son \$

17.707.724/mes disponibles a corto plazo para cubrir las necesidades de la empresa a tiempo.

12.3.3. ROTACIÓN DE CARTERA, PROVEEDORES Y CICLO OPERACIONAL

Los activos fijos como maquinaria y equipos se tienen en cuenta en la inversión inicial, la compra de insumos cada se realiza el pedido cada 25 días con un tiempo de entrega en promedio de 5 días, el pago al proveedor se realiza mes vencido. El espacio para el almacenamiento es reducido por esta razón depende del insumo (Guantes, jeringas, papel crepado, alcohol) la cantidad de veces que se pide en el mes.

No se plantea dar crédito a los clientes, el pago es de contado inicialmente, en el largo plazo se propone general alianzas con EPS para mascotas, actualmente existen 2 en la ciudad.

12.3.4. ANÁLISIS DE RIESGO

Tabla 32. Análisis de riesgo

VETS ON THE ROAD						
MATRIZ DE RIESGOS						
FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	FUENTE GENERADORA	CONSECUENCIA	GRADO DE PELIGROSIDAD	CONTROL NECESARIO	PRIORIDAD
Posibilidad de ocurrencia alta, media o baja	Definir cual es el riesgo	Mercadeo, operativo, administrativo, legal, social o financiero	Qué se genera como factor negativo con la existencia del riesgo	Alta o baja	Actividades para prevenir el riesgo	Orden de importancia para controlar los riesgos identificados
1	Inversion inicial Alta, la utilidad no cubre el credito	Mercadeo	Falta de liquidez para mantener los gastos operativos mensuales	Alta	Estrategias de mercadeo de alto impacto que motiven la utilizacion del servicio, Alianzas con Clinicas veterinarias	1
1	Pionera en el mercado	Administrativo	No aplicación de normatividad vigente	Alta	reinversion en mecadeo	2
3	La falta de experiencia del lider	Administrativo	Baja calidad en el servicio	Alto	Capacitaciones en servicio al cliente, Urgencias veterinarias	1
2	El costo del servicio	Operativo-Administrativo	Dificultad para adquirir el servicio	Medio	Alianzas, Servicio Postventa	2
2	El nivel de servicio	Falta de capacidad de almacenamiento y la cantidad de consultorios moviles	Imagen Negativa del negocio	Alto	Buena politica de inventarios y teoria de colas	1
3	La geografia del mercado objetivo	El estado de las vias, las pendientes, el trafico vehicular	Mal nivel de servicio, poco mercado, depreciacion de los equipos.	Bajo	Rutas criticas planeadas de acuerdo a programacion de citas con anterioridad (3 horas)	2
3	El tiempo de depreciacion de los activos fijos en el tiempo de la amortizacion del credito para la inversion inicial	Administrativo - Operativo	Falta de rentabilidad, poco retorno sobre la inversion, Poco margen de utilidad	Medio	Mantener porcentaje de reinversion para la activos fijos, Excelente plan de mantenimiento preventivo y correctivo.	1

12.3.5. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA.

El análisis de sensibilidad demuestra que la empresa que se va a instituir presenta varios puntos vulnerables haciéndola sensible y que no pueda llegar a cumplir las metas financieras que se han establecido debido a diferentes factores:

- La inversión inicial requerida es muy alta ya que **VETS ON THE ROAD** ofrecerá un servicio altamente calificado. Según esto, los compromisos con el sector bancario pueden llegar a ser muy altos.
- Por ser una empresa nueva en el mercado no se ha consolidado en el mercado de servicios médicos veterinarios la demanda inicialmente puede llegar a ser inicialmente más baja de lo realmente necesario para cubrir los gastos operativos diarios de **VETS ON THE ROAD**.
- Existe la posibilidad que los desplazamientos dentro del área demográfica en la cual la empresa va a trabajar lleguen eventualmente a ser difíciles por las distancias que haya que recorrer, el tráfico vehicular, los accesos a ciertas zonas, llevando esto a que no se cumpla con la cantidad de trabajo diario que tiene que generar la empresa para cubrir los gastos operacionales.
- Que la empresa se consolide y que llegue a tener una gran demanda, tanto así que sea imposible de cubrir, llevando esto a la desconfianza por parte de los usuarios.
- Existe la posibilidad que por ser un producto novedoso el mercado no esté acostumbrado a este tipo de producto y opten por seguir utilizando los servicios médicos veterinarios tradicionales.
- Los servicios ofrecidos por **VETS ON THE ROAD** al ser altamente tecnificado va a manejar tarifas de servicios que van a estar por encima del promedio de los servicios médicos veterinarios tradicionales llevando a que el mercado no opte por utilizar los servicios de **VETS ON THE ROAD**.

Para tratar de hacer el proyecto menos sensible se buscará las mejores tasas de interés a la fecha que ofrece el sector bancario, se utilizarán estrategias publicitarias de alto impacto para que la comunidad conozca rápidamente el producto utilizando también estrategias como las charlas sobre tenencia responsable de mascotas, jornadas de salud gratuitas para

estratos bajos, entre otras, que hacen parte de la responsabilidad social empresarial. Para hacer que los desplazamientos no afecten el rendimiento del día laboral, se agendarán la mayor cantidad de citas por zonas en horarios determinados grandes desplazamientos durante las jornadas de trabajo. Ante la demanda elevada de trabajo está proyectada la implementación de otro sistema de atención móvil con similares o mejores características que la ambulancia principal.

Se utilizarán en las estrategias publicitarias paralelos con la atención médica domiciliaria en medicina humana para que la gente se entere de las ventajas y facilidades que le ofrece VETS ON THE ROAD al ser atendidos en casa.

En la medida que VETS ON THE ROAD avance en la consagración como empresa los usuarios y potenciales usuarios del servicio entenderán que la actividad brindada por la empresa va a generar un costo mayor, costo que se traducirá en una excelente atención, es por ello también que parte de la responsabilidad social de la empresa consiste en culturizar a las personas sobre la tenencia responsable de mascotas y el valor de los servicios veterinarios.

BIBLIOGRAFÍA

BLANCO MAZO, Luz Cecilia. Presupuestos y sistemas de control de costos en construcción, su estudio, metodología y aplicación práctica. Bogotá, 1985, 329p. Trabajo de grado (Ingeniería Civil). Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ingeniería Civil.

CAMARA DE COMERCIO ABURRA SUR. Matricula y renovación de comerciantes 2012 [en línea].
[http://www.ccas.org.co/images/paginas/120125090153TARIFASPUBLICAS2012\(ENERO\).pdf](http://www.ccas.org.co/images/paginas/120125090153TARIFASPUBLICAS2012(ENERO).pdf) [citado el 5 de Noviembre de 2012]

CATAÑO BLANCO, Juan Felipe. Análisis de factibilidad de un outsourcing de capacitación financiera. Medellín, 2007, 76p. Trabajo de grado (ingeniería financiera y de negocios). Institución universitaria CEIPA.

ENTREVISTA con Juan Felipe Cataño Blanco, Gerente de sucursal Quibdó Bancolombia, Medellín, Sábado 13 de Octubre de 2012.

ENTREVISTA con Juan José Hincapié Gallego, Promotor empresarial Cámara de Comercio Aburra Sur Sede Seccional Envigado, Envigado, jueves 16 de Agosto de 2012.

INSTITUCION UNIVERSITARIA CEIPA. Guía para la elaboración de un plan de negocios. Versión 2.0. Medellín: Institución Universitaria Ceipa. 2006. 11p.

MEDELLÍN, CIUDAD CLUSTER. Guía de trámites Legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. Medellín: Ciudad Cluster. 2010. 92p.

RAMÍREZ VELEZ, Juliana. Proyecto para la formación de empresa Cardynal. Medellín. 2006. 107p. Trabajo de grado (psicología). Universidad Pontificia Bolivariana. Escuela de Ciencias Sociales y CDE. Facultad de Psicología.