



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“PLAN DE NEGOCIO DE UN CENTRO DE REHABILITACIÓN PARA
MASCOTAS EN EL DISTRITO DE ATE”

Trabajo de investigación para optar el grado académico de: Bachiller
en Administración de Empresas

Presentado por:

Allinson Miluska Mitma Misaray (0000-0002-4789-6145)

Deyri Kenia Bustamante Vásquez (0000-0001-7248-7880)

Wendy Xiomara Panez Arrieta (0000-0003-1461-3361)

Lima – Perú

2021

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ANEXO 6
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER

Fecha: 07/01/2021

El profesor del curso evaluador del trabajo de investigación de Bachiller:

Mg. Luis Francisco Guanipa Ramírez

En el curso de:

Seminario de Tesis I

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

PLAN DE NEGOCIO DE UN CENTRO DE REHABILITACIÓN PARA MASCOTAS EN EL DISTRITO DE ATE
--

Presentada por los estudiantes:

CÓDIGO	ALUMNO
100071360	Allinson Miluska Mitma Misaray
100071781	Deyri Kenia Bustamante Vásquez
100071882	Wendy Xiomara Panez Arrieta

Para optar al grado de Bachiller en: Administración de Empresas en la carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

CÓDIGO	ALUMNO	CALIFICACION	
100071360	Allinson Miluska Mitma Misaray	Aprobado (16)	Desaprobado ()
100071781	Deyri Kenia Bustamante Vásquez	Aprobado (16)	Desaprobado ()
100071882	Wendy Xiomara Panez Arrieta	Aprobado (16)	Desaprobado ()

El profesor evaluador firma en señal de conformidad.



Mg. Luis Francisco Guanipa Ramírez

Índice general

Contenido

1. Índice general.....	2
2. Índice de figuras	6
3. Índice de tablas	8
4. Introducción	1
5. CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	5
1.1 Análisis del entorno	5
1.2 Sondeo de Mercado.....	12
1.2.1. Sondeo de Mercado local	13
1.3 Análisis de la empresa	24
1.4 Plan estratégico de la empresa.....	24
1.4.1 Visión.....	24
1.4.2 Misión	24
1.4.3Objetivos estratégicos	25
1.4.4 Estrategia del negocio.....	25
1.4.5 Fuentes generadoras de la ventaja competitiva.....	25
1.5 Plan de Marketing.....	26
1.5.1Objetivos de marketing.....	26
1.5.2 Marketing mix.....	27
1.5.3 Descripción de producto o servicio	31

1.5.4 Estrategia de precio	32
1.5.5 Estrategia de distribución de plaza	34
1.5.6 Estrategia de promoción.....	35
1.5.7 Estrategia de servicio al cliente o postventa	36
1.5.8 Estrategia de posicionamiento	37
1.6 Plan de Operaciones	37
1.6.1 Objetivos de operaciones	37
1.6.2 Actividades previas al inicio de la producción	38
1.6.3 Proceso de producción del bien o servicio.	39
1.7 Diseño de estructura y plan de recursos humanos	40
1.7.1 Estrategias de reclutamiento, selección y contratación del personal	40
1.7.2 Estrategias de inducción, capacitación y evaluación del personal	42
1.7.3 Estrategias de motivación y desarrollo del personal	43
1.7.4 Políticas de remuneraciones y compensaciones.	43
1.8 Plan financiero	44
1.8.1 Historia financiera de la empresa	45
1.8.2 Datos, supuestos y políticas económicas y financieras	45
1.8.3 Plan de ventas de la empresa	45
1.8.4 Análisis de costos	47
1.8.6 Adquisición de materiales e insumos para la producción	50
1.8.7 Inversión inicial	51
1.8.8 Capital de trabajo.....	52

1.8.9 Fuentes de financiamiento	53
1.8.10. Proyección de flujo de caja	54
1.8.11. Análisis de rentabilidad.....	55_Toc57595876
1.8.12. Estado de Ganancias y Pérdidas proyectado de la empresa	56
Fuente: Elaboración propia.....	57
1.8.13 Balance General proyectado de la empresa	57
1.8.14. Análisis de sensibilidad y riesgo de la empresa	59
1.9 Descripción del equipo gerencial de la empresa	60

Índice de figuras

Figura 1 PBI en el tercer trimestre del 2020. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática	8
Figura 2 Género de personas encuestadas. Elaboración propia	14
Figura 3 Edades personas encuestadas. Elaboración propia	15
Figura 4 Género de mascotas. Elaboración propia	15
Figura 5 Tipo de mascotas. Elaboración propia	16
Figura 6 Edad de mascotas. Elaboración propia	16
Figura 7 Cuidas la salud de tu mascota. Elaboración propia	17
Figura 8 Cuidado especial para las mascotas. Elaboración propia	17
Figura 9 Inversión mensual en cuidado de sus mascotas. Elaboración propia.....	18
Figura 10 Si les gustaría contar con un servicio de fisioterapia para mascotas. Elaboración propia	19
Figura 11 Cuánto pagarías por una consulta para una rehabilitación de tu mascota Elaboración propia	19
Figura 12 Cuánto pagarías por una consulta para una rehabilitación de tu mascota Elaboración propia	20
Figura 13 Empresa Animal Friends Perú. Fuente: http://animalfriendsperu.com.pe/	21
Figura 14 Empresa Fisiovet. Fuente: https://es-la.facebook.com/fisiovetoficial/	22
Figura 15 Ejercicio Cavaletti para mascotas. Elaboración propia	27
Figura 16 Ejercicio con pelotillas para mascotas. Elaboración propia	28
Figura 17 Ejercicio Sit to stand. Elaboración propia.	28
Figura 18 . Masajes a mascotas. Elaboración propia.	29
Figura 19 Ejercicio en piscina. Elaboración propia.....	29

Figura 20 Logo de la empresa Fisio Pets. Elaboración propia.....	31
Figura 21 Folleto de servicio de la empresa Fisio Pets. Elaboración propia.....	33
Figura 22 Cuadro de Fisioterapia por tiempo. Elaboración propia.....	33
Figura 23 Cuadro de paquetes de Fisioterapia por tiempo. Elaboración propia.....	34
Figura 24 Estrategia de promoción de Fisio Pets. Elaboración propia	36
Figura 25 Organigrama de Fisio Pets. Elaboración propia	61
Figura 26 Ubicación de local. Elaboración propia.	61
Figura 27 Diagrama de proceso de atención FisioPets. Elaboración propia.....	61

Índice de tablas

Tabla 1 Plan de ventas 2020 al 2025 FisioPets	46
Tabla 2 Adquisición de materiales para Fisio Pets	47
Tabla 3 Costo de Recursos Humanos de Fisio Pets.....	49
Tabla 4 <i>Punto de equilibrio FisioPets</i>	50
Tabla 5 Activos fijos tangibles e intangibles de Fisio Pets	50
Tabla 6 Inversión inicial de Fisio Pets.....	52
Tabla 7 Capital de trabajo de Fisio Pets.....	53
Tabla 8 Fuente de financiamiento de Fisio Pets	54
Tabla 9 Flujo de caja de Fisio Pets.....	55
Tabla 10 Análisis de rentabilidad de Fisio Pets.....	56
Tabla 11 <i>Estado de Ganancias y Pérdidas proyectada de la empresa</i>	57
Tabla 12 Balance general de la empresa.	58
Tabla 13 Análisis de sensibilidad y riesgo de Fisio Pets	59

Resumen ejecutivo

En los últimos años el servicio de mascotas se ha ido incrementando exponencialmente debido a que el gusto de las familias peruanas por tener una mascota de compañía en su hogar viene creciendo, siendo los gatos los preferidos, seguidos de los perros. Las personas se preocupan cada vez más y son estrictos con la salud de sus mascotas, ya que los consideran como un miembro más de su familia, interesándose cada vez más por darles una buena calidad de vida para mejorar su estado físico y tener un mayor tiempo de vida.

Viendo esto, hemos identificado una gran oportunidad de negocio dentro del mercado del cuidado de mascotas, por ello, en el presente trabajo de investigación proponemos como proyecto, la creación de un Centro de Rehabilitación para mascotas en el distrito de Ate. El giro del negocio, que es la de servicios, consiste en crear una experiencia positiva en nuestros clientes a través de un servicio de calidad para las mascotas en las familias peruanas.

Introducción

Hoy en día, nuestra sociedad peruana ha ido cambiando de a pocos, adoptando diferentes estilos de vida, costumbres, lo que nos parecía algo muy lejano como los estilos de vida de un americano o de un europeo, donde se le da mucha importancia a las mascotas, es muy normal ver en esas sociedades, a familias conformadas con mascotas, lo cual ayuda mucho a los más pequeños de la casa a tener mayor sensibilidad y compasión a seres indefensos, lo cual implica darle un lugar para vivir, atención veterinaria y sobre todo amor.

Los mercados tanto americanos y europeos tienen bastante presencia en el sector alimenticio, accesorios de vestir, veterinarias de salud, hoteles, relacionados con mascotas. Asimismo, sus gobiernos han creado leyes severas en contra del abuso de las mascotas y especificando los derechos que tienen como seres vivos.

En cuanto a ciencias de salud tienen mucha experiencia en la fisioterapia animal e incluso hay especializaciones en Fisioterapia y Rehabilitación veterinarias, un servicio de fisioterapia en mascotas en Europa tiene un precio base de 30 euros. Crean equipos especializados en fisioterapia animal que luego se exportan hacia los demás países incluido a América Latina.

La Fisioterapia que significa en griego physis como naturaleza y terapia como tratamiento, está mayormente enfocada en personas para mejorar su calidad de vida, o es un soporte para estas que hayan tenido algún incidente que afecte su integridad pueda ayudarlas a mejorar su condición y retorne a su estado original.

Si nos referimos específicamente a la fisioterapia en animales, en su mayoría lo hemos visto como complementos que ofrecen algunas veterinarias sobre los servicios que

brindan. En nuestro país si existe la fisioterapia en mascotas domésticas y animales equinos (caballos) pero aún es muy limitado.

Podemos ver que hay mayor preocupación por nuestra sociedad en cuanto a la crianza de mascotas, son consideradas como un miembro más de la familia, entonces hay mercados que quizás aún no han sido atendidos de la forma que se quiere.

Con estos antecedentes comenzamos este proyecto, que busca un lugar en el mercado, donde podamos ser especialistas en el servicio de fisioterapia de animales a domicilio, sabemos que hay gran demanda que atender, por ello previamente realizaremos un estudio de mercado donde vamos a determinar el sector que atenderemos.

Nuestro objetivo es ayudar a la recuperación de los animales, más que un servicio es también la convicción y amor que tenemos hacia las mascotas. Estamos seguras que nuestra empresa puede abrir más mercados para nuevas empresas en ese sector y podamos crecer conjuntamente, asimismo ayudamos a las mascotas, generamos rentabilidad a la empresa, generamos trabajo y somos parte del crecimiento de nuestra economía y más aún en estos tiempos de pandemia.

En primer lugar, hemos analizado ciertos factores externos que nos ayuda a ver la situación actual del rubro al que nos enfocaremos, y ver qué factor afecta más a este rubro comercial, del mismo modo, la realización del planeamiento estratégico teniendo como objetivo principal estratégico la creación de una página web en la que se ofrecerá el servicio. En segundo lugar, realizamos el Plan de Marketing, que consiste en ver el marketing mix, que consta de las 4p; producto, precio, plaza y promoción, teniendo así bien definido la descripción del producto que será la rehabilitación de

mascotas a través de la fisioterapia y la estrategia de precio, teniendo así los paquetes que ofreceremos por servicio según el tiempo que deseen nuestros clientes. Asimismo, en cuanto a la plaza, estaremos ubicados en Ate Vitarte con una oficina pequeña para la atención ya que nos enfocaremos solamente a la atención a domicilio. Y lograr un buen posicionamiento a través de descuentos que ofreceremos y paquetes especiales que daremos a nuestros clientes concurrentes.

Continuamos con el Plan de Operaciones en la que describiremos cómo será el funcionamiento de nuestro negocio planteando objetivos de operaciones, contaremos con una lista de tareas antes de la producción, para ello contaremos con un diseño y prueba del servicio a través de nuestros trabajadores, además de adquirirse herramientas de calidad para el servicio que ofreceremos y los respectivos permisos que se necesitan para poder abrir nuestra oficina en el distrito de Ate y no tener ningún problema con la municipalidad. Seguido tendremos un proceso de nuestro servicio y como primer paso será la verificación y los problemas que podría haber con el transporte, luego pasar por un estándar de calidad para asegurar nuestro servicio y con ciertos factores críticos que sean necesarios ver como la especialización adecuada de nuestros colaboradores.

En la parte siguiente de nuestro trabajo nos enfocamos en el planteamiento del diseño de nuestra estructura y un buen plan del potencial humano, para ello hemos descrito las estrategias que usaremos en cuanto al reclutamiento, selección y contratación del personal, para poder captar a las personas idóneas para el puesto de trabajo que va a requerir nuestra empresa y hacer que tengan un trabajo más eficiente, y esto se dará

a través de pruebas y entrevistas y a los posibles candidatos. Asimismo, tendremos estrategias de inducción y evaluación del personal para guiar mejor a nuestros colaboradores y ver cómo va su trabajo. Además de las estrategias o tácticas de motivación y por último las políticas que tendrá nuestra empresa a las remuneraciones a los trabajadores y las distintas recompensas que se darán de acuerdo a lo establecido por nuestra empresa.

En la última parte de nuestro plan de negocio abordamos el plan financiero, ya que necesitamos ver cuáles serán nuestros fijos y variables y cuál será nuestra inversión inicial, así como el capital de trabajo con el que contamos. Para ello se realizan cálculos con la finalidad de probar la rentabilidad de nuestro negocio, siendo el punto de equilibrio uno de los más importantes puntos ya que esto nos va a permitir a saber en qué tiempo y con cuánto de ganancia empezaremos a tener utilidades.

Empezamos con los datos, supuestos, políticas tanto económicas como financieras para tener en claro que políticas tendrá la empresa Físio Pets. Posterior a ellos realizamos el plan de ventas en donde detallamos lo que se quiere alcanzar respecto a las ventas para los 5 años posteriores y el análisis de costo, para ver los gastos de la empresa.

Otro de los puntos que se toca es el desarrollo del punto de equilibrio de la empresa para ver en qué momento se va a empezar a ganar y en qué tiempo, asimismo también el desarrollo de la inversión inicial para ver la cantidad de dinero que se necesitará para poder empezar el negocio y para ello vemos el capital de trabajo con el que contamos y las posibles fuentes de financiamiento al que nos apoyaremos para la inversión inicial de la empresa. Y para culminar se realiza una proyección del flujo de caja de la empresa

lo cual muestra que Físio Pets sí tiene el dinero suficiente para poder comenzar sus operaciones ya que se llega a cubrir la inversión inicial, y el análisis de rentabilidad. Terminando así con un balance general de la empresa y una descripción del equipo gerencial de la empresa que está conformada por nosotras mismas como socias y otros trabajadores

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Análisis del entorno.

Económico:

Para el 2020 el Banco Mundial (BM), proyecta que, con respecto a la economía del Perú, será el país que más se verá afectado en Sudamérica a causa del COVID-19. De igual manera a lo que se refiere al Producto Bruto Interno del Perú caerá en un 12% este año.

El PBI de Perú se mostró en un 16% en el mes de marzo, pues como sabemos en este periodo se inició el Estado de Emergencia por el COVID-19 y ello generó el fin o el cierre de muchas actividades. El panorama que tienen los analistas es que las actividades productivas habrían mostrado resultados aún más bajas y desalentadoras en los meses de abril y Mayo. Sin embargo, afirmaron los analistas también afirmaron que nuestro país tendrá un buen crecimiento de un 7 % en próximo año y que esto será una de las mayores recuperaciones en la región de Latinoamericana, tras haber pasado el gran impacto negativo del coronavirus.

Con respecto a Lima Metropolitana, la inflación respecto al Índice de Precios al Consumidor registró una subida de 0.14% el mes anterior del 2020, mostrando así un resultado mayor al mes de agosto que se mostró en un -0.11% según la INEI. Sin embargo, el resultado del mes de septiembre fue más bajo al aumento registrado en el mes de julio con un 0.46% De esta forma, la inflación en enero hasta septiembre del 2020 representa un aumento de 1.38% en Lima Metropolitana.

Por otro lado, se menciona que la oferta tanto de los bienes y los servicios volverá poco a poco a ser como antes, a medida que la economía del país vuelva a su normalidad y que además todos los rubros vuelvan a realizar sus operaciones. Sin embargo, si bien es cierto que la economía se irá recuperando la crisis seguirá débil debido a la crisis, en qué más será notorio será el gasto del sector privado lo que hará que se golpeen aún más los precios.

Respecto a los impuestos: Los Contribuyentes del Régimen MYPE Tributario - RMT, tendrán que determinar aplicando a la renta neta anual el siguiente porcentaje según las UTI:

- 1) Los que muestran hasta 15 UIT 10%
- 2) Los que muestran más de 15 UIT 29.5%

Así mismo, el gobierno viene desarrollando estrategias para las MYPES a fin de que estas puedan reactivar la liquidez empresarial, con unas subvenciones de S/. 760.00 mensuales por tres meses para que estos puedan pagar a sus trabajadores, sin embargo, estas acciones no garantizan el resurgimiento óptimo de las MYPES.

Otro de los factores económicos que hemos visto para nuestro trabajo es el mercado de mascotas, ya que es un mercado que ha ido creciendo en números exponenciales en el 2019 que la mayoría de hogares peruanas tiene al menos una de estas mascotas. Así mismo, según el diario Gestión, informó que, a fines de mayo de este año, se inició el proceso de recuperación de las atenciones a mascotas y sigue subiendo durante el año.

Otro de los puntos es la industria de laboratorios veterinarios, en la cual se vio que su canal comercial sigue activo, logrando operaciones superiores no solo a las estimadas al inicio de la pandemia, sino incluso de las previsiones iniciales para este año, efectuadas en 2020.

Según el Banco Central sus tipos de interés bajaron 1 punto, desde el 1,25% hasta el 0,25% anual. Los bancos ofrecen diferentes tasas de interés fija por lo que las empresas tienen opciones para escoger la más conveniente, y lo ofrecen tanto en soles como en

dólares, entre las más bajas del mercado está Banco GNB Sudameris con un 7.50% mínimo, le sigue Banco Interbank con 10.70% mínimo, y BBVA Perú con 13.25%.

Comportamiento de la Economía Peruana en el Tercer Trimestre del 2020

PERÚ: Oferta y Demanda Global Trimestral
(Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al mismo periodo del año anterior)
Año Base 2007=100

Oferta y Demanda Global	2019/2018					2020/2019				
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	Acumulado al III Trim.	4 últimos Trim. 1/	I Trim.	II Trim.	III Trim.	Acumulado al III Trim.	4 últimos Trim. 1/
Producto Bruto Interno	2,5	1,3	3,2	2,3	2,9	-3,5	-29,8	-9,4	-14,5	-10,3
Extractivas	0,4	-2,1	0,6	-0,5	0,0	-2,9	-20,0	-8,0	-10,8	-7,7
Transformación	0,1	-2,6	3,8	0,4	2,8	-10,3	-44,1	-8,3	-21,3	-16,2
Servicios	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	-1,1	-28,1	-10,1	-13,2	-8,9
Importaciones	1,0	1,5	3,5	2,0	1,3	-4,8	-32,1	-20,4	-19,3	-14,2
Oferta y Demanda Global	2,2	1,3	3,3	2,2	2,6	-3,8	-30,3	-11,9	-15,6	-11,2
Demanda Interna	2,8	2,5	4,6	3,3	3,4	-3,3	-28,1	-8,2	-13,4	-9,6
Consumo Final Privado	3,6	2,9	3,4	3,3	3,5	-1,7	-22,1	-9,3	-11,3	-7,8
Consumo de Gobierno	1,5	3,7	7,0	4,1	3,7	7,1	-3,5	3,5	2,3	2,3
Formación Bruta de Capital	1,4	0,8	6,6	2,8	3,2	-13,2	-57,3	-11,1	-27,6	-21,0
Formación Bruta de Capital Fijo	1,4	5,6	5,3	4,2	4,5	-10,5	-57,0	-10,2	-26,1	-19,2
Público	-7,9	6,2	0,7	0,5	4,0	13,0	-69,0	-23,6	-33,2	-24,9
Privado	3,7	5,4	6,6	5,2	4,7	-15,7	-52,5	-6,8	-24,2	-17,6
Exportaciones	-0,3	-3,0	-1,2	-1,5	-0,6	-5,4	-38,9	-25,6	-23,7	-17,0

Figura 1 PBI en el tercer trimestre del 2020. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

Político:

En los últimos meses el Perú se ha visto envuelto en una serie de problemas que ha tratado de ir mejorando. Uno de los eventos que se ha registrado recientemente es el ingreso del nuevo presidente de la República, Francisco Sagasti, teniendo así 3 cambios de presidentes en este periodo. Se espera que con el nuevo presidente del Perú las cosas puedan ir mejorando, propuso que se va a intentar concretar la deuda que se tiene a un bajo costo y poder financiar el déficit fiscal del Perú, y poder pagar todos los

intereses que se tenía previsto pagar el otro año. Otro de los aspectos que declaró el presidente es con respecto a la recaudación fiscal, afirmando que cayó en un 30% debido a las restricciones a causa del COVID-19.

Otros de los problemas que se ha presentado en el país son los altos porcentajes de pérdida de empleo e ingresos en todo el país. Debido a las grandes pérdidas de empleo de los peruanos y el miedo al riesgo, el consumo se verá afectado en este año y ello seguirá arruinando la inversión.

Sin embargo, uno de aspectos positivos que se vienen dando después de los problemas a causa del Covid 19 es la implementación de una nueva ayuda que brinda el gobierno, se trata de la creación un programa para todos de reparación económica y apoyo para resguardar a la población más abandonado y apoyar a las organizaciones, asimismo esto incluye depósitos en efectivo, además de un tiempo de postergación para pagar los impuestos de cada empresa y garantías.

Desde el poder legislativo hay una nueva iniciativa de Ley N° 6144, que fue enviada en septiembre de este año y tiene como finalidad promover la esterilización de las mascotas domésticas como perros y gatos donde sea política nacional de salud pública, asimismo se busca la aplicación de vacunas antirrábicas y promover la tenencia y convivencia responsable. (Congreso de la República).

Legal:

Según la Ley de protección y bienestar animal N° 30407 en el Artículo 5 indica los deberes de las personas, que al tener un animal se hace responsable donde le brinda

un lugar adecuado para que la mascota pueda convivir, asimismo deberá velar por su alimento y atención veterinaria especializada. (El Peruano, 2020).

Asimismo, en el Artículo 206 A, de la misma ley, se manifiesta que los actos de abandono y crueldad con los animales domésticos, indica que estos actos tienen pena de cárcel hasta con tres años, en otros casos aplica una multa y también se les quita la tenencia temporal o permanente de mascotas. (El peruano, 2020).

Social:

Según un estudio realizado por Kantar División Worldpanel, el 50% hogares peruanos cuentan con mascotas, si bien es cierto antes solo se preocupaban por darle un lugar para vivir y comida, en la actualidad se les considera un miembro más de la familia, y las empresas de ese rubro se han enfocado en brindar accesorios como prendas de vestir, comidas balanceadas de acuerdo a las edades de las mascotas, lo cual ha generado que este mercado dedicado a las mascotas crezcan exponencialmente, generando rentabilidad a las empresas en ese rubro.(Perú-retail, 2020).

Tecnológico:

Según el Concytec el Perú actualmente está apostando por más ciencia y tecnología debido al Covid 19, ya que esto va a traer beneficios muy grandes para las empresas. Es así que Concytec ha tenido la iniciativa de realizar un proyecto de la mano con el Banco Mundial de US\$ 100 millones, a través de Fondecyt, unidad ejecutora del Banco Mundial la cual permite fortalecer el sistema y generar una investigación mucho más desarrollada con especialistas y con más laboratorios de investigación a nivel nacional.

En el Perú el tema de la inversión en cuanto a ciencia y tecnología ha ido creciendo relativamente y para este año se previó que sea igual o que supere los 177 millones de soles del anterior año.

Uno de los factores que ayudarán a las empresas con respecto a la tecnología es el beneficio tributario, es por ello que se está promoviendo en tema de I & D en las empresas en donde el gobierno ha ampliado el plazo hasta el 2022. Actualmente hay cerca de 62 negocios que han accedido a este beneficio del gobierno, sobre los tributos. De estos 62, la mayor parte lo conforman las empresas grandes y las medianas empresas que conforman solo 15 negocios.

Actualmente se está dando nuevas tendencias tecnológicas que marcarán el 2020, Siendo uno de ellos la nube que será la base de la economía digital, y el eje de la innovación empresarial, habiendo una estimación de que casi el 50% de las empresas en América Latina para el 2025 sean productores prolíficos del sistema de software y más del 90% usarán aplicaciones nativas en la nube.

Sin embargo, según informes periodísticos se informó que la tecnología se dará en dos posiciones con diferentes aspectos. Con respecto al lado positivo las nuevas tecnologías pueden tener un buen mejoramiento respecto a los procesos productivos, teniendo una buena oferta de bienes y servicios y mejorando la calidad de vida de las personas, pero en cuanto a la generación de empleo sería negativo, ya que no se necesitará mucha mano de obra. (Diario Gestión, 2020)

Otra de los temas en tecnología es el uso de las redes sociales redes más usadas, seguida del WhatsApp y Twitter que son usadas de distinta manera pero que también tiene un uso muy elevado por parte de las personas.

Ecológicos:

La contaminación se ha reducido enormemente tras la pandemia del Covid 19. Esto es debido a la crisis que estamos atravesando, uno de los efectos que tuvo es con respecto a la emisión de CO₂ ya que registró la mayor caída registrada respecto a otros años. Sin embargo a pesar de esto muchos especialistas informan que una vez que todo vuelva a la normalidad y se levanten por completo y se levanten todas las medidas de confinamiento, la contaminación volverá a hacer la misma, los cielos volverán a su color habitual y los gases de efecto invernadero que produce un calentamiento global podrían ser igual o incluso mayor. Es por ello que Covid-19 no tiene ningún lado positivo para el medio ambiente, sino al contrario, esto traerá mayores consecuencias. Según la INEI informó que en el mes de Marzo, el índice de radiación ultravioleta presentó un incremento alto y un riesgo para la salud. Asimismo también la capacidad de las autoridades en el año del 2019 no ha sido suficiente para ayudar a bajar el impacto de la contaminación, solo se llegó a invertir dos mil ciento sesenta y nueve millones de tres mil doscientos veinte millones que se debía usar para prevenir y reducir desastres naturales.

1.2 Sondeo de Mercado

En la actualidad el servicio de fisioterapia en animales en Perú, en su mayoría es aplicada para animales de campo, donde se requiere una atención constante de un veterinario que es contratado por empresas que están en ese rubro de alimentación,

asimismo en otros países la fisioterapia veterinaria es considerada una nueva profesión, como país aún nos falta profundizar el contexto de fisioterapia en animales tanto en animales de campo y domésticos.

Según el INEI, el Censo que fue realizado el año 2017, la población de Ate comprendía, entre hombres y mujeres, un total de 460289 habitantes. (INEI, 2017).

Nosotros vamos a enfocarnos en las edades a partir de 18 años a 64 años en donde tenemos una población económicamente activa de 288365 habitantes, entre hombres y mujeres. (INEI, 2017).

Nuestra empresa va a desarrollar una encuesta a personas que cuenten con mascotas en el distrito de Ate, se realizarán 384 encuestas, el nivel de confianza que se aplica es de 95 % y nuestro margen de error es de 5 %, donde vamos a determinar si nuestro servicio será aceptado en nuestro mercado objetivo, además queremos determinar la capacidad adquisitiva para adquirir nuestro servicio y poder establecer precios acordes al sector.

1.2.1. Sondeo de Mercado local

Nuestro mercado local es la capital Lima, sin embargo nos enfocaremos en Lima Este, sobre todo en el distrito de Ate, donde vemos que si contamos con centros veterinarios, clínicas veterinarias, hospedajes y centro de esparcimiento de mascotas, asimismo las veterinarias municipales de algunos distritos, todos ellos se enfocan en la atención de mascotas cuando están mal de salud o cuando necesitan un baño, corte, o algún servicio de estética, pero ninguna ofrece un servicio de fisioterapia para

mascotas domésticas, sin embargo, podemos mencionar que en el sector A si hay veterinarias que si ofrecen este servicio como Fisiovet, ubicada en el distrito de Surco, que ya tiene varios años en el mercado.

Asimismo, se ha desarrollado una encuesta cerrada de 11 preguntas que también podemos visualizarlo al final en el anexo 1, cuyos resultados fueron los siguientes:

1- Género:

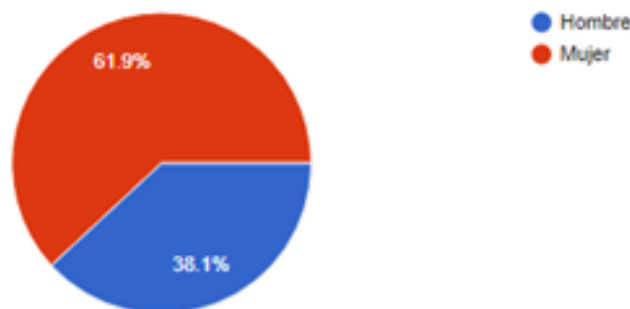


Figura 2 Género de personas encuestadas. Elaboración propia

Conclusión:

La mayoría de los dueños de mascotas son mujeres con un 61.9% en el distrito de Ate.

2- Edad:

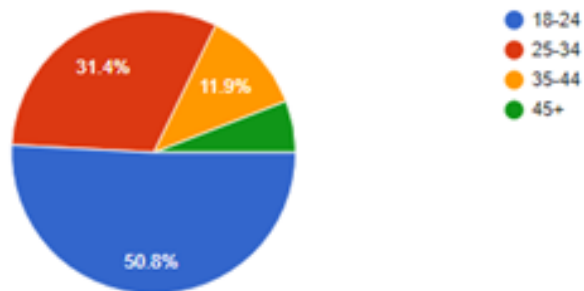


Figura 3 Edades personas encuestadas. Elaboración propia

Conclusión:

Las edades que más destacan de nuestros encuestados tienen una edad promedio entre 18 y 24 años lo cual podemos deducir que son personas con responsabilidad propia y cuentan con poder adquisitivo.

3-Genero de mascota

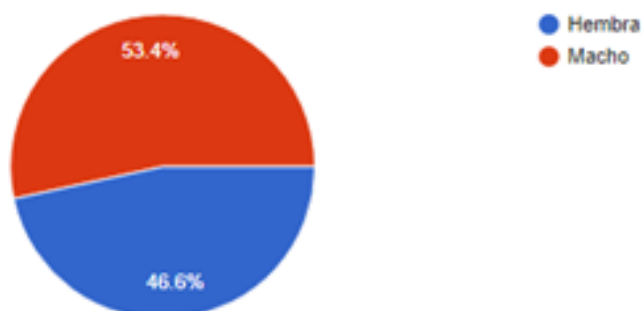


Figura 4 Género de mascotas. Elaboración propia

Conclusión:

Contamos con más mascotas machos en un 53.4 % en el distrito de Ate.

4-¿Qué tipo de mascota es?

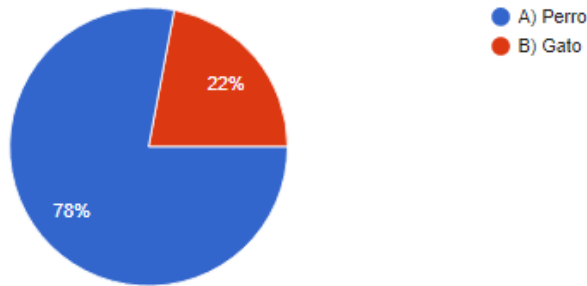


Figura 5 Tipo de mascotas. Elaboración propia

Conclusión:

El 78% de los encuestados tiene perros en sus casas en el distrito de Ate.

5-Cuál es la edad de tu perro o gato?

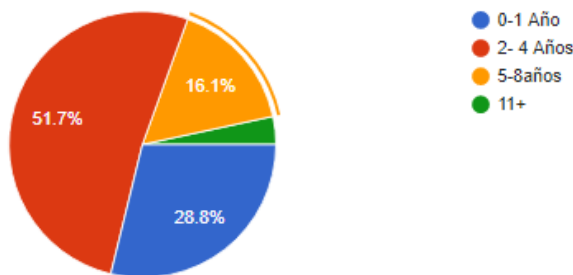


Figura 6 Edad de mascotas. Elaboración propia

Conclusión:

El 51.7% de los encuestados tienen mascotas entre las edades de 2 a 4 años.

6- ¿Qué tanto crees que cuidas la salud de tu mascota?

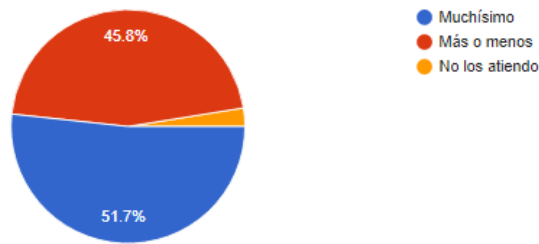


Figura 7 Cuidas la salud de tu mascota. Elaboración propia

Conclusión:

El 51.7% de los encuestados afirma que cuida muchísimo la salud de su mascota, por lo cual podemos relucir que es considerado un miembro más de su familia.

7-¿Qué tipo de cuidado especial requieren tus mascotas?

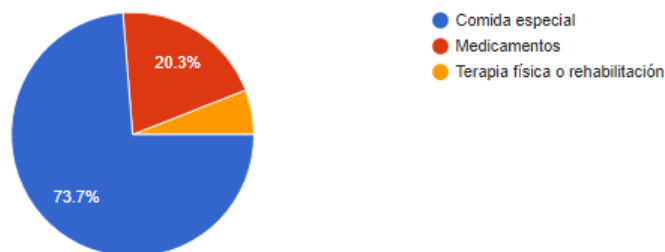


Figura 8 Cuidado especial para las mascotas. Elaboración propia

Cuidado especial para las mascotas. Elaboración propia

Conclusión:

El 73.7% de los encuestados afirma invierte mucho más en dar comida balanceada a su mascota.

8- ¿Cuánto inviertes mensual en el cuidado de tu mascota?

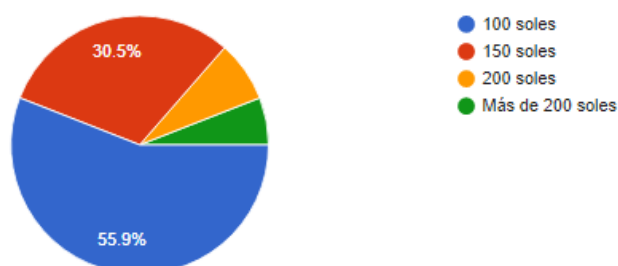


Figura 9 Inversión mensual en cuidado de sus mascotas. Elaboración propia

Conclusión:

El 55.9% de los encuestados afirma invierte S/150 en el cuidado de su mascota, lo cual es alentador, que hoy en día, haya mayor compromiso con la crianza digna de mascotas.

9-¿Te gustaría contar con un servicio de fisioterapia para mascotas?

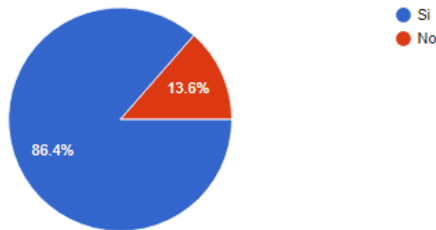


Figura 10 Si les gustaría contar con un servicio de fisioterapia para mascotas. Elaboración propia

Conclusión:

El 86.4 % de los encuestados que quisieran contar con un servicio de fisioterapia de mascotas en el distrito de Ate.

10-¿Cuánto pagarías por una consulta para una rehabilitación de tu mascota?

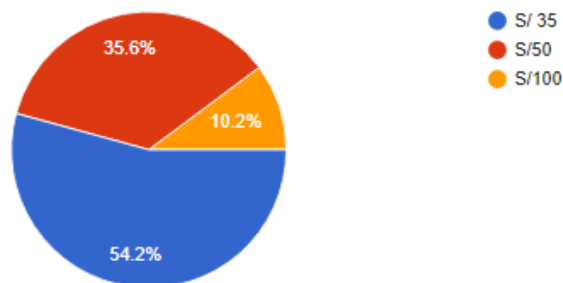


Figura 11 Cuánto pagarías por una consulta para una rehabilitación de tu mascota Elaboración propia

Conclusión:

El 54.2 % de los encuestados están dispuestos a pagar S/35.00 por el servicio, lo cual nos parece un precio bastante accesible para nuestros potenciales clientes.

11-¿Por qué medio te gustaría enterarte de nuestro servicio?

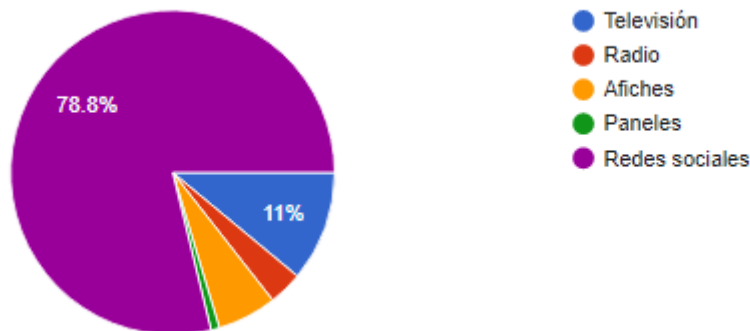


Figura 12 Cuánto pagarías por una consulta para una rehabilitación de tu mascota Elaboración propia

Conclusión:

El 78.8 % de los encuestados prefieren saber de nosotros mediante redes sociales, ello nos ayudará más a enfocarnos solo en redes sociales como medio de comunicación.

Conclusión total de encuesta:

Esta encuesta nos ayudó mucho, ya que podemos visualizar en los gráficos que si tenemos una gran demanda que aún no ha sido atendida, y vemos que este mercado tiene mucho potencial por crecer.

Clientes:

Nuestros clientes son hombres y mujeres que son responsables de mascotas (perros y gatos) del distrito de Ate, pertenecientes al sector “C” normalmente son personas que estudian o trabajan, tienen un nivel adquisitivo promedio de s/1000 a s/1500 soles mensuales, amantes de los animales, se preocupan mucho por el bienestar de su mascota, dándole una buena alimentación, un lugar para vivir, cuidado en su salud y sobre todo dándole un trato digno y responsable.

Los competidores:**Animalfriendsperu**

Es un spa canino especializado en consentir a tu mascota. Contamos con instalaciones profesionales basadas en estaciones hechas de acero inoxidable y completamente esterilizadas, unidad de agua caliente, secadora de expulsión profesional, rasuradoras profesionales y lo más importante, estilistas con más de 10 años de experiencia. Asimismo, ofrece el servicio de masaje con aromaterapia para relajar a perros geriátricos o con enfermedades terminales con cáncer, siempre y cuando no haya dolor.

Dirección: Jr. Ayacucho 504 Urb. Ramón Castilla - Perla Callao, 01 Callao

Teléfono fijo: 727-4595 - 420-5149



Figura 13 Empresa Animal Friends Perú. Fuente: <http://animalfriendsperu.com.pe/>

Fisiovet:

Es una clínica veterinaria Fisiovet- especializada en fisioterapia, hidroterapia, traumatología, medicina en general, consultas especializadas.

Dirección: Av. Aviación 4576 - Surco (al costado de Pizzería "Don Pizza") Lima 33

Santiago de Surco, Perú

Teléfono: 992 780 974



Figura 14 Empresa Fisiovet. Fuente: <https://es-la.facebook.com/fisiovetoficial/>

Los proveedores:

Compresas frías o de calor:

Medicaltex: Brinda cuidados y soluciones a problemas de salud en las ramas de ortopedia y geriatría a través de nuestros productos.

Dirección: Avenida Caminos del Inca 257, Tienda 307 - 3er piso.

Teléfonos:

(511) 279-5537

(51) 947-942-913

Colchonetas de rehabilitación:

Prosega: Esta empresa se dedica a la venta de accesorios para los sectores de protección, ortopedia y rehabilitación donde prioriza la satisfacción de sus clientes.

Dirección: Calle Las Esmeraldas N° 137 B-La Victoria, Lima, Perú

Teléfonos:

01 491 9865

970 178 816 / 928 003 316

Masajeadores corporales:

Hiraoka:

BEURER

Masajeador Corporal Beurer MG-21

Dirección: Av. Abancay 594, Cercado de Lima

Teléfono: (01) 3118200

Conos de rehabilitación perforado:

Fagy:

Dirección: Jirón Los Rubíes 1870- San Juan de Lurigancho

Teléfonos: 969 011 287 - 996 556 100

Arnés de rehabilitación para patas traseras:

Julius k9:

Dirección: Av. Guardia peruana 197 Chorrillos lima 09 Lima, Perú.

Celular: 912 717 716

1.3 Análisis de la empresa

Nuestra empresa quedará formada este año 2020, está constituido por tres socias, se llamará Centro de Fisioterapia Pets S.A.C ofrecemos el servicio de fisioterapia para mascotas a domicilio en la zona de Lima Este, contamos con un local ubicado en Centro Comercial de Vitarte en el Block A -250 en el distrito de Ate, nuestro nombre comercial es “Fisio Pets”.

Giro del negocio: Nos dedicamos a realizar actividades de venta al por menor y no se realizan en comercios, puestos de venta o mercados (Sunat, 2020)

Tamaño: Pequeña empresa.

Número de trabajadores: 8.

1.4 Plan estratégico de la empresa

1.4.1 Visión

Queremos ser reconocidos como la empresa que lidera en el país en el sector que se especializa en la rehabilitación, a través de la fisioterapia contando con equipos de calidad, ayudando a mejorar la salud de nuestras mascotas.

1.4.2 Misión

Somos una empresa que brinda un servicio de rehabilitación a través de la fisioterapia preocupándonos por el bienestar de las mascotas, cuando presentan

algún tipo de dificultad en cuanto a su calidad de vida, ayudándolos en el proceso de recuperación.

1.4.3 Objetivos estratégicos

- Desarrollar e implementar una plataforma digital, donde será nuestra vitrina virtual donde nuestros clientes podrán acceder a nuestro servicio, reservas, citas, consultas, asimismo contaremos con un local que será nuestra oficina administrativa.
- Tener una aceptación del mercado en un 50% en Lima Este.
- Aumentar nuestras ventas en un 20% anualmente.

1.4.4 Estrategia del negocio

- Liderar nuestro negocio a través del servicio a domicilio contando con veterinarios especializados en fisioterapia para animales.
- Brindar precios accesibles para nuestros clientes.
- Ofrecer un servicio difícil de sustituir fidelizando a nuestros clientes.

1.4.5 Fuentes generadoras de la ventaja competitiva

- Crecimiento por la preocupación de las personas hacia sus mascotas, ya que hoy en día se les considera un miembro más de la familia.
- Convenio con empresas que ofrecen equipos especializados en fisioterapia.
- Contamos con veterinarios especializados en fisioterapia.
- Nuestro valor agregado es que brindamos el servicio a domicilio por comodidad de los clientes y mascotas.

- Somos una empresa que busca concientizar al cuidado de los animales y que merecen una segunda oportunidad en tener una mejor calidad de vida.

1.5 Plan de Marketing

1.5.1 Objetivos de marketing

- Dar a conocer a nuestra empresa como innovadora en el servicio a domicilio en el sector C, enfocada únicamente en la especialización de fisioterapia en animales domésticos y no como un servicio adicional que dan algunas veterinarias.

- Incrementar nuestras ventas en un 20% anualmente.

- Poder fidelizar a nuestros clientes, por el servicio especializado que ofrecemos y ello nos ayude a que nuestra empresa sea rentable.

1.5.2 Marketing mix

- **Producto:** Ofrecemos un servicio especializado en fisioterapia de mascotas a domicilio. Brindaremos distintos cuidados para las mascotas a través de masajes, terapias, ejercicios y otros tratamientos, ayudándolos a la readaptación del tejido tras una lesión y mejorando su recuperación en cada sesión.

Para ello contamos con profesionales capacitados y profesionales capacitados en el tratamiento y recuperación de animales a través de la fisioterapia.

Servicios que ofrecerá Fisiopets:



Figura 15 Ejercicio Cavaletti para mascotas.

Fuente: Elaboración propia



Figura 16 Ejercicio con pelotillas para mascotas.

Fuente: Elaboración propia



Figura 17 Ejercicio Sit to stand. Fuente:

Elaboración propia.



Figura 18 . Masajes a mascotas.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 19 Ejercicio en piscina.

Fuente: Elaboración propia.

Precio: El precio estándar por terapia es de s/50 soles, del estudio de mercado que hemos realizado a través de encuestas, no obstante, brindaremos la consulta o chequeo gratuito para determinar el tiempo determinado que se

necesita el servicio a través de algunos paquetes que ofrecemos. Sin embargo, las consultas gratuitas solo se darán por un tiempo para poder fidelizar a nuestros clientes, más adelante ya tendrán un costo, pero se darán otras promociones.

- **Plaza:** Nos ubicamos en el distrito de Ate, ya que vimos en este lugar, no hay un servicio fisioterapéutico para mascotas y vimos esta oportunidad para nuestro negocio. Solo tenemos una oficina administrativa ubicada en el Centro Comercial de Vitarte ubicada en el Block A -250, allí brindamos informes, porque el servicio es a domicilio, solamente las zonas que abarcamos es Ate, Santa Clara y alrededores. Sin embargo, más adelante pensamos llegar a más lugares brindando nuestro servicio de fisioterapia y aumentando otros servicios más relacionados al cuidado de la buena salud de las mascotas.

- **Promoción:**
 - La realizaremos a través de nuestras redes sociales: a través del Facebook, sobre este nuevo servicio de especialización de Fisioterapia de mascotas, ofreciendo la consulta o chequeo gratuita y de acuerdo a ello, los paquetes económicos que pueda requerir cada mascota de acuerdo a su condición y tiempo de rehabilitación.



Figura 20 Logo de la empresa Fisio Pets.

Fuente: Elaboración propia

- Otro medio es buscar un convenio con la municipalidad de Ate, en ofrecer este servicio, ya que la municipalidad realiza campañas de vacunación y de tenencia responsable.

1.5.3 Descripción de producto o servicio

El servicio que ofreceremos será la rehabilitación en las mascotas; para poder empezar nos enfocaremos en las técnicas de fisioterapia en perros y gatos mejorando su funcionamiento y movilidad de sus articulaciones y músculos, ya que consideramos que todas nuestras mascotas necesitan llevar una vida saludable, evitando así dolores, hinchazón, inflamación, que pueden ser

causados por la edad y poder acelerar su recuperación tras alguna enfermedad o cirugía, y medicinas que son acompañadas en los tratamientos.

Contaremos con herramientas de calidad para poder llevar a cabo los tratamientos en los animales. Nos enfocaremos en principio en desarrollar un servicio de calidad tanto a los animales, que son nuestros clientes directos como a nuestros clientes indirectos, que vendrían hacer los dueños de las mascotas, brindando una atención cómoda y servicios con buenos resultados. Posterior a ello pensamos extender nuestro catálogo de servicios, como la hidroterapia, cirugías especializadas, entre otros.

1.5.4 Estrategia de precio

Todas las empresas deberían de verificar y tomar una decisión respecto al precio y al valor, para ver si estos están igualados y guardan una relación entre sí. Por lo tanto, esta estrategia consiste en ver si el producto tendrá un precio respecto a su valor, aun tomando el riesgo de que esto no tendrá una lógica en relación a la economía. (Pérez, 2006, p. 15).

El precio que ofreceremos y para diferenciarnos de los demás serán por hora y por paquetes ya que la mayoría de los centros de rehabilitación ofrecen el servicio solo por media hora, tendremos precios accesibles, ya que nos enfocaremos en el sector B, para poder captar a nuestros clientes y se llevará a cabo por sesiones y esto dependerá del estado de la mascota, básicamente las sesiones serán de ocho

y doce variando el precio. El precio por cada terapia será de 50 soles por 1 hora y media hora 25 soles ya que es el tiempo suficiente para el tratamiento y si la mascota necesita varias sesiones, ofreceremos paquetes para brindar un costo menor. Sin embargo, iremos ampliando nuestros servicios con otros tipos de rehabilitaciones y con otros precios.

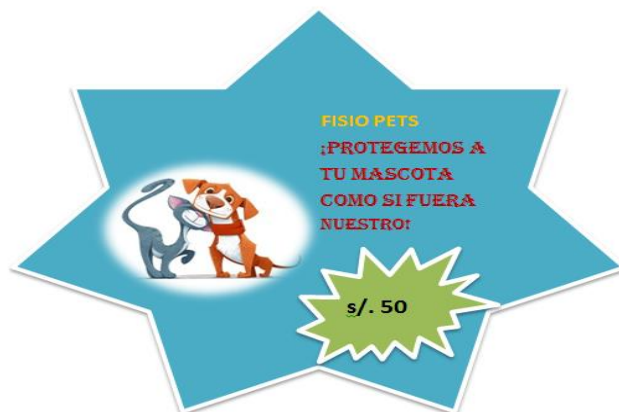


Figura 21 Folleto de servicio de la empresa Fisis Pets.

Fuente: Elaboración propia

Fisioterapia por tiempo		
Servicio	Tiempo	Costo
Fisioterapia	1 hora	S/50.00
Fisioterapia	Media hora	S/25.00

Figura 22 Cuadro de Fisioterapia por tiempo.

Fuente: Elaboración propia

Fisioterapia por paquete de 1 hora por terapia		
Servicio	Paquetes	Costo

Fisioterapia	4 sesiones	S/.190
Fisioterapia	8 sesiones	S/.390
Fisioterapia	12 sesiones	S/.590
Fisioterapia por paquete de media hora por terapia		
Servicio	Paquetes	Costo
Fisioterapia	4 sesiones	S/.95
Fisioterapia	8 sesiones	S/.195
Fisioterapia	12 sesiones	S/.290

Figura 23: Cuadro de paquetes de Fisioterapia por tiempo.

Fuente: Elaboración propia

1.5.5 Estrategia de distribución de plaza

Según Kotler & Armstrong (2003) “Afirma que los Canales de Distribución son todos los medios para hacer llegar los productos hasta el consumidor de forma adecuada en cuanto a las cantidades, momento y precios” (p. 203).

Con respecto a la estrategia de plaza, contaremos con una oficina en el distrito de Ate-Vitarte para brindar información de nuestro servicio, ya que solo nos enfocaremos en el servicio a domicilio para poder empezar nuestro negocio y por la actual situación, además estamos enfocándonos en la comodidad del dueño y la mascota, ya que muchas de las personas actualmente prefieren que sus mascotas sean atendidos en su mismo domicilio, para ello contaremos con una página web en donde mostraremos el servicio que ofrecemos y además estar presente en las redes sociales.

1.5.6 Estrategia de promoción

“Este tipo de estrategia se usa principalmente para aumentar la demanda y así poder aumentar las ventas de productos” (Kotler, 1986).

En el proyecto de centro de rehabilitación para mascotas tendremos diferentes promociones.

- Por apertura del negocio las consultas serán gratis.
- Habrá paquetes con promociones especiales.
- Daremos vales a nuestros clientes fidelizados.



Figura 24 Estrategia de promoción de Fisio Pets.
Fuente: Elaboración propia

1.5.7 Estrategia de servicio al cliente o postventa

Cuando se abre un negocio encontrar clientes cuesta venderle más que uno, todas las empresas tienen la oportunidad de penetrar nuevos mercados para que así persuadan a muchos clientes y repitan sus compras y puedan crear vínculo con ellos. (Arias, Murillo, & Proaño, 2019)

Emplearemos diferentes indicadores como:

En responder de manera rápida las consultas a los clientes, o las dudas que desean absolver.

Saber evaluar los costos de las consultas, y también algunas quejas que para así darles resultados.

1.5.8 Estrategia de posicionamiento

Es qué estrategias implementar para que tu producto o servicio sea percibido en la mente del consumidor. Cada empresa debe analizar a sus competidores para poner estrategias y saber cómo ven a los clientes. (Trout & Jack, 2020).

En nuestro proyecto de fisioterapia de mascotas nos vamos a posicionar en el consumidor mediante el servicio de calidad que vamos a dar a nuestros clientes, las promociones y las ofertas.

1.6 Plan de Operaciones

1.6.1 Objetivos de operaciones

Cada empresa debe tener en claro sus objetivos para sus diferentes áreas funcionales. Muchas empresas tienen objetivos de satisfacer a sus accionistas, pero solo se puede alcanzar enfocándonos en captar nuevos clientes, fidelizar a los que son sus clientes o recuperar clientes antiguos. (Estruch, 2017)

En nuestro plan de negocio del centro de rehabilitación se brindará el servicio de lunes a sábado y si requiere una rehabilitación especial atenderemos los domingos; las horas variarán ya que es depende de cada mascota lo que requiera.

Realizaremos 155 terapias semanalmente, 25 terapias al día, abriremos de 8:00 am a 5 pm y los domingos solo 5 terapias mayormente serán casos especiales y para los clientes fidelizados.

1.6.2 Actividades previas al inicio de la producción

Diseño y prueba del servicio: En nuestra fisioterapia trabajamos mucho el trabajo en equipo ya que nos favorece por las terapias a delivery por ende entre el personal tenemos que apoyarnos para que todo marche bien.

Calidad, fiabilidad y simplicidad. En nuestro proyecto contaremos con equipos y herramientas de calidad para el cuidado de las mascotas, ya sea para su rehabilitación o para su cuidado personal, que nuestros clientes son nuestra prioridad.

Aspectos técnicos de producción. Contaremos con permisos legales tales como:

- Permiso de funcionamiento de la municipalidad.
- En Sunarp la búsqueda y reserva del nombre de nuestro proyecto.
- Certificaciones de calidad de nuestros equipos de trabajo a través de los proveedores.

Ubicación de la empresa: Nuestro mercado local es la capital de Lima, sin embargo, nos enfocaremos en Lima Este, en el distrito de Ate Centro Comercial de Vitarte en el Block A -250.

Diseño y distribución de las instalaciones.

Contaremos con una oficina en Ate para las consultas, reclamos y atención con nuestros clientes.

1. Llamada del cliente.
2. Reserva de su cita si es a domicilio o en nuestra oficina.
3. Realizamos la consulta si es terapia, lo realizaremos en su domicilio.
4. Verificamos cuánto tiempo durará y el costo, y cuantos días a la semana se hará la terapia.
5. Nos desplazaremos a su domicilio para su respectiva terapia con el protocolo correspondiente.

1.6.3 Proceso de producción del bien o servicio.

Procesos y cuellos de botellas: Verificaremos las contradicciones en el transporte, tráfico también en la rotación del personal.

Estándares de calidad: Contaremos con una eficacia y efectivo servicio ya que contaremos con materiales de alta calidad que contribuya con el medio ambiente y con el cuidado de las mascotas, semanalmente después de su terapia se contribuirá con su higiene de las mascotas (lavado de su pelo, corte de sus uñas entre otros).

Factores críticos: Contaremos con 5 trabajadores especializados en fisioterapias de las mascotas, que rotaran según los días que les toque con sus respectivas mascotas, cada trabajador contará con su Kit de herramientas para su buen uso. Tendremos en stock como herramientas de reemplazo si alguna herramienta se malogra para que sea reemplazado; pero si contara con mantenimiento con los equipos correspondientes.

1.7 Diseño de estructura y plan de recursos humanos

1.7.1 Estrategias de reclutamiento, selección y contratación del personal

Reclutamiento:

“El **reclutamiento** es uno de los métodos que usan las empresas para captar candidatos calificados y eficientes para ocupar el puesto que requiere la organización y que se rige mediante técnicas y procedimientos” (Chiavenato, 2000, p. 208).

Nuestra empresa necesitará cinco personas que estén altamente capacitadas en la rama de veterinaria en el campo de la fisioterapia en mascotas, con experiencia mínima de 1 año, ya que nuestra empresa estará enfocada en gatos y perros, por ende necesitan mucho más cuidado. Es por ello que nuestra empresa como primer paso emplea la estrategia de reclutamiento que será primero a través de un análisis de puesto bien definido para que la persona que quiera ocupar el puesto sepa lo que realmente se quiere en nuestra empresa y esto consistirá en dos etapas: una será la etapa de búsqueda del medio en donde vamos a colocar el aviso de búsqueda de un personal calificado, colocando información completa del perfil que debe tener la persona que va a ser un integrante más de la empresa y este pueda desempeñar de manera eficiente el puesto al que será asignado y la segunda etapa va a consistir en

hacer una lista de posibles candidatos para ocupar el puesto, en este caso serían cinco personal calificados. Una vez que se haya obtenido esa lista de candidatos se procederá a la selección.

Selección:

Al hablar de la selección del talento humano que trabajará en la organización Mondy y Noe (2005) afirman que

la selección es otro de los pasos que las empresas usan para poder elegir entre un grupo de solicitantes a la persona más eficiente y adecuada para el puesto y organización que se requiere. La empresa tendrá un reclutamiento con éxito si la selección que realiza se realiza de manera óptima. (p. 96)

Una vez visto y culminado el proceso de reclutamiento de distintas personas para ocupar el puesto que necesita nuestra empresa, se hará una preselección que lo llamaremos paso A, que va a consistir en presentar un conjunto de importantes candidatos y escogeremos con quienes nos vamos a quedar seguido a ello pasaremos a la selección a través de diferentes métodos para poder evaluarlos y ver quien es la persona más idónea para los puestos que requiere nuestra empresa. Primero será mediante una evaluación a todos los candidatos que se escogió en el paso A, estos deberán pasar una prueba que nosotras para poder ver si cumplen con las habilidades y competencias requeridas para el puesto y esto se hará mediante pruebas y test de conocimientos y aptitudes, y evaluación psicológica, como paso C se pasará hacer una entrevista a los candidatos ya que consideramos que esto es uno de los puntos que tiene más importancia para realizar el proceso de selección y esto nos permitirá mirar

a los ojos a los candidatos, ver su lenguaje corporal e intentar descubrir sus habilidades más relevantes y las experiencias que han tenido. Esto será mediante preguntas estructuradas, no estructuradas y situacionales.

Y por último como paso D se hará una valoración de todas las entrevistas realizadas y pasemos a la contratación según hayamos considerado que candidatos son los mejores para los puestos que necesitamos y se les explicará cuáles los aspectos que debe seguir, darle la fecha de su incorporación a nuestra y empresa y resolver cualquier duda que pudiese tener antes de incorporación, y culminamos este proceso con la incorporación del personal presentándonos nosotras y con los demás compañeros de trabajos y guiándolo .

1.7.2 Estrategias de inducción, capacitación y evaluación del personal

En cuanto a la estrategia de inducción que llevaremos a cabo como empresa, será mediante un primer proceso dirigido a iniciar a nuestros colaboradores a su integración a la cultura organizacional de nuestra empresa, para que nuestros colaboradores se sientan parte de la empresa y pueda desempeñarse dentro de la empresa. Esto se dará durante los tres primeros meses en la cual ofreceremos información necesaria a nuestros colaboradores para que se puedan adaptar más rápido a las responsabilidades que tienen a su cargo, para facilitar su desempeño de forma eficiente.

Con respecto a la capacitación y evaluación del personal será mediante seminarios en los todos los integrantes de la empresa podrán asistir y mediante ello se hará una evaluación para ver en que se encuentran nuestros trabajadores.

1.7.3 Estrategias de motivación y desarrollo del personal

Para Físio Pets, es muy importante y valioso el personal que trabaja con nosotros y son día a día, la imagen que queremos proyectar como empresa por eso establecemos las siguientes estrategias.

Establecer horarios flexibles para nuestros colaboradores, máximo 4 sesiones por día, ello los ayudará a que puedan realizar otras actividades fuera del trabajo.

Proporcionar un set de cremas hidratantes para nuestros fisioterapeutas para el cuidado de sus manos, ya que son su herramienta de trabajo.

Brindar un set de masajes para nuestros colaboradores en un spa, ello como reconocimiento de su arduo trabajo, para ello, se deberá considerar al colaborador que haya sido elegido por los clientes, donde más se han sentido satisfechos con su trabajo.

Brindar un vale de alimentos a los colaboradores que desempeñen mejor su trabajo, ello se medirá con la asistencia a los domicilios en los horarios establecidos, asistir a las reuniones de retroalimentación que se tenga con la empresa, y también varía con el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Brindar cursos gratuitos para nuestros colaboradores, de acuerdo a sus gustos en plataformas digitales como Crehana, Domestika o Campus Romero.

1.7.4 Políticas de remuneraciones y compensaciones.

Lo más importante de ese negocio es que nuestros colaboradores amen a los animales y disfruten hacer su trabajo con vocación y servicio.

Nuestros colaboradores deben tener experiencia en terapia animal, asimismo se pide que desarrolle un trabajo con excelencia para ayudar en el proceso de recuperación de las mascotas, ya que es nuestra mayor carta de presentación, poder contar con mascotas totalmente recuperadas y con dueños satisfechos con el trabajo realizado.

Vamos a establecer pagos que sean muy bien remunerados en el mercado, de acorde a su profesión y especialización en terapia animal.

Siguiendo el régimen establecido por SUNAT como pequeña empresa, nuestros colaboradores, tienen derecho a descanso semanal y en días feriados, vacaciones de 15 días calendarios, Es salud, indemnizar por despido de veinte días de remuneración por un año de servicio, el derecho de recibir 2 gratificaciones en Julio y Diciembre, recibir utilidades Fisis Pets, recibir (CTS) por su tiempo de trabajo, que comprende quince días de remuneración por 1 año de servicio con un límite de noventa días de pago. (SUNAT,2020)

Asimismo, como empresa cubrimos los pasajes de nuestros colaboradores cuando van a un domicilio a realizar la terapia.

Brindamos los implementos de bioseguridad para nuestros colaboradores mascarillas, guantes, alcohol, protector facial, mamelucos protectores.

Vale de alimentos, para poder utilizarlo en supermercados en la compra de productos de primera necesidad.

1.8 Plan financiero

1.8.1 Historia financiera de la empresa

Este concepto de negocio Centro de Fisioterapia Pets tendrá inicio de actividades a finales del mes de diciembre del presente año.

1.8.2 Datos, supuestos y políticas económicas y financieras

Por apertura del negocio las consultas serán gratis. Luego cuando ya el negocio cuente con una aceptación del público, en los próximos 8 meses de estimación, las consultas en adelante tendrán un costo de S/10.00 para el público en general.

Se brindará un descuento del 5 % en los paquetes que ofrecemos que equivale a S/10.00, tanto para los de una hora y media hora, para todos nuestros clientes en general, este descuento tendrá una vigencia de 2 meses.

Se mantendrá el descuento del 5% de nuestros paquetes para los clientes más frecuentes.

1.8.3 Plan de ventas de la empresa

Para emprender este negocio, Fisiopets se está enfocando en los próximos cinco años, donde se detalla los servicios que realizaremos por año, asimismo está iniciando actividades desde la quincena de diciembre del presente año. Asimismo, presentamos un plan de ventas del 2020 al 2025 como figura en nuestra tabla 1.

PLAN DE VENTAS/ UNIDADES	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
PAQUETE 1 (1 hora por terapia en 4 sesiones)	5	50	70	90	120	335
PAQUETE 2 (1 hora por terapia en 8 sesiones)	4	40	50	65	90	249
PAQUETE 3 (1 hora por terapia en 12 sesiones)	4	42	45	70	90	251
PAQUETE 4 (30 minutos por terapia en 4 sesiones)	3	55	60	75	95	297
PAQUETE 5 (30 minutos por terapia en 8 sesiones)	4	40	50	70	80	247
PAQUETE 6 (30 minutos por terapia en 12 sesiones)	5	45	50	75	85	260
TOTAL DE PAQUETES	25	272	325	445	560	1639

Tabla 1 Plan de ventas 2020 al 2025 FisioPets

Fuente Elaboración propia

1.8.4 Análisis de costos

En análisis de costos lo emplearemos de la siguiente manera explicada en la tabla 2 y 3 se describen todos los materiales que se va necesitar.

Tabla 2 *Adquisición de materiales para Fisio Pets*

Descripción	Unidad	Precio unitario		Total	
EQUIPOS					
Collarín veterinaria lavable	3	S/.	50,00	S/.	150,00
Máquina De Cortar Pelo					
Mascotas Perros, gatos	3	S/.	65,00	S/.	195,00
Láser terapéutico	1	S/.	1.149,00	S/.	1.149,00
Ultrasonido terapéutico	1	S/.	390,00	S/.	390,00
Sillas ortopédicas	2	S/.	160,00	S/.	320,00
Chaqueta Salvavida	2	S/.	100,00	S/.	200,00
Colchonetas para mascotas	3	S/.	35,00	S/.	105,00
Pelotas ovaldas	4	S/.	60,00	S/.	240,00
Pelotas para terapia	4	S/.	60,00	S/.	240,00
Masejeador para mascotas	3	S/.	50,00	S/.	150,00
ENSERES					
Combo Escritorio de melamina	1	S/.	299,00	S/.	299,00
Dos sillas de ruedas	2	S/.	92,50	S/.	185,00
Sofá	1	S/.	200,00	S/.	200,00
Reloj decorativo	1	S/.	15,00	S/.	15,00
Laptop	3	S/.	1.500,00	S/.	4.500,00
Impresora Epson	1	S/.	699,00	S/.	699,00
Total				S/.	9.037,00

Fuente: Elaboración propia

RECURSOS HUMANOS					
CARGO	ACTIVIDAD	UNIDADES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
ADMINISTRADORA(DEYRI BUSTAMANTE	ADMINISTRATIVA	PERSONAS	1	S/1.500,00	S/1.500,00
XIOMARA PANEZ (ENCARGADA DE	OPERACIONES	PERSONAS	1	S/1.500,00	S/1.500,00

Tabla 3 *Costo de Recursos Humanos de Fisio Pets*

M				10,00	
TRABAJADORES	FISIOTERAPISTA	PERSONAS		S/ 1.000,00	S/ 9.500,00
				TOTAL	S/9.500,00

Fuente: Elaboración propia

1.8.5 Punto de equilibrio de la empresa

El punto de equilibrio nos ayudará a visualizar cuando Fisio Pets será rentable como se indica en la tabla 4.

Tabla 4 *Punto de equilibrio Fisiopets*

Costos variables	3.916,00
Costos fijos	1078,3
Costo totales	4.994,30
Costo unitario	5,4
Precio de venta unitario	50
Punto de equilibrio (unidades)	- 3.894,43

Fuente Elaboración propia

1.8.6 Adquisición de materiales e insumos para la producción

Como nos explica la tabla 5, detallamos la adquisición de inmuebles que se necesitará para nuestro negocio y los gastos en trámites para su inscripción.

 Tabla 5 *Activos fijos tangibles e intangibles de Fisis Pets*

Activo fijo tangible	Valor unitario
Collarín veterinaria lavable	S/. 50,00
Máquina De Cortar Pelo	
Mascotas Perros, gatos	S/. 65,00
Láser terapéutico	S/. 1.149,00
Ultrasonido terapéutico	S/. 390,00
Sillas ortopédicas	S/. 160,00
Chaqueta Salvavida	S/. 100,00
Colchonetas para mascotas	S/. 35,00
Pelotas ovaldas	S/. 60,00
Pelotas para terapia	S/. 60,00
Masajeador para mascotas	S/. 50,00
ENSERES	
Combo Escritorio de melamina	S/. 299,00
Dos sillas de ruedas	S/. 92,50
Sofá	S/. 200,00
Reloj decorativo	S/. 15,00
Laptop	S/. 1.500,00
Impresora Epson	S/. 699,00
Sub total	S/. 4.924,50
IGV 18%	S/ 886,41
Total	S/. 5.810,91

COSTO FIJO INTANGIBLE	
COSTOS PARA INSCRIPCIÓN DE EMPRESA	PRECIO
CONSTITUCIÓN DE EMPRESA	S/45,00
BÚSQUEDA DE NOMBRE	S/4,00
RESERVA DE NOMBRE	S/20,00
INSPECCIÓN DE DEFENSA	S/71,00
LICENCIAMIENTO DE FUNCIONAMIENTO	S/338,30
TRÁMITES EN NOTARIA PACORA	
BAZALAR	S/600,00
TOTAL	S/1.078,30
IGV 18%	S/194,09
	S/1.272,39
TOTAL GENERAL	S/19.615,30

Fuente Elaboración propia

1.8.7 Inversión inicial

En Fisiopets vamos a necesitar ese monto que figura en la tabla 6 para poder iniciar actividades.

Tabla 6 *Inversión inicial de Fisio Pets*

Descripción	Monto
Mano de obra	9500
maquinarias	9037
Otros gastos	1078,3
Total	19615,3

Fuente Elaboración propia

1.8.8 Capital de trabajo

Se va necesitar un total de capital de trabajo de S/77,200 para asegurar su buen funcionamiento como se detalla en la tabla 7.

Tabla 7 *Capital de trabajo de Fisis Pets*

Capital de trabajo			
	Activo circulante	Total US\$	
	Efectivo		
	Total activo	25,800.00	
	circulante		
	Pasivo circulante		
Fuente Elaboración	Gastos acumulados	12800	propia
	total pasivo	12800	
	circulante		
	total capital del	77,200.00	
	trabajo		
1.8.9 Fuentes			de
financiamiento			

Vamos a financiarnos por terceras personas como se menciona en la tabla 8 para que nuestra empresa sea rentable.

Tabla 8 *Fuente de financiamiento de Fisio Pets*

Fuentes de Financiamiento	
Inversión de terceras personas	9115.3
Plazo de pago	2 años
Interés	2%
Periodo de capitalización	Mensual
Interés en efectivo	379.8

Fuente Elaboración propia

1.8.10. Proyección de flujo de caja

Una vez realizado el estado de resultados, pasamos a calcular el flujo de caja proyectada para la empresa Fisio Pets, donde se puede concluir que la empresa cuenta con liquidez suficiente para poder comenzar sus actividades ya que se muestra que hay dinero suficiente para cubrir la inversión inicial del 2020 de la empresa Fisio Pets que es de s/. 19,615.30, mostrando que la empresa tiene una buena viabilidad para poder realizar sus servicios.

 Tabla 9 *Flujo de caja de Fisio Pets*

Detalles	año	Flujo de caja FisioPets					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos							
Ventas	40225	S/.	S/	S/	S/	S/	S/
		835.875,0	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00
Total de ingresos	40225	S/.	S/	S/	S/	S/	S/
		835.875,0	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00
Egresos							
Inversión act fij. Tangible	S/	0	0	0	0	0	0
	5.810,91						
Inversión act. Fij intangibles	S/	0	0	0	0	0	0
	1.272,39						
capital propio	S/	0	0	0	0	0	0
	10.500,00						
Gastos administrativos		S/	S/	S/	S/	S/	S/
		45.012,00	45.012,00	45.012,00	45.012,00	45.012,00	45.012,00
Gastos de ventas	0	9500	9500	9500	9500	9500	9500
Gasto de operación	0	3.812,00	3.812,00	3.812,00	3812,00	3812,00	3812,00
30% imp. Renta	0	14.169,66	14.501,16	2.143,10	15.172,81	26.071	26.071
Total egresos	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
	10.500,00	72.493,66	72.825,16	60.467,10	73.496,81	84.395,40	
Depreciación	0	5810,91	5810,91	5810,19	5810,19	5810,91	5810,91
Amortización		90,86	90,86	90,86	90,86	90,86	90,86
Valor residual	0	0	0	0	0	0	0
Flujo de caja económico	S/	S/.	S/	S/	S/	S/	S/
	29.725,00	769.283,1	768.951,61	781.308,95	768.279,24	757.381,37	Rentabilidad y viabilidad de la empres

Fuente: Elaboración propia

1.8.11. Análisis de rentabilidad

Respecto a la elaboración del análisis de rentabilidad de la empresa, primero se tuvo que ver aspectos anteriores para poder elaborarlo, se tomó en cuenta el cálculo de la inversión necesaria ya que es importante tener en cuenta cuales son activos propios y externos para la ejecución del proyecto, además de tener en cuenta el capital de trabajo y la adquisición de materiales. Y por último la estimación de ventas de la empresa.

Tabla 10 *Análisis de rentabilidad de Fisio Pets*

Cuenta de resultado	1	2	3
ventas	83,875.00	86,545.00	80,612.00
costos	s/6,970.00	840	653
resultado	s/76,905.00	85,705.00	79,959.00
Rentabilidad	82%	86	79%

Fuente: Elaboración propia

1.8.12. Estado de Ganancias y Pérdidas proyectado de la empresa

Luego se muestra la tabla de ganancias y pérdidas proyectadas de Físio Pets para poder medir la actividad de la empresa en el tiempo determinado.

Tabla 11 *Estado de Ganancias y Pérdidas proyectada de la empresa*

Fuente: Elaboración propia

Detalles año	1	2	3	4	5
Ingresos					
Ventas	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00
Total ingresos	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00
Egresos					
gastos administrativos	45.012,00	46.012,00	4.701,00	48.012,00	50.012,00
gastos de ventas	1.800,00	1.905,00	2.022,48	2.143,83	2.272,46
gastos de operación	3.800,00	3.800,00	3.800,00	3.800,00	38.000,00
Utilidad operativa	50.612,00	51.717,00	10.523,48	53.955,83	90.284,46
Gastos no operacionales	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
Intereses	379,80	379,80	379,80	379,80	379,80
Utilidad antes partc.trabaj	47.232,20	48.337,20	7.143,68	50.576,03	86.904,66
8% partc. Trabajadores	0	0	0	0	0
Utilidad antes de impuesto	47.232,20	48.337,20	7.143,68	50.576,03	86.904,66
Impuesto al estado (30%)	14.169,66	14.501,16	2.143,10	15.172,81	26.071,40
Utilidad neta del ejercicio	33.062,54	33.836,04	5.000,58	35.403,22	60.833,26
Utilidad acumulada	33062,54	66.898,58	71.899,16	107.302,38	168.135,64

1.8.13 Balance General proyectado de la empresa

En el siguiente cuadro se puede mostrar el balance general de la empresa, lo cual muestra que Fisis Pets tiene una solidez financiera. Se puede observar de manera ordenada y coherente la composición de sus activos y pasivos.

Tabla 12 *Balance general de la empresa.*

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Activo						
Activo corriente						
Prestamos	161989,14	290421,79	141589	5630	8563	67803
Total activo corriente	161989,14	290421,79	141589	5630	8563	67803
Activo no corriente						
Activo fijos	22500	4924,5	4924,5	4924,5	4924,5	4924,5
Activos fijos intangibles	1024,6	1078,3	1078,3	1078,3	1078,3	1078,3
Depreciación	581091	-5810,91	-5810,91	-5810,91	-5810,91	-5810,91
Amortización	90,86	-90,86	-90,86	-90,86	-90,86	-90,86
Total activo no corriente	101,03	101,03	101,03	101,03	101,03	101,03
Total del activo	162090,17	290522,82	141690,03	5731,03	101,03	101,03
Pasivo						
pasivo corriente						
impuesto a la renta	1456,23	1469,66	14501,16	2143,1	15.172,81	26.071,00
Total pasivo corriente	146580	14169,66	14501,16	2143,1	15.172,81	26.071,00
Pasivo no corriente						
Prestamos	9115,3	0	0	0	0	0
total pasivo no corriente	9115,3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total del pasivo	155695,3	14169,66	14501,16	2143,10	15.172,81	26.071,00
patrimonio						
Capital social	10500	10500	10500	10500	10500	10500
Utilidades acumuladas		306254	33836,04	5000,58	35403,22	6083326
Total patrimonio	10500	316754,00	44336,04	15500,58	45903,22	6.093.826,0
total pas.+Patrim	166195,3	330924	58837,2	17643,68	61.076,03	6.119.897

115.15.20	151646	251326,16	341158,36		
				473,52	41.245

Fuente: Elaboración propia

1.8.14. Análisis de sensibilidad y riesgo de la empresa

Tabla 13 *Análisis de sensibilidad y riesgo de Fisio Pets*

Fuente: Elaboración propia

Detalles año	1	2	3	4	5
SALDO INICIAL					
Ingresos					
ventas	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00
Aportes					
Total Ingresos	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00	835.875,00
Egresos	3.800,00	3.800,00	3.800,00	3.800,00	38.000,00
Utilidad operativa	839.675,00	839.675,00	839.675,00	839.675,00	38.000,00
Maquinaria	416.068,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
alquileres	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
depreciación	422.107,00	835.175,00	835.175,00	835.175,00	33.500,00
Gastos administrativo	0	0	0	0	0
Total egresos	422.107,00	835.175,00	835.175,00	835.175,00	33.500,00
saldo final	126.632,10	250.552,50	250.552,50	250.552,50	10.050,00

1.9 Descripción del equipo gerencial de la empresa

Descripción del equipo gerencial de la empresa

Nuestra empresa contará con 8 integrantes incluyéndonos nosotras, y estará liderada por nosotras mismas, ya que seremos las encargadas de llevar a cabo el negocio.

El equipo gerencial de la empresa estará liderado por los mismos socios capitalistas, quienes asumirán los cargos de Administradora, Encargada de operaciones y Encargada de Operaciones. Se promoverá desde el primer instante el liderazgo participativo, el cual es una forma de dirección en la que todos los miembros de la organización trabajan juntos para tomar decisiones. El liderazgo participativo también se conoce como liderazgo democrático, ya que se alienta a todos a participar. Para ello se propone el esquema que se representa en la Figura 25:

Organigrama de FisisoPets

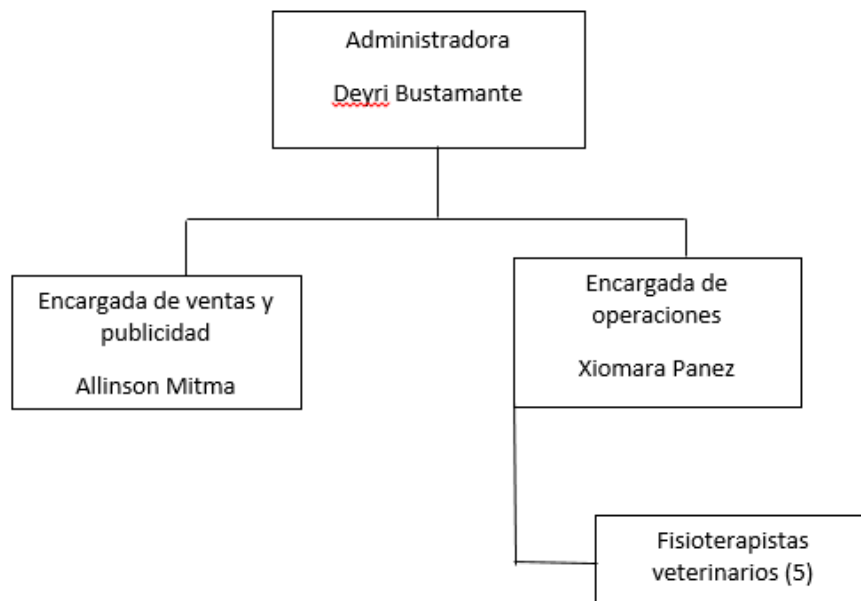


Figura 25 Organigrama de Físio Pets.
Fuente: Elaboración propia

Las funciones que realizan cada uno son las siguientes:

Deyri Bustamante Administradora:

Funciones:

- Planificar y organizar los objetivos de corto y mediano plazo para Fisiopets.
- Ejercer el liderazgo en la empresa.
- Es imagen de la empresa.
- Buscar alianzas con otras empresas.
- Usar los recursos de la empresa de forma correcta.
- Tomar las decisiones para Fisiopets.

Xiomara Panes Encargada de operaciones:

Funciones:

- Coordinar con la contadora para la declaración de impuestos para llevar el control de la empresa.
- Seleccionar al personal de la empresa
- Coordinar compra de equipos necesarios para el servicio.
- Coordinar los pagos a los colaboradores de la empresa.

Allinson Mitma Encargada de ventas y publicidad:

Funciones:

- Realizar publicidad y diseño en plataformas digitales.
- Atender las llamadas de clientes.
- Reservar citas.
- Incrementar la cartera de clientes.
- Buscar alianzas con la municipalidad de Ate y otras empresas en el mismo rubro.
- Coordinar los gastos administrativos de la empresa.

Fisioterapistas:

Son veterinarios con especialización en terapia animal.

Funciones:

- Van al domicilio de las mascotas a realizar las terapias de acuerdo a su previo análisis que se haya realizado.
- Son nuestra carta de presentación con nuestros clientes, por ello deben realizar su trabajo con vocación y excelencia hacia las mascotas.

Ubicación de Fisiopets:



Figura 26 Ubicación de local.

Fuente: Google Maps.

Diagrama de flujo de proceso de atención de FizioPets

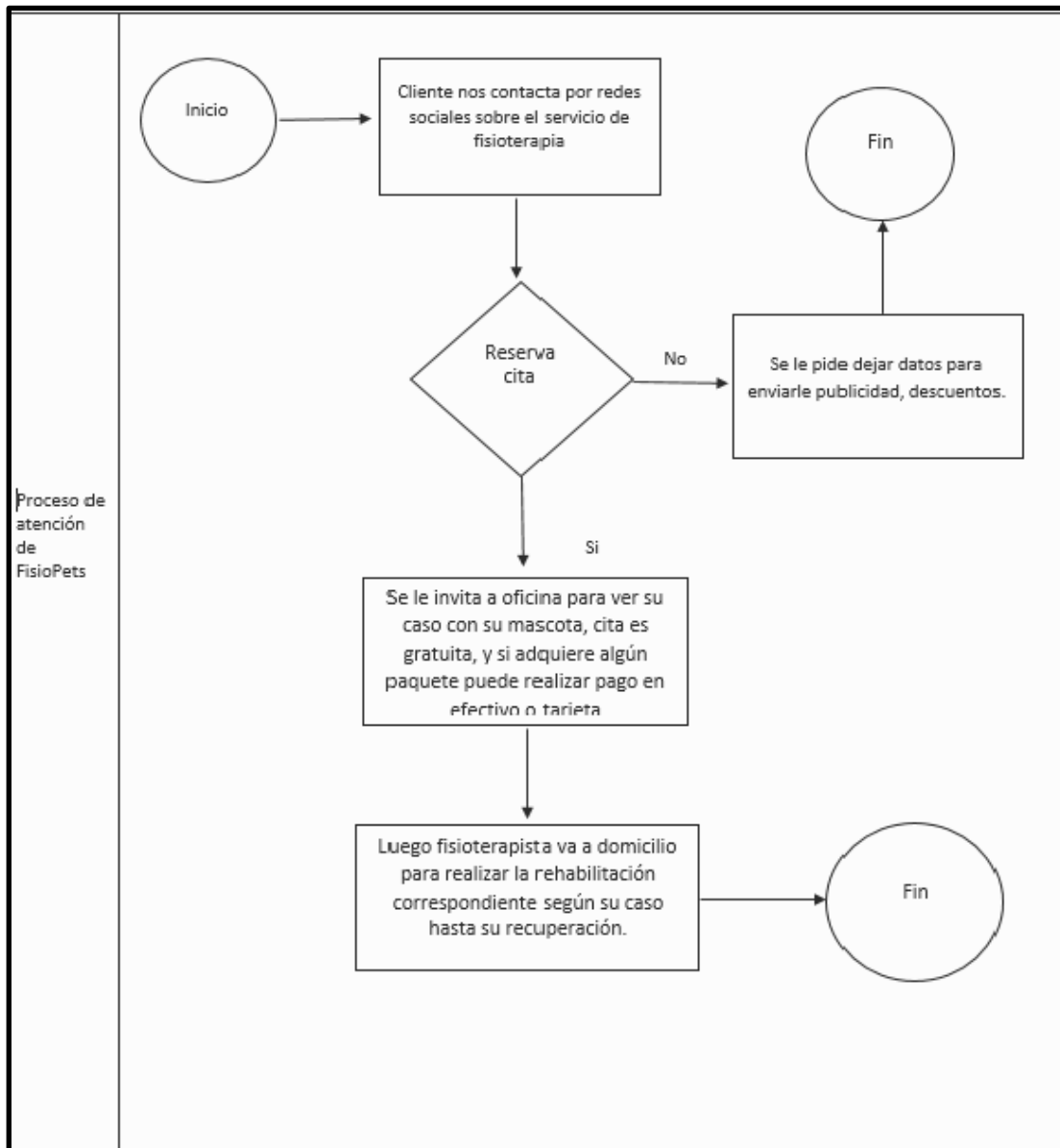


Figura 27 Diagrama de proceso de atención FizioPets.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones:

FisioPets, es un servicio innovador en el sector “C” como el distrito de Ate, por los datos estudiados, sabemos que hay gran demanda por atender, ya que hoy en día las mascotas son muy valoradas para los peruanos y también en el distrito, el estilo de vida ha cambiado, en su gran mayoría casi todos los hogares cuentan con mascotas.

Asimismo, el precio base que estamos colocando como para el inicio de nuestras actividades va de acorde con el poder adquisitivo de nuestros potenciales clientes que son los dueños.

Sabemos que este negocio nos va generar mucha rentabilidad, siempre y cuando se trabaje con dedicación, optimismo y compromiso, asimismo con amor incondicional hacia las mascotas, si ello no hay, es mejor no dedicarse a este rubro.

Recomendaciones:

Se recomienda que puedan realizar más proyectos relacionados a este rubro que está en crecimiento, asimismo a los inversionistas les decimos que este negocio de servicios a mascotas no tiene pierda, hoy en día hay mucha concientización sobre el cuidado de las mascotas, sabemos que por el tema de Covid 19 , ha generado incertidumbre, sin embargo somos optimistas que las cosas irán mejorando y que este rubro tiene mucho potencial Nuestra economía peruana irá recuperándose de a pocos hasta que pueda normalizarse.

Referencias bibliográficas:

Gestión (2020). Perú, país con mayor caída del PBI en el presente año (Edición online 08-06.2020) [https://gestion.pe/economia/banco-mundial-peru-sera-el-pais-con-mayor-caida-de-pbi-en-sudamerica-este-ano-noticia/#:~:text=El%20organismo%20internacional%20prev%C3%A9%20que,la%20pandemia%20\(ver%20cuadro\).](https://gestion.pe/economia/banco-mundial-peru-sera-el-pais-con-mayor-caida-de-pbi-en-sudamerica-este-ano-noticia/#:~:text=El%20organismo%20internacional%20prev%C3%A9%20que,la%20pandemia%20(ver%20cuadro).)

Marketing (2020). El ecommerce en tiempos de pandemia Plataforma Online: <https://revistaempresarial.com/marketing/e-commerce/el-ecommerce-en-tiempos-de-pandemia/>

INEI (2020). Número de varones y mujeres en el distrito de Ate <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-poblacion-de-lima-supera-los-nueve-millones-y-medio-de-habitantes-12031/>

Diario- Rehabilitación (2020). *Fisioterapia en tiempos de covid* (Edición digital 29-04-2020). <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RHR>

Perú Retails (2019). *El impacto de las mascotas en casi la mitad de los hogares peruanos.* <https://www.peru-retail.com/peru-valor-e-impacto-mascotas-la-mitad-hogares-peruanos/>

Flores, J. (2016). Estrategias para el proceso de reclutamiento y selección.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553057362005/html/index.html>

Harvard Deusto (2020). *Marketing estratégico* (Edición digital 12-06.2019).

<https://www.harvard-deusto.com/marketing-estrategico-repensar-un-clasico>

López S. (2017). Estrategias de precio en un mercado cada vez más competitivo.

<https://br.escueladenegociosydireccion.com/business/marketing-ventas/estrategias-de-precios-en-un-mercado-competitivo/>

Anexo

Anexo 1: Se adjunta encuesta elaborada para viabilidad de proyecto.

Elaboración del instrumento de recolección de datos

Edad: -----

Sexo: -----

1. Completa la información de sexo, edad y tamaño de tu/s mascota/s

a) Hembra

b) Macho

2. ¿Qué tipo de mascota es?

a) Perro

b) Gato

3. ¿Cuál es la edad de tu perro o gato?

a) 0-1 Año

b) 2-4 años

c) 5-8 años

d) 11

4. ¿Qué tanto crees que cuidas su salud de tu mascota?

a) Muchísimo b) Más o menos c) No los
atiendo

5. ¿Qué tipo de cuidado especial requiere/n tu/s mascotas?

a) Comida especial b) Medicamentos c) Terapia
física

6. ¿Cuánto inviertes mensual en el cuidado de tu mascota?

a) S/. 100 b) S/.150 c) S/.200 d) s/.Más
de 200

7. ¿Te gustaría contar con un servicio de fisioterapia para mascotas?

a) Si b) no

8. ¿Cuánto pagarías por una consulta para una rehabilitación de su mascota?

a) s/. 35 b) s/50 c) s/.100

9. ¿Porque medio te gustaría enterarte de nuestro servicio?

a) TV B) Redes sociales c) Afiches d) Radio e) Paneles