PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA "FUNERARIA DE MASCOTAS RICORDARE" COMO UNA ALTERNATIVA ECO-AMIGABLE Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

MODALIDAD CREACIÓN DE EMPRESA

Elaborado por:

Jennifer Vanessa Segura Ríos

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D. C.

2020

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA "FUNERARIA DE MASCOTAS RICORDARE" COMO UNA ALTERNATIVA ECO-AMIGABLE Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

MODALIDAD CREACIÓN DE EMPRESA

Elaborado por:

Jennifer Vanessa Segura Ríos

Asesor Metodológico:

Milton Angulo

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D. C.

2020

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA "FUNERARIA DE MASCOTAS RICORDARE" COMO UNA ALTERNATIVA ECO-AMIGABLE Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

MODALIDAD CREACIÓN DE EMPRESA

Trabajo de grado para optar por el título de Administradora de empresas

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D. C.

2020

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

Autoridades Académicas

Rector

Dr. Leonardo Valencia

Vicerrector Académico

Dra. Martha Castellanos

Decano Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Financieras

Dr. Mauricio Andrés Hernández Anzola

Director del Programa

Dra. Marcela Garzón Posada

Asesor Metodológico

Milton Angulo

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

_____

JURADO

_____

_____

Ciudad _____ Día_____ Mes Año _____

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi esposo y a mi familia, quienes me ayudaron y apoyaron con su comprensión y aliento en cada momento de flaqueo, esto también es por y para ustedes.

También agradezco a mi profesor Milton Angulo, quien fue un apoyo para lograr estructurar y llevar a un feliz término este proyecto de grado.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mi hijo Mattias, quien se ha esforzado día a día conmigo para lograr este gran reto.

Poni ya casi nos graduamos.

¡Love you!

ADVERTENCIA

La **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** no se hace responsable de los conceptos emitidos en los trabajos de grado. Sólo velará porque no se publique nada contrario a la moral y ética profesional y por qué dicho trabajo no contengan ataques o polémicas personales, antes bien en ello se vea un anhelo de buscar la verdad.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 1
JUSTIFICACIÓN 3
OBJETIVOS 4
Objetivo General 4
Objetivos Específicos 4
1. DESARROLLO DEL LIENZO CANVAS. 5
1.1 Segmento de clientes. 5
1.2 Propuesta de valor. 5
1.3 Canales. 6
1.4 Relación con los clientes 6
1.5 Flujo de ingresos. 6
1.6 Recursos claves. 6
1.7 Actividades clave 8
1.8 Aliados clave 8
1.9 Estructura de costos. 8
2. MÓDULO DE MERCADOS 10
2.1 Investigación de Mercados 10
2.1.1 Definición de Objetivos 16
2.1.3 Análisis del Sector 17
2.1.4 Análisis de Mercado 18
2.1.5 Análisis de la Competencia 20
2.1.6 Diagnostico del Mercado 21
2.2 Estrategias de Mercado 22
2.1.2.1 Concepto del Producto o Servicio 22
2.2.2 Estrategias de Distribución 22
2.2.3 Estrategias de Precio 23
2.2.4 Estrategias de Promoción 24
2.2.5 Estrategias de Comunicación 24
2.2.6 Estrategias de Servicio 25
2.2.7 Estrategias de Marketing Digital 25
2.2.8 Presupuesto de la Mezcla de Mercado 26
2.2.9 Estrategias de Aprovisionamiento 26
2.3 Proyección de Ventas 27

2.3.1 Como alimentar tabla Proyección de Ventas 31
2.3.2 Justificación de las ventas 31
2.3.3 Política de Cartera 31
3. MODULO DE OPERACIÓN 31
3.1 Operación 31
3.1.1 Ficha Técnica del Producto ó Servicio 31
3.1.2 Estado de Desarrollo 33
3.1.3 Descripción del Proceso 33
3.1.4 Necesidades y Requerimientos 35
3.1.5 Plan de Producción 36
3.2 Plan de Compras 37
3.2.1 Como alimentar tabla Consumos Por Unidad de Producto 37
3.3 Costos de Producción 37
3.4 Infraestructura 38
4. MÓDULO DE ORGANIZACIÓN 42
4.1 Estrategia Organizacional 42
4.1.2 Organismos de Apoyo 45
4.2 Estructura organizacional 45
4.3 Aspectos legales 46
4.4 Costos administrativos 48
4.4.1 Tabla Gastos de Personal 49
4.2 Tabla de Gastos de Puesta en Marcha 50
4.4.3 Tabla de Gastos Anuales de Administración 52
5. MÓDULO DE FINANZAS 52
5.1 Ingresos 52
5.1.1 Taba de recursos 52
5.2.1 Tablas de Egresos, como se generan 53
5.2.3 Costos anualizados administrativos, gastos de personal anualizados 54
5.3 Capital de trabajo 55
5.3.1 Alimentar tabla de capital de trabajo 55
6. PLAN OPERATIVO 57
6.1 Cronograma de actividades 57
6.1.1 Cronograma de actividades a desarrollar 57
6.2 Metas sociales 58
6.2.1 Aportes del plan de negocio al Plan Nacional de Desarrollo 58

6.2.2 Número de Empleos indirectos 58
6.2.3 Emprendedores con participación accionaria 59
7. IMPACTOS 59
7.1 Impactos 59
7.1.1 Impacto Económico 59
7.1.2 Impacto Social 60
7.1.3 Impacto Ambiental 60
8. RESUMEN EJECUTIVO 60
8.1 Resumen Ejecutivo 60
8.1.1 Concepto del Negocio 60
8.1.2 Potencial del Mercado en Cifras 62
8.1.3 Ventajas Competitivas y Propuesta de Valor 63
8.1.4 Resumen de las Inversiones Requeridas 63
8.1.5 Proyecciones de Ventas y Rentabilidad 64
8.1.6 Conclusiones Financieras y Evaluación de Viabilidad 66
8.2 Equipo de trabajo 66
8.2.1 Tabla equipo de trabajo 66
9. Bibliografía 67

Índice de Tablas

Tabla 1. Presupuesto inicial 7
Tabla 2. Costos proveedores 9
Tabla 3. Gastos administrativos 10
Tabla 4. Evolución del PIB en Colombia 17
Tabla 5. Participación Porcentual del Valor Agregado por Actividad Económica 18
Tabla 6. Número de personas por hogar con mascotas. 18
Tabla 8. Gasto mensual de los hogares en las mascotas 21
Tabla 9. Estrategias de precio 23
Tabla 10. Estrategia de aprovisionamiento 26
Tabla 11. Presupuesto inicial- Proyección 28
Tabla 12.Costos por insumos y clientes 29
Tabla 13. Impuestos 30
Tabla 14. Total, por funcionamiento 30
Tabla 15. Ficha técnica del servicio 32
Tabla 16. Necesidades y requerimientos 35
Tabla 17. Plan de Producción 36
Tabla 18. Plan de compras 37
Tabla 19. Consumo por unidades de producto 37
Tabla 20. Requerimiento personal 37
Tabla 21. Cálculo costos de operación 38
Tabla 22. Aspectos Legales 46
Tabla 23. Gastos de personal 49
Tabla 24. Gastos de puesta en marcha 1. 50
Tabla 25. Gastos de puesta en marcha 2 50
Tabla 26. Gastos de puesta en marcha 3 51
Tabla 27. Gastos de puesta en marcha 4 51
Tabla 28. Gastos de puesta en marcha 5 Total 52
Tabla 29. Gastos anuales admón. 52
Tabla 30.Plan de Negocios 53
Tabla 31. Capitalización 53
Tabla 32. Tabla de ingresos y egresos de efectivo 54
Tabla 33. Gastos administrativos 55
Tabla 34. Capital de trabajo 55
Tabla 35. Cronograma de actividades 57
Tabla 36. Resumen de inversiones 63
Tabla 37. Resumen presupuesto necesario 63
Tabla 38. Resumen ventas por unidad y precio 64
Tabla 39. Flujo de caja y proyección 64
Tabla 40. Flujo de efectivo neto. VAN-TIR 65
Tabla 41. PRI- Periodo de Recuperación de la Inversión 65

Índice de Gráficas

Ilustración 1. Pregunta 1 - Encuesta ____ *13*
Ilustración 2. Pregunta 2 Encuesta ____ *13*
Ilustración 3. Pregunta 3- encuesta ____ *13*
Ilustración 4. Pregunta 4-encuesta ____ *14*
Ilustración 5. Pregunta 5 - encuesta ____ *14*
Ilustración 6. Pregunta 6 – encuesta ____ *14*
Ilustración 7. Pregunta 7- encuesta ____ *15*
Ilustración 8. Pregunta 8- Encuesta ____ *15*
Ilustración 9. Concentración de comercios por localidades. CIIU 4759 - CIIU 9609 ____ *20*
Ilustración 10. Descripción del proceso ____ *33*
Ilustración 11. Planta Subterránea ____ *39*
Ilustración 12. Primera Planta ____ *40*
Ilustración 13. Segunda Planta ____ *40*
Ilustración 14. Tercera Planta ____ *41*
Ilustración 15. FODA ____ *43*
Ilustración 16. Organigrama ____ *46*

INTRODUCCIÓN

La influencia positiva de las mascotas en la salud y bienestar de los seres humanos es bien reconocida y comprende los aspectos psicológico, fisiológico, terapéutico y psicosocial (Gómez, 2007). Es por esta razón que el vínculo que se ha creado entre humanos y animales de compañía es muy estrecho, haciendo que el enfrentar la muerte sea tan difícil como la pérdida de un ser humano.

Es por esta razón que Ricordare entra al mercado promoviendo un cambio cultural en cuanto a la manera de como los restos de una mascota se tratan, esto, debido a temas tanto social como ambiental; así mismo, se ofrece el servicio de entrega de cenizas con un bonsái que viene haciendo las veces de recordatorio y reemplazando el exceso de merchandising[1] que otras entidades han decidido utilizar aumentando costos y haciendo cada vez más difícil que las personas que pierden a sus mascotas puedan acceder al servicio exequial por culpa de los altos costos.

Con el fin de apoyar a las familias sobrellevando el duelo, desde el punto de vista psicológico, legal y sanitario y teniendo en cuenta las limitaciones económicas que existen para muchas personas en el país, el presente proyecto de grado, pretende estructurar la idea de negocio, como una opción de vida viable y posible, desde el punto de vista comercial, financiero, operativo y organizacional.

[1] Conjunto de productos publicitarios para promocionar un artista, un grupo, una marca, etc.

Biológicamente la muerte es un tema inherente a la vida y demuestra que es una situación imposibilitante y que no permite cumplir con las funciones básicas de un ser vivo.

El concepto que los animales tienen acerca de la muerte es algo que hace parte del ciclo de la vida, es necesario que algunos mueran y otros sobrevivan, manteniendo el equilibrio dentro del ecosistema.

Sin embargo, para el ser humano el tema es mucho más complicado, y siempre se ha querido despedir a los seres queridos de una forma digna, de tal manera que sea posible demostrar todo el afecto que se sentía por alguien.

Esta es otra de las razones por las que Ricordare también busca apoyar de forma psicológica a las personas que sufren la pérdida de un animal de compañía, en conjunto de alguna sesiones con el psicólogo clínico encargado de este aspecto y el hecho de obtener otro ser vivo, en este caso un bonsái con las cenizas de la mascota es algo simbólico que puede ayudar a sobrellevar esta situación.

JUSTIFICACIÓN

Generalmente al fallecer una mascota, se recuerda con nostalgia los primeros meses, sobre todo por la forma del deceso y muchas veces por la manera en que sus restos fueron tratados. Con el tiempo esta situación que genera dolor se va olvidando, en la mayoría de los casos. Razón por la cual se escogió apoyar a las personas que pierden a sus mascotas en un momento dado, tanto de forma económica por la disminución sustancial de costos como con la tramitología que requiere la cremación de un animal de compañía.

Por otra parte, el planeta tierra tiene una problemática con la contaminación ambiental y de esta manera el servicio que brinda la entidad, contribuirá a la reducción de Dióxido de Carbono (CO2) y aumentaría la producción de oxígeno (O), más que un servicio es un beneficio para la sociedad y el medio ambiente. Adicional a esto, los servicios exequiales tienen costos elevados, por tanto, se ofrece el servicio de cremación, a bajo costo, ya que la cremación está por debajo de los precios que se manejan normalmente y las cenizas se utilizan como abono para el bonsái que la familia adquiere en las instalaciones de Ricordare (Autor, 2020).

De esta forma, se beneficiarán tanto las personas que perdieron a la mascota, como la sociedad y el planeta en general por el beneficio que se aporta.

Algunos de estos beneficios son: que requiere menor espacio para el enterramiento, no tiene gastos de mantenimiento, evita la putrefacción del cuerpo lo que impide la propagación de plagas y enfermedades, es más económico que el enterramiento tradicional y funciona como abono para los bonsáis que se entregarán (Tempus, 2018).

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un plan de negocios, dirigido a la creación de la funeraria para mascotas Ricordare en la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta la infraestructura, costos iniciales y costos promedio de acuerdo a la prestación del servicio para demostrar la viabilidad del proyecto.

Objetivos Específicos

- ✓ Establecer los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha y el medio de obtención de los mismos, reconociendo si son propios o requieren otra fuente de financiación.
- ✓ Efectuar el estudio de mercados en el cual se evidencie el grupo objetivo de mercado respecto al plan de negocios para determinar la viabilidad y acogida por parte del público.
- ✓ Reconocer la parte legal que afecta a la funeraria con el fin de iniciar labores bajo todos los estándares normativos requeridos.
- ✓ Establecer la viabilidad económica y social, fomentando conciencia y responsabilidad social en las personas.
- ✓ Comprobar los canales de impulso de la Funeraria para Mascotas Ricordare, con el fin de llegar a la mayor cantidad de público potencial, generando voz a voz dándose a conocer con facilidad.
- ✓ Promover campañas ambientales en las que se demuestre el compromiso que tiene Ricordare con la comunidad.
- ✓ Transformar el pensamiento de la comunidad para actuar en pro del medio ambiente y de la convivencia creando un ambiente eco-amigable.

1. DESARROLLO DEL LIENZO CANVAS.

Con este modelo se desarrollará de manera efectiva y rápida el modelo de negocio de Ricordare. Sus siete fases permitirán plasmar esta idea de negocio de forma adecuada y breve.

1.1 Segmento de clientes.

Según una investigación realizada a través de la prospectiva del marketing por (Barón, 2015), la importancia o rol que han adquirido las mascotas dentro de las familias atañe a un factor emocional que influencia no solo a los adultos sino también a los niños que integran el núcleo familiar.

Así mismo, una encuesta realizada por el portal de internet La república (Benavides, 2019), el nicho de mercado se concentra actualmente en los jóvenes, debido a la tendencia de los mismos a decidir no tener hijos y formar sus hogares con mascotas, ya sea que esta se compre o se adopte. Sin embargo, se resaltó inicialmente que 6 de cada 10 familias tienen mascotas, por lo que el segmento de mercado se extendería aún más debido a esta preferencia por los animales de compañía.

1.2 Propuesta de valor.

Enfrentar la muerte de un ser querido, no solo es difícil sino dispendioso, cada trámite o gasto realizado y la angustia de saber que ya no existe el antejardín de la casa o terreno cercano a la misma, para enterrar el cuerpo de la mascota complica aún más la situación. Estas experiencias hacen que surja Ricordare, con la intención de ayudar en el proceso, aliviar el dolor, y disminuir costos en cuanto a estas diligencias.

Así mismo, el duelo que enfrentan los integrantes de la familia, hace necesario un acompañamiento psicológico, por parte de la funeraria, con el fin de aliviar este proceso por el que inevitablemente muchos deben pasar.

1.3 Canales.

Los clientes se contactarán por la Web, redes sociales, a través de su celular y por correo electrónico. Es probable que se realice pauta en Instagram y Facebook con el fin de hacer que los clientes potenciales encuentren a la empresa más fácil dentro de las redes.

1.4 Relación con los clientes.

El trato que los clientes recibirán por parte de Ricordare, será justo, ágil, se garantizará un servicio, eficaz, desde el inicio del proceso y hasta que este termine.

Cabe resaltar, que el cliente percibirá que cuando decida comunicarse con la compañía, quien lo atenderá, será un experto; en donde se le asesorará de forma adecuada a sus necesidades y con el mayor tacto posible dada a la situación.

1.5 Flujo de ingresos.

En cuanto a la fuente de ingresos se puede ofrecer pago a través de efectivo, tarjeta de crédito, débito, PayPal, transferencia bancaria, para brindar más seguridad y comodidad a los usuarios.

1.6 Recursos claves.

Dentro de los recursos que se utilizarán para llevar a cabo el servicio efectivo y eficaz que se quiere brindar, se debe contar con un presupuesto inicial, en este se contemplarán estrategias del mercado, gastos administrativos y las ventas correspondientes a un mes. Esto se evidenciará en el desarrollo del proyecto.

Para este plan el capital vendrá de recursos propios, sin embargo, se estaría haciendo solicitud de crédito para negocio con entidades bancarias que tengan tasa de interés baja, como Banco Caja Social, quienes para créditos a microempresarios manejan una tasa efectiva anual del 32% para un monto de hasta 15 SMMLV (Banco Caja Social, 2019).

En cuanto a la infraestructura se requiere un local con varios pisos, (al menos 4), para ubicación del área administrativa, operativa y técnica y para la zona de reuniones, sala de espera y baños para clientes y para personal de la funeraria.

Respecto a la tecnología se requiere, internet, Hosting, dominio, computadores para todo el personal, y el refrigerador donde se conservarán los cadáveres que aún no se hayan cremado.

Tabla 1. Presupuesto inicial

	Concepto	Valor	Proyección a 5 años
Personal administrativo			
Personal	Gerente de operación	$ 2.605.839	$ 156.350.340
	Coordinador administrativo y	$ 1.921.248	$ 115.274.880
	Coordinador de gestión humana.	$ 1.625.675	$ 97.540.500
	Coordinador comercial	$ 1.999.831	$ 119.989.860
	Personal técnico		
	Especialista en jardinería (solo el primer mes)	$ 2.000.000	$ 120.000.000
	Psicólogo Clínico	$ 1.915.000	$ 114.900.000
	Personal operativo		
	Recepcionista/secretaria	$ 1.000.000	$ 60.000.000
	Auxiliar de servicios generales con conocimiento en limpieza de funerarias	$ 980.657	$ 58.839.420
	Asesor comercial	$ 1.000.000	$ 60.000.000
	Asesor de atención al usuario	$ 1.000.000	$ 60.000.000
Infraestructura	Local	$ 5.600.000	$ 336.000.000
	Stand en ferias para promocionar el servicio	$ 2.500.000	$ 150.000.000
Tecnología	Internet	$ 500.000	$ 30.000.000
	Hosting	$ 104.800	$ 6.288.000
	Dominio	$ 70.000	$ 4.200.000
	Computadores	$ 2.464.000	$ 147.840.000
Gastos ventas		$ 1.052.310	$ 63.138.600
Caja menor		$ 2.700.000	$ 162.000.000
Inversión en muebles		$ 2.979.000	$ 178.740.000
Publicidad		$ 5.500.000	$ 330.000.000
Inversión en maquinaria y equipo		$ 12.500.000	$ 750.000.000
Costos puesta en marcha		$ 800.000	$ 48.000.000
Total		$ 52.818.360	$ 2.445.046.020

Fuente: *(Autor, 2020)*

1.7 Actividades clave

Se ofrece el servicio de traslado de cadáver de la mascota, cremación, velación, entrega de las cenizas en un árbol tipo bonsái, y acompañamiento psicológico para las personas que requieran el servicio.

Así mismo se pondrá en contacto con nuestro servicio y productos al cliente, a través de las redes sociales, las pautas publicitarias y la página de internet.

1.8 Aliados clave

Los proveedores hacen parte importante de este proceso, en este caso se tendrán en cuenta dos proveedores, por cada necesidad que se tenga:

- En cuanto a los Bonsái: en Bogotá y Cundinamarca, uno es la empresa Arte vida y Vivero Bonsái ya.
- Transporte: Consultorsalud y Cerosetenta quienes se encuentran certificados en movilización de cadáveres.
- Urnas: se están teniendo en cuenta dos proveedores, uno es Bios, quienes ofrecen urnas biodegradables y con un carpintero independiente.
- Las demás cosas como computadores, licencias, programas, entre otros.
- Bolsas para transporte de cadáveres: Artenda y Aiyellow, ambos son comerciantes y fabricantes colombianos.
- Outsourcing de cremación para mascotas: grupo holding

1.9 Estructura de costos.

A continuación, se especifican todos los costos que se tendrán dentro del proyecto de negocio durante el primer mes de funcionamiento. Son valores extraídos de empresas reales en las cuales se realizaron cotizaciones en el 2020.

Tabla 2. Costos proveedores

Producto o servicio	**Nombre del proveedor o profesional de servicio**	**Precio unidad**	**Precio**
Transporte	Consultorsalud	Mensual $ 105.000	$ 105.000
Outsourcing de Cremación	Grupo holding	Unidad de cuerpos $ 25.000	$ 1.250.000
Urna	Microempresa de carpintería independiente	Unidad $ 10.000	$ 500.000
Bonsái	Arte vida	Unidad $ 12.000	$ 600.000
Bolsa para transporte de cadáver	Aiyellow	Unidad $ 6.000	$ 300.000
Refrigerador y mantenimiento	Reimse	Valor del refrigerador $ 12.500.000	$ 12.500.000
		Mantenimiento semestral	$ 70.000
Total		$ 12.658.000	$ 15.325.000

Fuente: (Autor, 2020)

Las siguientes cifras corresponden a los gastos administrativos de un mes de funcionamiento.

Tabla 3. Gastos administrativos

Item	Cantidad de meses	Valor	Proyección a 5 años
Celular y telefonía fija	1	$ 170.000	$ 10.200.000
Honorarios contadores	1	$ 640.000	$ 38.400.000
Gastos de personal- Salarios, parafiscales, incentivos, incapacidades.	1	Un mes de salario $ 16.950.000	$ 1.017.000.000
		Parafiscales $ 9.670.000	$ 580.200.000
Arriendo	1	$ 5.200.000	$ 312.000.000
Internet	1	$ 120.000	$ 7.200.000
Luz	1	$ 180.000	$ 10.800.000
Agua	1	$ 120.000	$ 7.200.000

Fuente: *(Autor, 2020)*

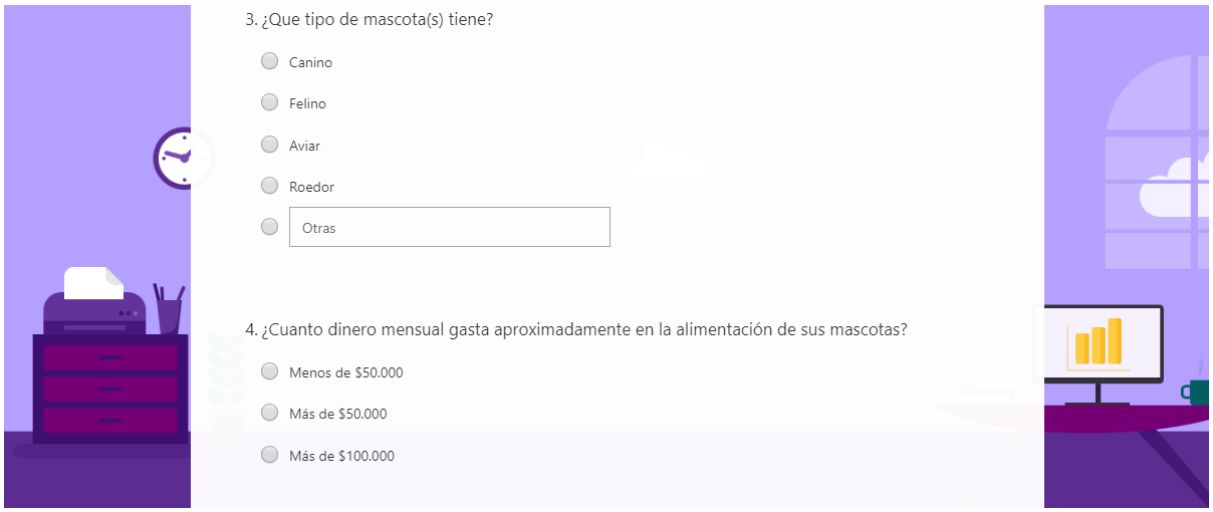
2. MÓDULO DE MERCADOS

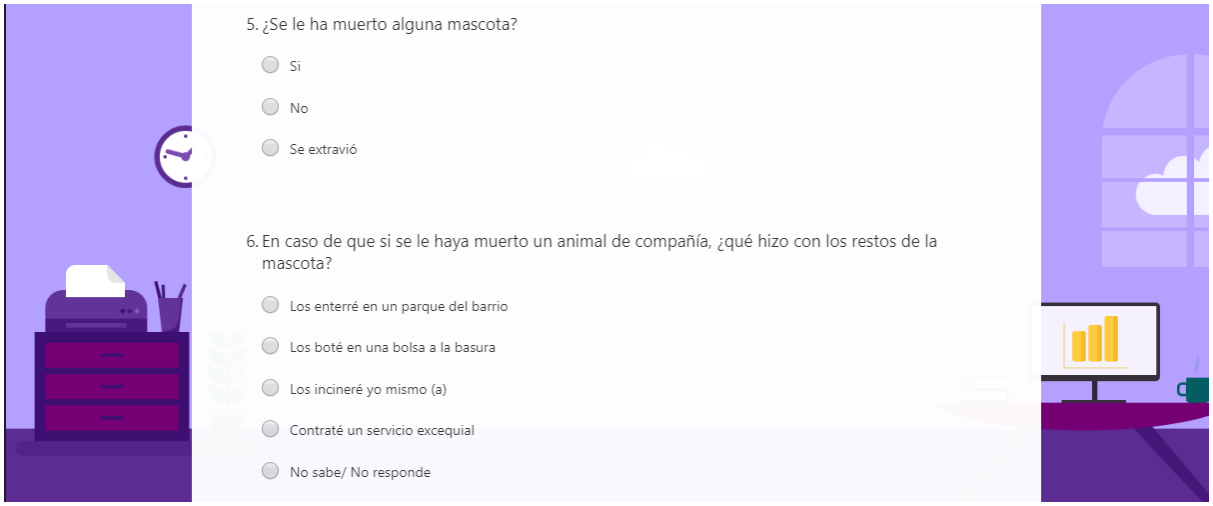
La investigación de mercados que se realizó para la funeraria de mascotas Ricordare pretende ayudar al desarrollo administrativo de la empresa con el fin de satisfacer a través del servicio que brinde y poder determinar el grado económico del éxito que pueda tener la empresa.

2.1 Investigación de Mercados

A través de diferentes herramientas tecnológicas como Teams y Forms de Microsoft, Google Meets, Zoom y correo electrónico se realizó una encuesta en la cual la muestra que se obtuvo del total del gremio (población), 1.175 funerarias, dato obtenido de la página principal de Fenalco (FENALCO, 2016-19). Al realizar el muestreo aleatorio simple estratificado para la población que tiene mascotas en Colombia, con un nivel de confianza del 85% y un margen de error del 10% se obtuvo una muestra de 60 familias por encuestar.

Los resultados se evidencian a continuación a través de gráficas, no sin antes presentar las preguntas y formato en el que se realizó la encuesta:



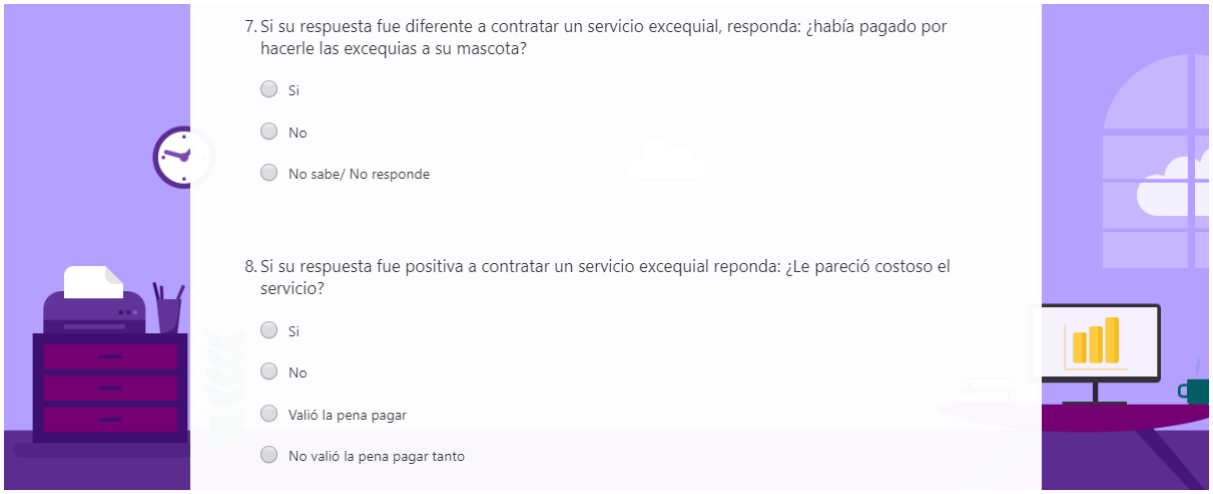


5. ¿Se le ha muerto alguna mascota?

- Si
- No
- Se extravió

6. En caso de que si se le haya muerto un animal de compañía, ¿qué hizo con los restos de la mascota?

- Los enterré en un parque del barrio
- Los boté en una bolsa a la basura
- Los incineré yo mismo (a)
- Contraté un servicio excequial
- No sabe/ No responde

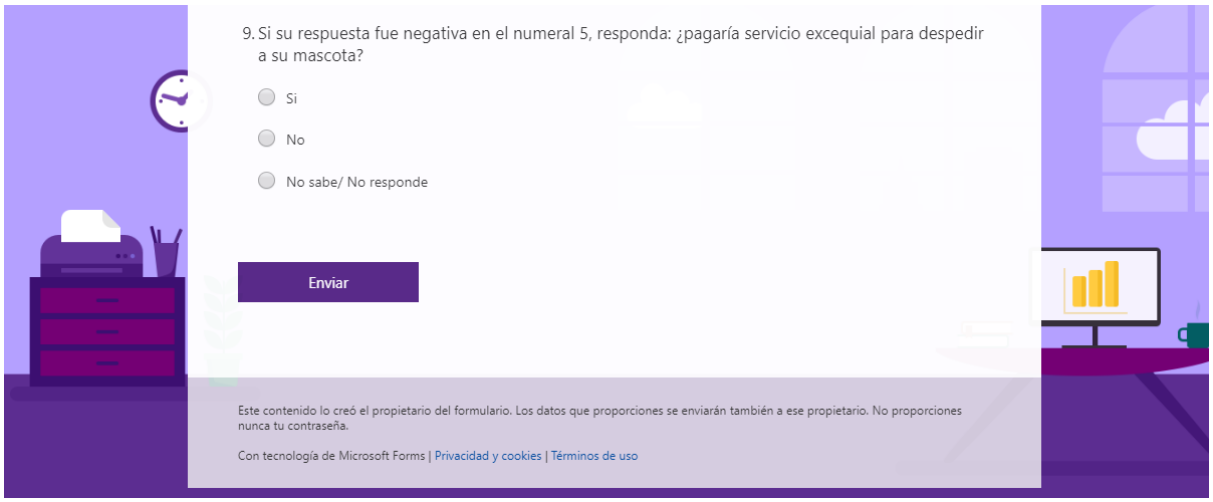


7. Si su respuesta fue diferente a contratar un servicio excequial, responda: ¿había pagado por hacerle las excequias a su mascota?

- Si
- No
- No sabe/ No responde

8. Si su respuesta fue positiva a contratar un servicio excequial reponda: ¿Le pareció costoso el servicio?

- Si
- No
- Valió la pena pagar
- No valió la pena pagar tanto



9. Si su respuesta fue negativa en el numeral 5, responda: ¿pagaría servicio excequial para despedir a su mascota?

- Si
- No
- No sabe/ No responde

Enviar

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que proporciones se enviarán también a ese propietario. No proporciones nunca tu contraseña.

Con tecnología de Microsoft Forms | Privacidad y cookies | Términos de uso

Fuente: (Autor, 2020)

Resultados obtenidos.

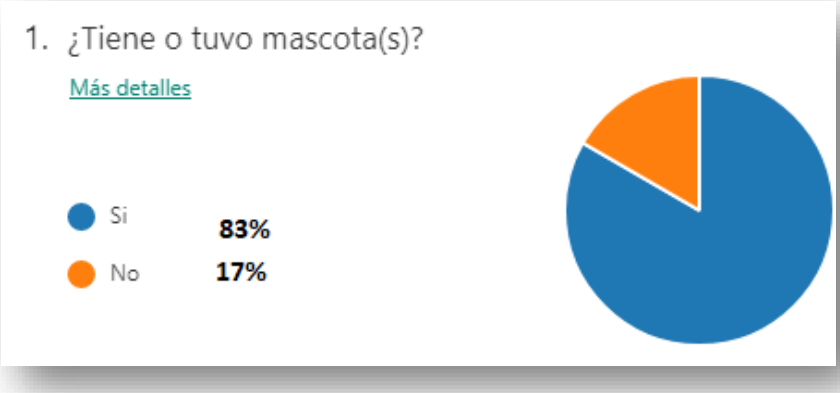


Ilustración 1. Pregunta 1 - Encuesta

Ilustración 2. Pregunta 2 Encuesta

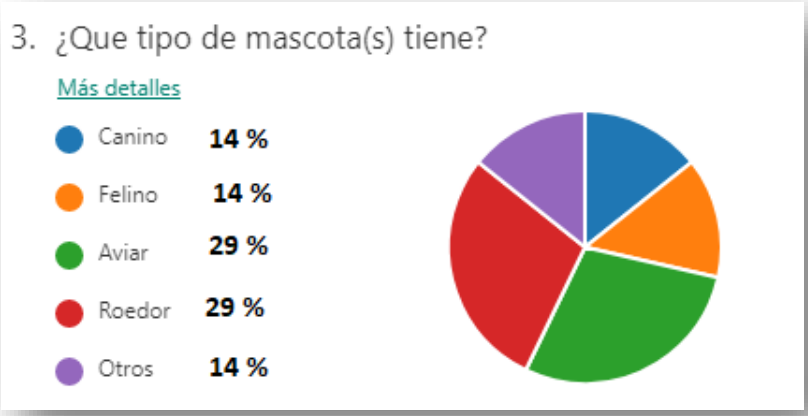


Ilustración 3. Pregunta 3- encuesta

Ilustración 4. Pregunta 4-encuesta

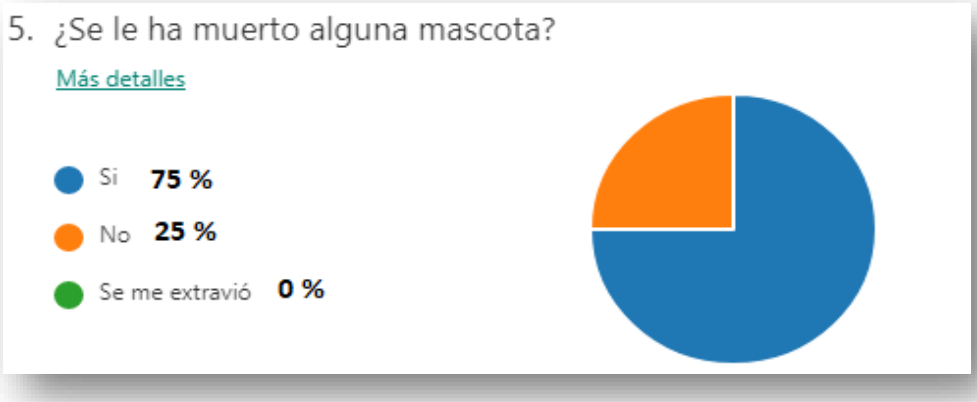


Ilustración 5. Pregunta 5 - encuesta

Ilustración 6. Pregunta 6 – encuesta

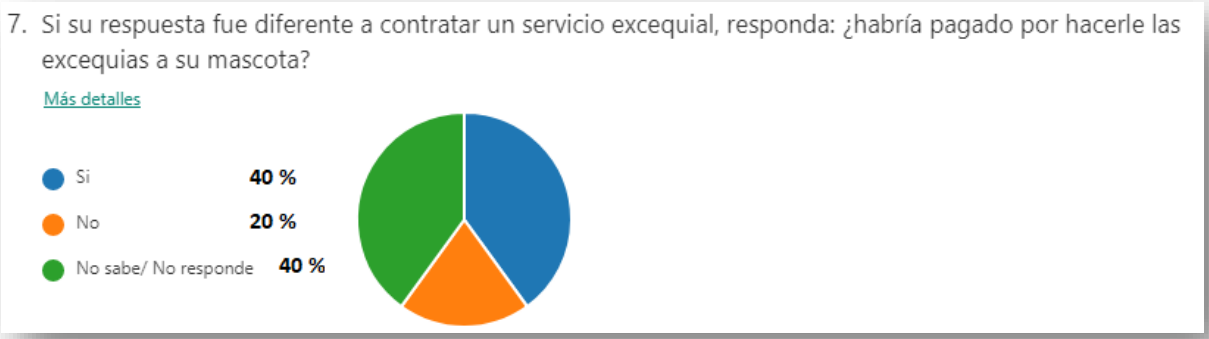
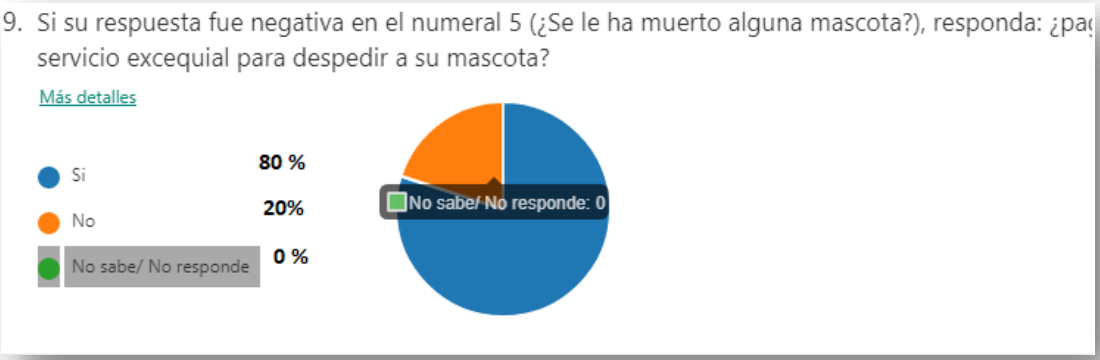


Ilustración 7. Pregunta 7- encuesta

Ilustración 8. Pregunta 8- Encuesta



Fuente: (Autor, 2020)

Los resultados que se obtuvieron arrojaron un escenario favorable para la idea de negocio, teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta. Evidentemente las familias son un nicho de mercado potencial, en la pregunta 9 en donde las personas que no

han tomado servicios exequiales para mascotas, el 80% de los encuestados estarían dispuestos a adquirir el servicio para darle una despedida a sus animales de compañía. Así mismo, según esta encuesta se demuestra que el 75 % de las personas encuestadas han perdido una mascota y han tenido que recurrir a prácticas poco ortodoxas para poderse deshacer de los restos de su animal de compañía.

2.1.1 Definición de Objetivos

A continuación, se evidencia la definición de objetivos en donde se establecerán tanto el objetivo general como los específicos, procurando alcanzar metas y realizar acciones concretas que lleven a la empresa al éxito.

Objetivo general.

Ofrecer servicios funerarios a través de la cremación para caninos, felinos, roedores, aves, entre otros; por medio de previsión exequial o necesidad inmediata, enfocado a apoyar a la familia que perdió una mascota, generando impacto ambiental y cambio cultural a la sociedad en general.

Objetivos específicos.

1. Promover el acceso a todos los estratos socioeconómicos a los servicios exequiales para mascotas.
2. Operar precios competitivos en el mercado, con una variación acorde a la situación económica actual, a través de estudios eficaces que permitan hacer promociones determinados días para la atracción de clientes potenciales.
3. Incentivar la conservación del medio ambiente demostrando que venimos de la naturaleza y debemos volver a ella.

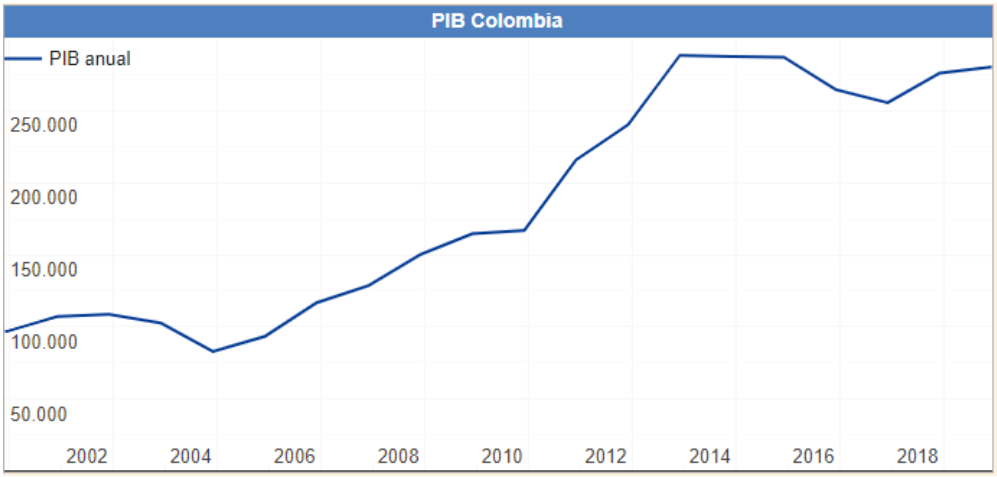
4. Ayudar a otras entidades que venden bonsái a comercializarlos para que la gente conozca más de esta técnica.
5. Mantener precios accesibles para incentivar a toda la población a utilizar el servicio.

2.1.3 Análisis del Sector

El análisis financiero tiene un papel importante para la creación de una empresa, ya que con esto se toman decisiones para continuar con el crecimiento de la empresa. A continuación, se evidencia el análisis del sector comercial, al cual pertenece la funeraria:

Porcentualmente la economía colombiana ha tenido incremento en un 2.6% para el 2018 respecto al PIB[2].

Tabla 4. Evolución del PIB en Colombia



Fuente: *(Macro, s.f.)*

Según la información obtenida con (Antioquia, s.f.), el sector funerario genera alrededor de 907, 4 miles de millones de pesos. De igual forma, se evidencia dentro de esta información que hay cerca de 1.700 funerarias en el país, 69 parques cementerios, 750 cementerios municipales, 200 hornos de cremación y 42 empresas de previsión exequial.

[2] Producto Interno Bruto: es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un país o región en un determinado periodo de tiempo, normalmente un año (Sevilla, 2012).

Sin embargo, el índice de concentración de la industria funeraria es de 14%, lo que indica que unas pocas marcas dominan el mercado (Echeverri, 2017).

Tabla 5. Participación Porcentual del Valor Agregado por Actividad Económica

Actividad económica	Base 2015	Base 2005
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	6,0	6,1
Explotación de minas y canteras	9,3	9,2
Industrias manufactureras	13,5	12,4
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	3,3	3,6
Construcción	8,0	10,4
Comercio al por mayor y al por menor	17,4	17,1
Información y comunicaciones	3,4	3,4
Actividades financieras y de seguros	4,6	5,3
Actividades inmobiliarias	9,4	8,3
Actividades profesionales, científicas y técnicas	7,9	6,3
Administración pública y defensa; planes de seguridad social	14,7	15,0
Actividades artísticas, entretenimiento y recreación y otras	2,6	3,0

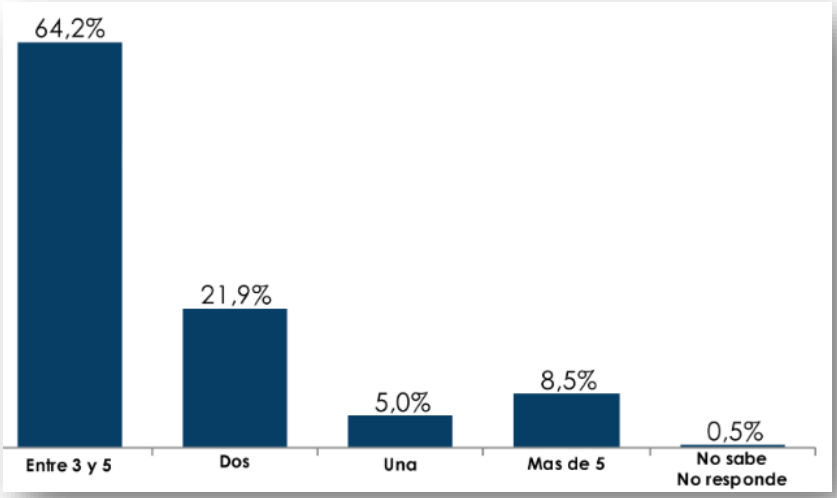
Fuente: *(DANE, 2014)*

Se evidencia que, el área de servicios disminuyó considerablemente debido a la caída del peso en el 2018 y 2019 según indica el portal de internet (Monterrosa, 2019), lo cual ha hecho que la deuda externa, importaciones y exportaciones incremente considerablemente.

2.1.4 Análisis de Mercado

De igual forma, se muestra a continuación la estadística de la cantidad de personas que en la actualidad tiene mascotas en Bogotá.

Tabla 6. Número de personas por hogar con mascotas.



Fuente: *(Baquero, 2019)*

La anterior encuesta se basó en los alimentos adquiridos por parte de los propietarios de las mascotas, lo cual no asegura que estas sean alimentadas todo el tiempo únicamente con concentrado.

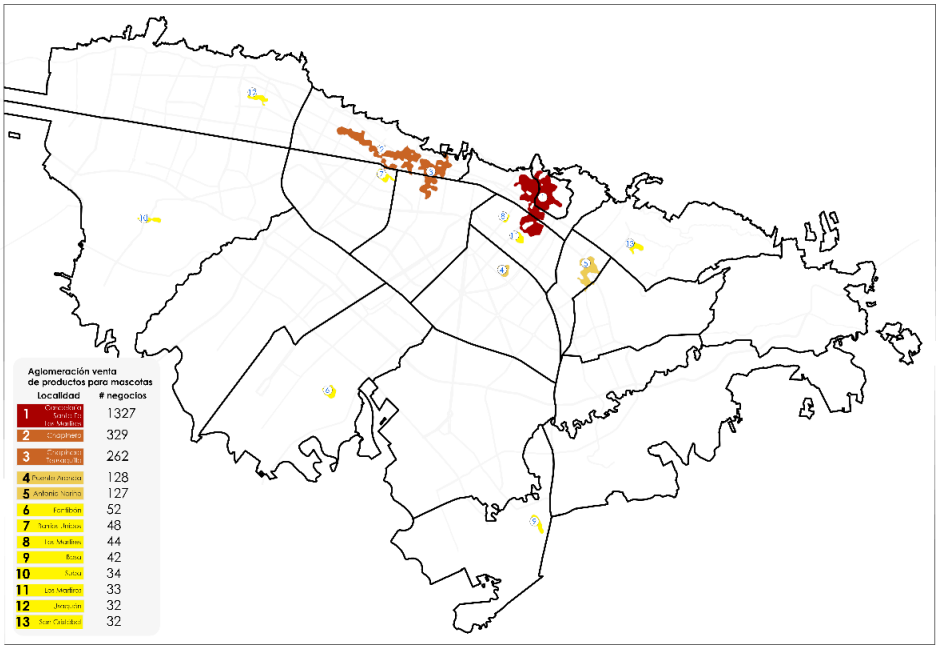
Por lo anterior, se evidencia el incremento indiscutible en la adquisición de mascotas por parte de las familias. Así mismo, los dueños se han preocupado cada día más por la calidad de vida de sus animales de compañía, lo cual indica que la comodidad y respeto se les brindará incluso en el momento de su deceso.

Para Fenalco, “el mercado de las mascotas se ha multiplicado por cinco en los últimos años, pasando de US$60 millones en el 2000 a US$300 millones en el 2018, según (Baquero, Secretaría Desarrollo Económico de Bogotá, 2019). No obstante cálculos realizados por la firma Euromonitor proyectan que el valor total del negocio de las mascotas en Colombia para 2018 sería de 3,02 billones de pesos, de los cuales 2,99 billones tendrían relación con el segmento de la comida y 24.900 millones provendrían del gasto en otros productos para mascotas. Según esta misma empresa, en 2023 el gasto de las familias en artículos y servicios para sus mascotas podría llegar a ser de 5,43 billones de pesos”.

2.1.5 Análisis de la Competencia

En la actualidad el servicio funerario para mascotas ha tomado más fuerza con el paso del tiempo. Esto debido a la gran acogida que tienen los animales de compañía en los hogares de cada persona. A continuación, se puede observar la concentración de comercios por localidad en Bogotá:

Ilustración 9. Concentración de comercios por localidades. CIIU 4759 - CIIU 9609



Fuente: (Baquero, Secretaría Desarrollo Económico de Bogotá, 2019)

El mercado de mascotas ha incrementado considerablemente al igual que los proveedores de las mismas, sin embargo, como se ha planteado con anterioridad, es un nicho desatendido en cuanto a servicios exequiales para personas de todos los estratos socioeconómicos.

2.1.6 Diagnostico del Mercado

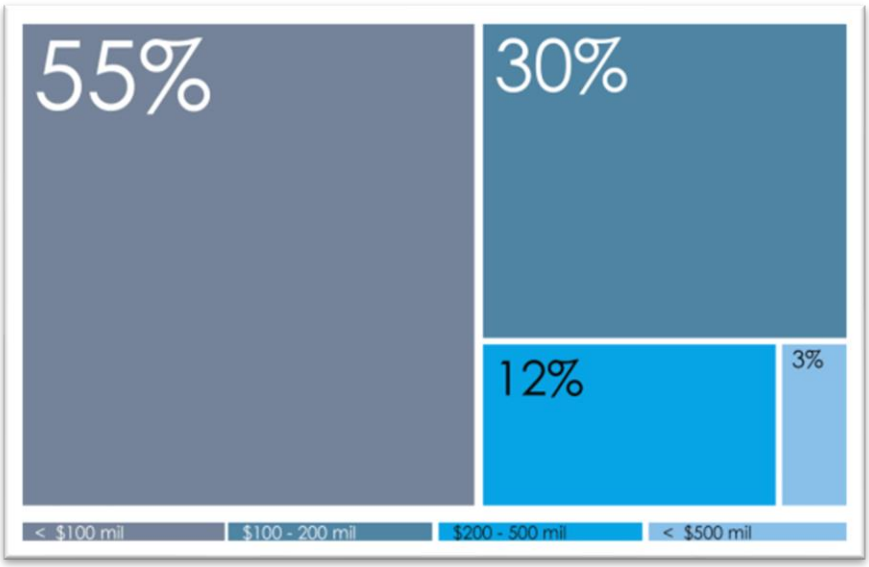
En este punto, se pretende vislumbrar las necesidades manifestadas por el mercado de mascotas de Bogotá, en cuanto al servicio funerario. Sin lugar a dudas, los animales se han convertido en un miembro más de la familia, y como tal es tratado y de igual forma se le invierte en su salud, bienestar y belleza.

Según un estudio de la agencia especializada en estudio de mercados y consumo,

Kantar Worldpanel, en 2018 el gasto anual promedio en Colombia de alimentos para mascotas es de $166.551 y el consumo se ubica en 34 kilos. Estos datos muestran la importancia que están alcanzando las mascotas en el gasto mensual de las familias, indica en su publicación (Baquero, Secretaría de desarrollo económico, 2019).

La siguiente imagen muestra el gasto mensual de los hogares colombianos en las mascotas.

Tabla 7. Gasto mensual de los hogares en las mascotas



Fuente: (Baquero, Secretaría de desarrollo económico, 2019)

2.2 Estrategias de Mercado

La principal herramienta que se utilizó para establecer la estrategia de mercado, fue la matriz FODA, sin embargo, el modelo Canvas también ha sido útil en el desarrollo de este proyecto de negocio (Roncancio, 2019).

2.1.2.1 Concepto del Producto o Servicio

Se brindará servicio exequial completo, se pretende resaltar esta práctica para diferenciarlos de los servicios que brindan algunas empresas, las cuales generalmente no compensan la ausencia de este ser querido.

El servicio se prestará de la siguiente forma:

1. Recoger el cadáver en el lugar que el dueño indique y transportarlo a la sede de Ricordare para arreglar el cuerpo y proceder a la velación.
2. La cremación será auditada, para garantizar la calidad del proceso ya que es a través de otra entidad que se prestara el servicio de cremación por costos.
3. Posterior a esto se entregará el certificado de velación a los dueños de la mascota, se retendrán las cenizas para realizar el proceso de utilización como abono al bonsái donde se depositarán las cenizas.
4. Por último, se llevará el bonsái a los dueños a su casa o al lugar que indiquen, en las siguientes 24 horas, siempre y cuando sea dentro del perímetro de Bogotá.

2.2.2 Estrategias de Distribución

Debido a la modalidad de negocio que se plantea, la distribución del servicio va según demanda, y el servicio se prestará en nuestras instalaciones, sin embargo, existirán desplazamientos por temas de cremación y entrega del bonsái.

La entrega del Bonsái se realizará en el domicilio del contratante del servicio y se hará con el transporte que se utiliza para el transporte de cadáveres.

2.2.3 Estrategias de Precio

Se realizó un breve análisis del mercado, en donde se evidencia que varias funerarias para mascotas que prestan su servicio dentro del territorio nacional, se distinguen por tener diferentes planes exequiales, sin embargo, con Ricordare se estableció una tarifa standard para el proceso de transporte, cremación y velación. Por otra parte, se realizará la parametrización de precios variables según el tipo de bonsái que decidan adquirir o si en su defecto el contratante del servicio desea que se distribuyan las cenizas en diferentes elementos, ya sean urnas o bonsái.

Tabla 8. Estrategias de precio

Nombre del servicio	Que incluye	Precio
Paquete básico	Arreglo y velación del cadáver. Proceso de cremación. Certificado de cremación. Entrega de cenizas en Urna biodegradable.	$ 200.000
Paquete Ricordare	- Transporte del cadáver - Velación. - Cremación - Video demostrativo, video llamada de proceso de cremación o certificado de cremación. - Entrega de cenizas en urna biodegradable.	$ 450.000

	- Entrega de cenizas dentro de un bonsái sembrado en maceta biodegradable.	
Paquete económico	- Proceso de cremación de la mascota en conjunto con otras que estén en espera. - Certificado de cremación - Recordatorio simbólico con el nombre de la mascota.	$ 90.000

Fuente: (Autor, 2020)

2.2.4 Estrategias de Promoción

A través de los análisis realizados, se evidenció que una de las razones por las que aumenta el valor del servicio exequial para las mascotas, es debido a la saturación de publicidad, que las entidades prestadoras de este servicio propician.

Un claro ejemplo es el de las diferentes funerarias para mascotas que se encuentran en internet o redes sociales, en donde entregan 25 recordatorios por la muerte de una mascota, haciendo innecesaria la inversión de cosas que solamente afectan el medio ambiente, generando basura e incentivan el consumismo indiscriminado.

2.2.5 Estrategias de Comunicación

A través de las redes sociales, se realizará la campaña de expectativa antes de que la funeraria de inicio.

De igual forma, se pautará en Facebook e Instagram, ya que mueven masas y son medios económicos para legar a cientos de personas. Estos precios oscilan entre $130.000 y $200.000 mensuales (Tus Clicks, s.f.).

Por otra parte, se asistirá a las diferentes ferias, ya sea en Corferias, o en la feria “Nos Damos Garra”, que es una feria destinada solamente para mascotas (Maldonado, 2020). Estos eventos nos permitirán impulsar las ventas y hacer recordación de marca, para ser tenidos en cuenta por los usuarios cuando llegue el momento.

2.2.6 Estrategias de Servicio

El servicio post venta es una de las razones por las que muchos clientes regresan a solicitar un servicio o adquirir un producto en un determinado sitio, en el caso específico de Ricordare se ofrecerán diferentes estrategias en la atención pre y postventa, estas son:

- Actuar con rapidez ante las inquietudes.
- Ser compasivo y ponerse en sus zapatos
- Personalizar el trato al cliente.
- Vigilar el índice de satisfacción.
- Utilizar estándares de medición
- El cliente es el centro de la empresa.

Sin lugar a duda, estas estrategias planteadas el libro (Vértice, 2008), son infalibles en el momento de procurar el crecimiento de la empresa.

2.2.7 Estrategias de Marketing Digital

En cuanto a las estrategias de Marketing, se aplicarán diferentes modalidades planteadas en el libro Marketing Digital (Brunetta, 2013), quien muestra la transformación que ha sufrido la época y su impacto, estas estrategias son:

- ✓ Redes sociales
- ✓ CRM
- ✓ Comunity Manager

- ✓ Y estratégicas tácticas.

2.2.8 Presupuesto de la Mezcla de Mercado

Para cumplir con las expectativas que se tienen respecto a la empresa se ha determinado el presupuesto que se encuentra adjunto en el libro de Excel hoja 1.

2.2.9 Estrategias de Aprovisionamiento

En cuanto al aprovisionamiento, se utilizarán diferentes proveedores, de servicios y productos. Se tuvo en cuenta, la calidad, efectividad y calidad.

Tabla 9. Estrategia de aprovisionamiento

Producto o servicio	Nombre del proveedor o profesional de servicio
Transporte	Consultorsalud
Outsourcing de Cremación	Grupo holding
Urna	Microempresa de carpintería independiente
Bonsái	Arte vida
Bolsa para transporte de cadáver	Aiyellow
Refrigerador y mantenimiento	Reimse

Fuente: (Autor, 2020)

Sin embargo, se tendrán en cuenta otros proveedores con el fin de asegurar el poder de negociación.

2.3 Proyección de Ventas

El cuadro de la proyección se realizó basado en la cantidad de urnas que se espera vender. Mensualmente se espera entregar 50 urnas biodegradables.

Tabla 10. Presupuesto inicial- Proyección

Presupuesto inicial- Proyección a 5 años							
Concepto		Valor	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Personal	Gerente de operación	$ 1.500.000	$ 18.000.000	$ 18.669.600	$ 19.364.109	$ 20.084.454	$ 20.831.596
	Especialista en jardinería (solo el primer mes)	$ 2.000.000	$ 2.000.000	$ -	$ -	$ -	$ -
	Psicólogo Clínico Sesiones	$ 50.000	$ 600.000	$ 622.320	$ 645.470	$ 669.482	$ 694.387
	Recepcionista con perfil comercial	$ 1.000.000	$ 12.000.000	$ 12.446.400	$ 12.909.406	$ 13.389.636	$ 13.887.730
	Auxiliar de servicios generales medio tiempo	$ 800.000	$ 9.600.000	$ 9.957.120	$ 10.327.525	$ 10.711.709	$ 11.110.184
	Honorarios contadores	$ 300.000	$ 600.000	$ 622.320	$ 645.470	$ 669.482	$ 694.387
Infraestructura	Local	$ 5.200.000	$ 62.400.000	$ 64.721.280	$ 67.128.912	$ 69.626.107	$ 72.216.198
	Stand en ferias para promocionar el servicio	$ 1.000.000	$ 3.000.000	$ 3.111.600	$ 3.227.352	$ 3.347.409	$ 3.471.933
Tecnología	Internet y telefonía local	$ 150.000	$ 1.800.000	$ 1.866.960	$ 1.936.411	$ 2.008.445	$ 2.083.160
	Hosting	$ 104.800	$ 104.800	$ 108.699	$ 112.742	$ 116.936	$ 121.286
	Dominio	$ 40.000	$ 40.000	$ 41.488	$ 43.031	$ 44.632	$ 46.292
	Computadores	$ 2.464.000	$ 7.392.000	$ -	$ -	$ -	$ -
Gastos por ventas	Caja menor	$ 250.000	$ 3.000.000	$ 3.111.600	$ 3.227.352	$ 3.347.409	$ 3.471.933
	Inversión en muebles	$ 2.979.000	$ 2.979.000	$ -	$ -	$ -	$ -
	Publicidad	$ 200.000	$ 800.000	$ 829.760	$ 860.627	$ 892.642	$ 925.849
	Costos puesta en marcha	$ 800.000	$ 800.000	$ -	$ -	$ -	$ -
Total		$ 18.837.800	$ 125.115.800	$ 116.109.147	$ 120.428.407	$ 124.908.344	$ 129.554.934

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 11.Costos por insumos y clientes

Costos por Insumos y clientes								
Producto o servicio	**Nombre del proveedor o profesional de servicio**	**Precio unidad**	**Precio**	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
Transporte	Consultorsalud	$ 105.000 Mensual	$ 105.000	$ 1.260.000	$ 1.306.872	$ 1.355.488	$ 1.405.912	$ 1.458.212
Outsourcing de Cremación	Grupo holding	$ 25.000 unidad de cuerpos	$ 1.250.000	$ 15.000.000	$ 15.558.000	$ 16.136.758	$ 16.737.045	$ 17.359.663
Urna	Microempresa de carpintería independiente	$ 10.000 Unidad	$ 500.000	$ 6.000.000	$ 6.223.200	$ 6.454.703	$ 6.694.818	$ 6.943.865
Bonsái	Arte vida	$ 12.000 Unidad	$ 600.000	$ 7.200.000	$ 7.467.840	$ 7.745.644	$ 8.033.782	$ 8.332.638
Bolsa para transporte de cadáver	Aiyellow	$ 6000 Unidad	$ 300.000	$ 3.600.000	$ 3.733.920	$ 3.872.822	$ 4.016.891	$ 4.166.319
Refrigerador y mantenimiento	Reimse	Valor del refrigerador	$ 12.500.000	$ 12.500.000	$ -	$ -	$ -	$ -
		$ 12.500.000						
		Mantenimiento semestral	$ 70.000	$ 140.000	$ 145.208	$ 150.610	$ 156.212	$ 162.024
Total			$ 15.325.000	$ 45.700.000	$ 34.435.040	$ 35.716.023	$ 37.044.660	$ 38.422.721

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 12. Impuestos

Impuestos						
Item	**Valor**	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Luz	$ 180.000	$ 1.080.000	$ 1.120.176	$ 1.161.847	$ 1.205.067	$ 1.249.896
Agua	$ 120.000	$ 1.440.000	$ 1.493.568	$ 1.549.129	$ 1.606.756	$ 1.666.528
Impuesto de registro	$ 210.000	$ 210.000	$ 210.000	$ 210.000	$ 210.000	$ 210.000
Total	$ 510.000	$ 2.730.000	$ 2.823.744	$ 2.920.975	$ 3.021.824	$ 3.126.423

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 13. Total, por funcionamiento

Total por funcionamiento				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
$ 173.545.800	$ 153.367.931	$ 159.065.406	$ 164.974.827	$ 171.104.078

Fuente: (Autor, 2020)

2.3.1 Como alimentar tabla Proyección de Ventas

La tabla de proyección se actualizará de forma semestral, aunque la proyección esté presupuestada para 5 años.

2.3.2 Justificación de las ventas

Para justificar y soportar las ventas efectivas, me basé en la estadística que publicó Petindustry (Aguirre, 2019), en su portal de internet en donde se informa que cerca de 3,5 millones de hogares en Colombia, tienen animales de compañía; de los cuales, mueren aproximadamente 3.000 a 3.200 mascotas anuales, esta estadística hace que se tenga un escenario positivo en cuanto a la demanda del mercado en donde se estima que un 19% de familias tomen el servicio de Ricordare; esto sería un total 608 mascotas cremadas anualmente.

2.3.3 Política de Cartera

En cuanto a esta política, solamente se manejará bajo una condición y es que se prestará el servicio siempre y cuando el cliente haya consignado en su totalidad el valor del mismo, por cualquier medio de pago.

3. MODULO DE OPERACIÓN

3.1 Operación

3.1.1 Ficha Técnica del Producto ó Servicio

Tabla 14. Ficha técnica del servicio

Ficha técnica				
Fecha de actualización			**Entidad**	
Día	**Mes**	**Año**	**Ricordare**	
30	3	2020		
Nombre del trámite o servicio			**Vigencia del trámite**	
Servicios funerarios			De 24 a 72 horas	
Descripción del trámite o servicio				
Para recibir el servicio el dueño de la mascota solicita el servicio ya sea vía telefónica, por internet o de manera personal. Se llenan un formato con los datos de animal de compañía fallecido. Se explica el procedimiento se ofrecen los paquetes económico, básico y Ricordare.				
Tipo de trámite o servicio		**El Trámite o servicio se realiza con escrito libre**		**El trámite o servicio se realiza con los datos:**
	Ciudadano		Si	Datos del fallecido
	Empresarial		No	
Datos que deben recogerse en el trámite			**Documentos que deben adjuntarse al trámite o servicio**	
Nombre del fallecido, raza, nombre del responsable y tipo de paquete adquirido			Certificado de defunción de la mascota expedida por la funeraria	
Valor a pagar			**Alternativa de pago**	
Variable			Efectivo-Tarjeta-Cheque-PSE- Paypal	
Dependencia ante la que se realiza el trámite o servicio				
Dirección de la funeraria				
Forma y horario de atención				
Atención telefónica y presencial: 24 horas - internet: Horario de oficina				
Nombre del representante legal donde se realiza el trámite o servicio				
Vanessa Segura Ríos				
Dirección de la funeraria		**Teléfono de contacto**		**E-mail**
Cra 6 No 49 g 11		3188799899-2059637		ricordaremascotte@outlook.com
Criterios de prestación del servicio				
Acudir de forma personal para adquisición del servicio, vía telefónica se entregará cotización e información del trámite				
Observaciones				
Sin observaciones				

Fuente: (Autor, 2020)

3.1.2 Estado de Desarrollo

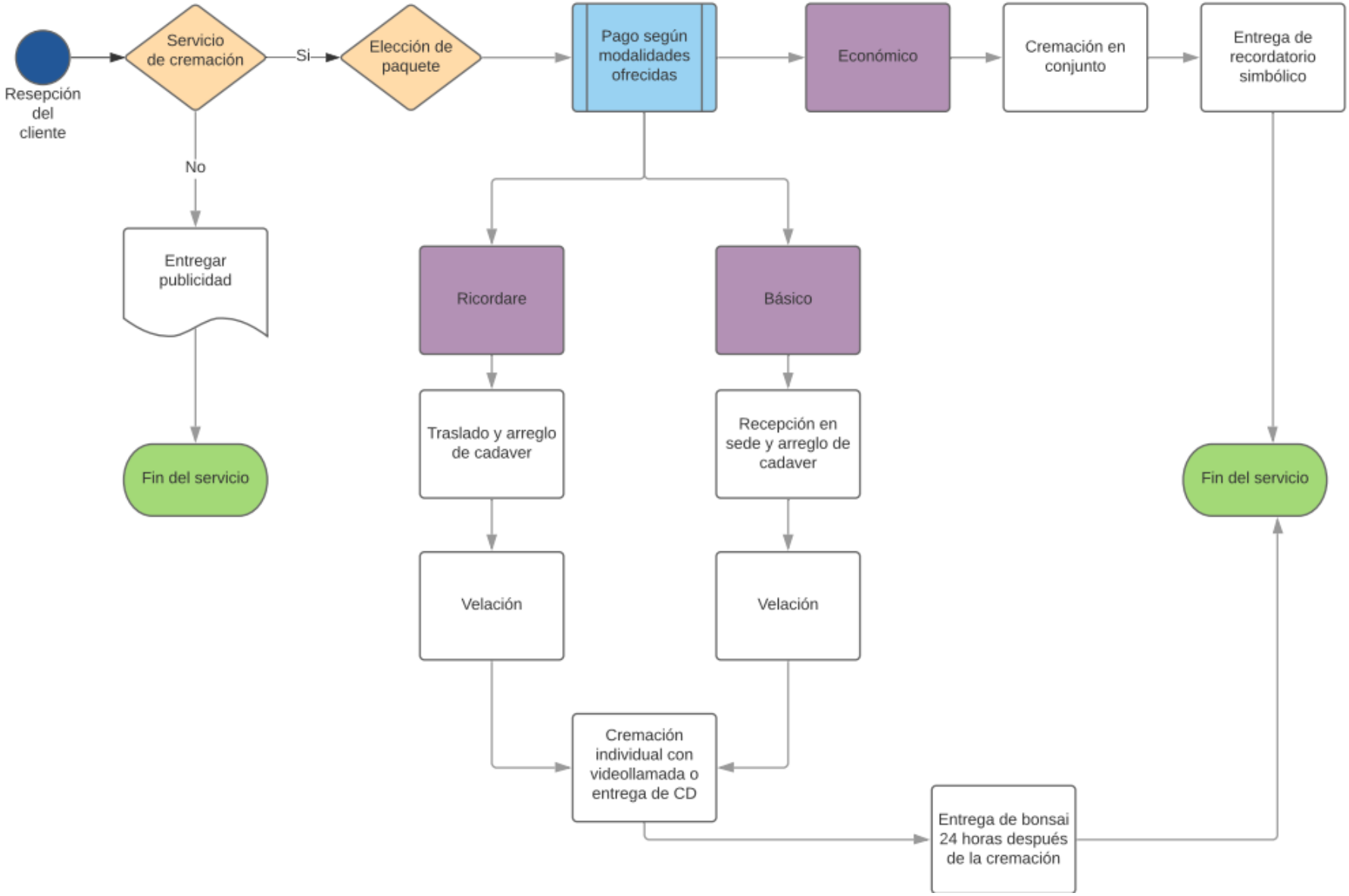
Actualmente el proyecto se encuentra en la fase de desarrollo e investigación, en cuanto a posibles proveedores; en los costos se muestran las diferentes empresas que se han tenido en cuenta para el suministro de los servicios y/o productos.

3.1.3 Descripción del Proceso

Con un diagrama de flujo de elaboración propia se muestra el proceso según el paquete o decisión que escoja el cliente.

Ilustración 10. Descripción del proceso

Fuente: (Autor, 2020)


Resepción del cliente
Servicio de cremación
Si
No
Elección de paquete
Pago según modalidades ofrecidas
Económico
Cremación en conjunto
Entrega de recordatorio simbólico
Entregar publicidad
Fin del servicio
Ricordare
Básico
Traslado y arreglo de cadaver
Recepción en sede y arreglo de cadaver
Velación
Velación
Cremación individual con videollamada o entrega de CD
Entrega de bonsai 24 horas después de la cremación
Fin del servicio

3.1.4 Necesidades y Requerimientos

A continuación, el cuadro de necesidades y requerimientos básicos para dar inicio a la empresa y su respectiva descripción.

Tabla 15. Necesidades y requerimientos

Necesidades y requerimientos	**Descripción**
Personal de planta	2 personas Gerente de operación-recepcionista con perfil comercial
Personal por prestación de servicios u honorarios	1 auxiliar de servicios generales-1 Contador-1 Psicólogo clínico- 1 Jardinero
Infraestructura	1 edificio mínimo de 3 pisos
Maquinaria	1 refrigerador para cadáveres
Tecnología	2 computadores, 1 sitio en internet
Presupuesto inicial	Dinero en efectivo y/o en una cuenta de ahorros

Fuente: (Autor, 2020)

3.1.5 Plan de Producción

Tabla 16. Plan de Producción

Plan de producción- Proyección a 5 años																
Concepto	Descripción	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4			Año 5		
		Cantidad	Valor unitario	Total	Cantidad	Valor unitario	Total	Cantidad	Valor unitario	Total	Cantidad	Valor unitario	Total	Cantidad	Valor unitario	Total
Personal de planta	Gerente de operación	1	$ 1.500.000	$ 18.000.000	1	$ 1.555.800	$ 18.669.600	1	$ 1.613.676	$ 19.364.109	1	$ 1.673.704	$ 20.084.454	1	$ 1.735.966	$ 20.831.596
	Recepcionista	1	$ 1.000.000	$ 12.000.000	1	$ 1.037.200	$ 12.446.400	1	$ 1.075.784	$ 12.909.406	1	$ 1.115.803	$ 13.389.636	1	$ 1.157.311	$ 13.887.730
Personal por prestación de servicios	Aux. servicios generales	1	$ 450.000	$ 5.400.000	1	$ 466.740	$ 5.600.880	1	$ 484.103	$ 5.809.233	1	$ 502.111	$ 6.025.336	1	$ 520.790	$ 6.249.479
	Contador	1	$ 300.000	$ 600.000	1	$ 311.160	$ 622.320	1	$ 322.735	$ 645.470	1	$ 334.741	$ 669.482	1	$ 347.193	$ 694.387
	Psicólogo clínico	1	$ 50.000	$ 600.000	1	$ 51.860	$ 622.320	1	$ 53.789	$ 645.470	1	$ 55.790	$ 669.482	1	$ 57.866	$ 694.387
	Jardinero	1	$ 1.300.000	$ 1.300.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
Infraestructura	Edificio	1	$ 5.200.000	$ 62.400.000	1	$ 5.393.440	$ 64.721.280	1	$ 5.594.076	$ 67.128.912	1	$ 5.802.176	$ 69.626.107	1	$ 6.018.017	$ 72.216.198
Maquinaria	Refrigerador para cadáveres	1	$ 12.500.000	$ 12.500.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
Tecnología	Computadores	2	$ 2.600.000	$ 2.600.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Teléfono fijo	2	$ 90.000	$ 90.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Celular	2	$ 120.000	$ 120.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Internet	1	$ 150.000	$ 1.800.000	1	$ 155.580	$ 1.866.960	1	$ 161.368	$ 1.936.411	1	$ 167.370	$ 2.008.445	1	$ 173.597	$ 2.083.160
	Hosting	1	$ 104.800	$ 104.800	1	$ 108.699	$ 108.699	1	$ 112.742	$ 112.742	1	$ 116.936	$ 116.936	1	$ 121.286	$ 121.286
	Dominio	1	$ 40.000	$ 40.000	1	$ 41.488	$ 41.488	1	$ 43.031	$ 43.031	1	$ 44.632	$ 44.632	1	$ 46.292	$ 46.292
	Impresora	1	$ 270.000	$ 270.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
Materia Prima	Urnas	430	$ 10.000	$ 4.300.000	430	$ 10.372	$ 4.459.960	430	$ 10.758	$ 4.625.871	430	$ 11.158	$ 4.797.953	430	$ 11.573	$ 4.976.437
	Bonsai	430	$ 12.000	$ 5.160.000	430	$ 12.446	$ 5.351.952	430	$ 12.909	$ 5.551.045	430	$ 13.390	$ 5.757.543	430	$ 13.888	$ 5.971.724
	Recordatorio simbólico	170	$ 4.000	$ 680.000	170	$ 4.149	$ 705.296	170	$ 4.303	$ 731.533	170	$ 4.463	$ 758.746	170	$ 4.629	$ 786.971
	Bolsa para transporte de cadaver	600	$ 4.500	$ 2.700.000	600	$ 4.667	$ 2.800.440	600	$ 4.841	$ 2.904.616	600	$ 5.021	$ 3.012.668	600	$ 5.208	$ 3.124.739
Varios	Caneca de basura baños y oficinas	6	$ 100.000	$ 100.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Escritorios	1	$ 239.000	$ 239.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Recepción	1	$ 520.000	$ 520.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Sillas oficina	2	$ 200.000	$ 200.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Sofá sala de espera	2	$ 600.000	$ 600.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Silla clientes	4	$ 400.000	$ 400.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Archivador	1	$ 250.000	$ 250.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Perforadora	2	$ 6.000	$ 6.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Cámara videograbadora	1	$ 200.000	$ 200.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Grapadora	2	$ 8.000	$ 8.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Televisor	1	$ 320.000	$ 320.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
	Total	$		133.507.800	$		118.017.595	$		122.407.849	$		126.961.421	$		131.684.386

Fuente: (Autor, 2020)

3.2 Plan de Compras

El primer año de operación se realizarán las compras de la maquinaria y tecnología.

Tabla 17. Plan de compras

Ítem	Precio	Cantidad	Total
Refrigerador	$ 12.000.000	1	$ 12.500.000
Computadores	$ 2.464.000	2	$ 7.392.000

Fuente: (Autor, 2020)

3.2.1 Como alimentar tabla Consumos Por Unidad de Producto

La tabla de los consumos se alimentará por unidades de producto o servicio

Tabla 18. Consumo por unidades de producto

Consumo por unidades de producto				
Materia Prima costo real	**Proyección en ventas**	**Costo Unitario**	**Precio actual**	**Tendencia**
Urnas	430	$ 10.000	$ 10.000	$ 10.372
Bonsai	430	$ 12.000	$ 12.000	$ 12.446
Recordatorio simbólico	170	$ 7.000	$ 7.000	$ 7.260
Bolsa para transporte de cadaver	600	$ 6.000	$ 6.000	$ 6.223
Paquete Económico	170	$ 38.000	$ 38.000	$ 39.414
Paquete Básico	350	$ 53.000	$ 53.000	$ 54.972
Paquete Ricordare	80	$ 53.000	$ 53.000	$ 54.972

Fuente: (Autor, 2020)

3.3 Costos de Producción

Tabla 19. Requerimiento personal

Requerimiento personal			
Personal	**Unidad**	**Valor mensual**	**Tiempo**
Gerente de operación	1	$ 1.500.000	Completo
Recepcionista con perfil comercial	1	$ 1.000.000	Completo
Especialista en jardinería	1	$ 2.000.000	1 mes
Psicólogo Clínico	1	$ 50.000	sesiones
Auxiliar de servicios generales	1	$ 800.000	Medio tiempo
Contador	1	$ 300.000	2 consultas anuales

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 20. Cálculo costos de operación

Cálculo costos de operación	
Concepto	Valor mes
Gastos de personal	$ 5.650.000
Sitio en internet (hosting y dominio)	$ 144.800
Mantenimiento Equipos	$ 130.000
Mantenimiento Instalaciones	$ 250.000
Servicios Públicos	$ 300.000
Arriendos	$ 5.200.000
Total	$ 11.674.800

Fuente:(Autor, 2020)

3.3.1 Como alimentar tabla de costos de producción con base al plan de compras

La tabla de costos de producción se alimentará anualmente para llevar el respectivo control; así mismo el plan de compras según se adquieran los productos de forma mensual.

3.4 Infraestructura

Para establecer la ubicación del local se determinó de acuerdo al costo del arriendo del local, para disminuir costos, teniendo en cuenta que los arriendos en Bogotá son muy altos. Por tal razón se encontró un edificio de tres pisos en la localidad de Fontibón. Así mismo los servicios públicos son más económicos.

El local estará integrado por:

- Primer piso

1 garaje para clientes, proveedores y empleados

1 recepción

1 sala de espera

1 baño para clientes

- Segundo piso

1 sala de velación

1 sala de espera

1 baño para funcionarios

- Tercer piso

Bodega

Oficina de área administrativa

Cocina- zona común

El lugar que se tome en arriendo contará con servicio de agua, desagüe, electricidad, alumbrado público, cocina, teléfono, transporte y recolección de basura además debe cumplir con la norma. Se tiene estimado un presupuesto de 8 millones de pesos para las mejoras locativas. A continuación, el diseño de las instalaciones de forma gráfica.

Ilustración 11. Planta Subterránea

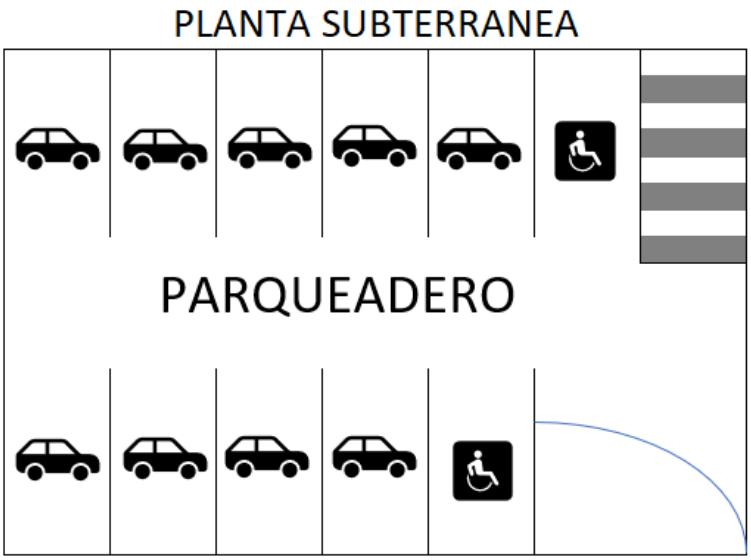


Ilustración 12. Primera Planta

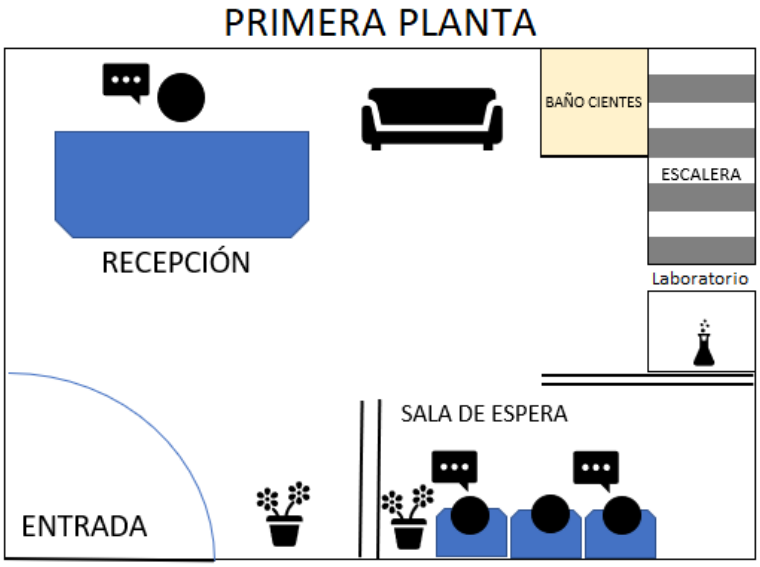
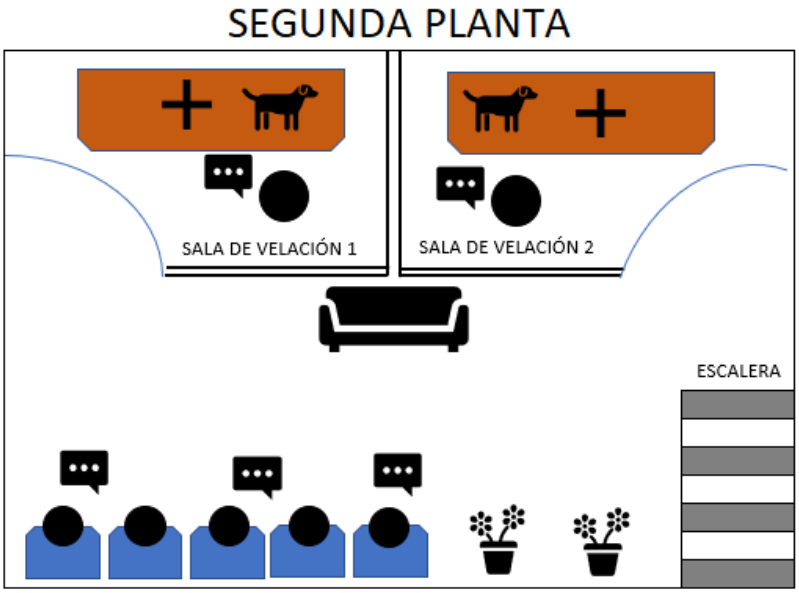
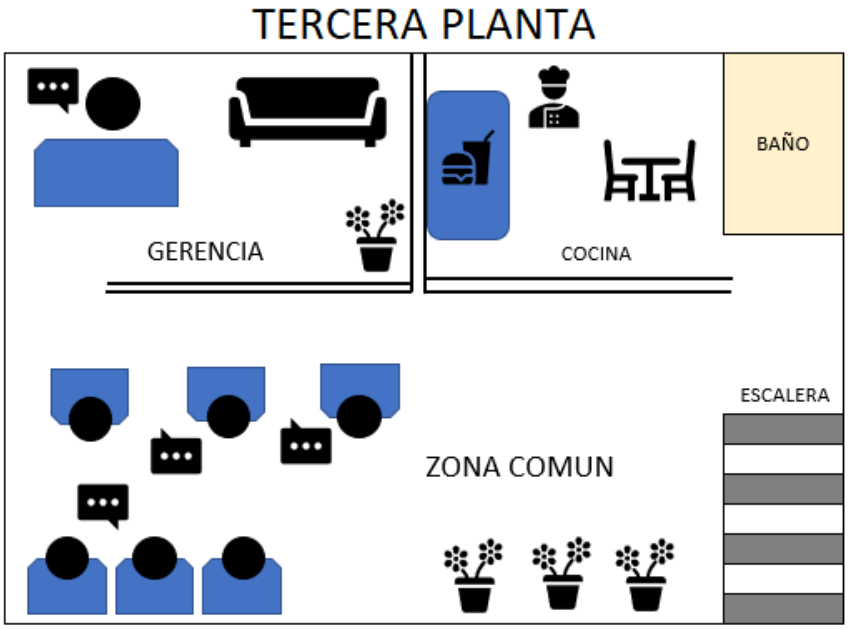


Ilustración 13. Segunda Planta



Fuente: (Autor, 2020)

Ilustración 14. Tercera Planta



Fuente: (Autor, 2020)

3.4.1 Como Alimentar tabla infraestructura

La tabla de infraestructura se alimentará a medida que se realicen los diferentes ajustes locativos, según surja la necesidad.

3.4.2 Parámetros Técnicos Especiales

Según el decreto 391 de 1991, en la circular 28 de 2004 la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría distrital de salud los parámetros técnicos especiales relacionados con las condiciones higiénico-sanitarias que una funeraria debe cumplir, se encuentran control vectorial, lavado y desinfección de tanques de reserva y almacenamiento de agua (Bogotá, s.f.). Sin embargo, se hará una excepción en cuanto al laboratorios de tanatopraxia, ya que en la sede de Ricordare, no se contará con este servicio, ya que, se contratará una funeraria como Outsourcing para realizar este procedimiento.

4. MÓDULO DE ORGANIZACIÓN

4.1 Estrategia Organizacional

A continuación, se muestra el análisis FODA de Ricordare

4.1.1 Análisis FODA

Ilustración 15. FODA

Fuente: (Autor, 2020)

Las estrategias que se evidencian a continuación, están basadas en el análisis FODA, realizado anteriormente.

Estrategia OD

- Aprovechar las oportunidades que ofrece el entono, acerca de las entidades que ofrecen apoyo económico a los empresarios emprendedores, con el fin de contrarrestar las debilidades financieras que tiene la empresa.
- Establecer estrategias de promoción y precio según el mercado.
- Establecer cláusulas pecuniarias mediante los contratos de tercerización.

Estrategia OA

- Publicitar el negocio a través de stands empresariales y comerciales realizados en diferentes partes de la ciudad.
- Entregar servicio con menor costo y un plus diferenciador.
- Utilizar redes sociales para difundir la publicidad de la empresa al mercado potencial.

Estrategia DF

- Mitigar el hecho de tener pocos recursos para la puesta en marcha a través del poco endeudamiento que se obtendrá por iniciar el proyecto.
- Utilizar los recursos y utilidades obtenidas por el funcionamiento para la obtención de un horno crematorio a largo plazo.

Estrategia FA

- Aprovechar el bajo costo en el servicio que ofrece la funeraria ya que a pesar de la ubicación del local los clientes acudirán por los precios cómodos y buen servicio.

- Adquirir horno y otros elementos para prestar un mejor servicio con el dinero que no se tiene que gastar en la nómina, teniendo en cuenta el poco personal que se maneja a mediano plazo.

4.1.2 Organismos de Apoyo

Actualmente en Colombia existen una gran cantidad de entidades gubernamentales y privadas que apoyan las empresas pertenecientes a colombianos emprendedores, siempre y cuando se cumplan con ciertos requisitos. El apoyo que estas entidades prestan, suele ser financiero. No obstante, también existen organizaciones que dan asesoría, de cómo manejar la empresa para que sea sostenible en el tiempo y la forma de publicitarla de forma adecuada, de igual forma, están algunas empresas que dan capacitación a los empresarios sobre estrategias para contribuir con las Pymes del país. Algunas de estas entidades son (BBVA, 2018) :

- Fondo Emprender (SENA) [3]
- Bancóldex[4]
- Cámaras de Comercio [5]
- COLCIENCIAS [6]

4.2 Estructura organizacional

Desde el área operativa, pasando por compras, administración y financiera y el área de servicios y ventas estarán precedidas por el gerente y se encuentran a cargo del área administrativa.

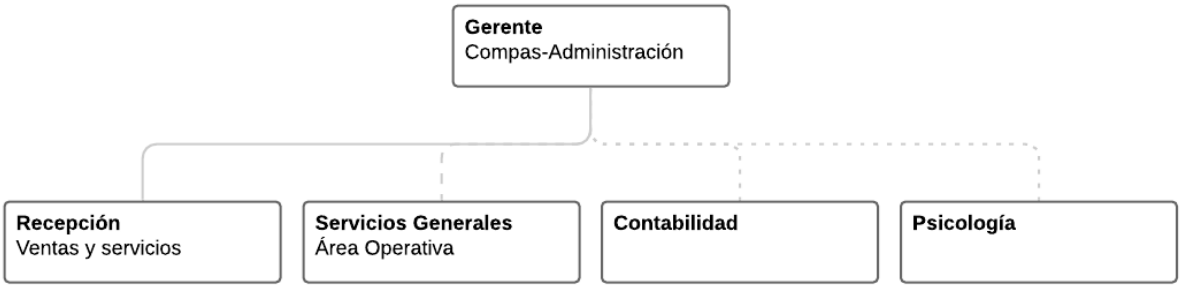
---

[3] Fondo emprender es un fondo de capital semilla creado por el gobierno nacional y que está adscrito al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
[4] Bancóldex es el banco para el desarrollo empresarial y el comercio exterior. Financia cualquier necesidad de crédito que tengan las empresas.
[5] Las cámaras de comercio de cada ciudad tienen programas de apoyo, concursos y convocatorias destinadas a fomentar el emprendimiento, el comercio y la creación de empresas de distintos sectores.
[6] Colciencias es la entidad del Estado que promueve las políticas públicas para fomentar la ciencia, la tecnología y la innovación en Colombia.

Contabilidad estará tercerizada y solo se solicitará servicio 2 veces al año.

De igual forma, el área de servicios generales se encuentra a cargo del área operativa, quienes estarán encargados de la recepción y/o traslado de los cadáveres y de las cenizas después de la cremación.

Ilustración 16. Organigrama



Fuente: (Autor, 2020)

En Ricordare solamente habrá dos empleados de planta, los demás estarán por prestación de servicios y algunos desempeñarán varios roles, por ejemplo, en el caso de la recepcionista hará las veces de secretaria-recepcionista y tendrá un perfil comercial para venta de servicios.

4.3 Aspectos legales

Tipos de sociedad.

Las normas que rigen a las empresas S.A.S. están descritas en la ley 1258 del 05 de noviembre de 2008 la cual indica la manera adecuada de crear sociedades por acción simplificada.

Tabla 21. Aspectos Legales

Razón social	Funeraria para mascotas Ricordare S.A.S.	Descripción
Número de socios	1	1 en adelante, puede ser persona natural o jurídica
Constitución	Documento privado o publico	Documento privado o publico
Duración	Especificado en el documento de constitución	Especificado en el documento de constitución

Capital	Determinado por el número de acciones	Determinado por el valor de los aportes
Disolución	Por falla o establecido en el contrato	Por falla o establecido en el contrato
Responsabilidad	Solo por el monto de las acciones	Solo los bienes que sean aportados

Fuente: (Autor, 2020)

4.3.1 Constitución empresa y aspectos legales

Para la constitución de la empresa según lo establecido por la ley, es indispensable reunir los siguientes requisitos.

- Registro Único tributario (RUT)
- Requisitos del registro mercantil
- Tramite del pre RUT
- Diligenciamiento del RUES (registro único empresarial)
- Presentación del acta o escritura de constitución
- Resolución de facturación DIAN
- Certificado de representación legal expedido por la cámara de comercio
- Certificación de apertura de cuenta bancaria a nombre de la empresa
- Solicitud de asignación de facturación
- Presentación del RUT
- Obligaciones de registro
- Revisión técnica de seguridad (bomberos)
- Normas sanitarias y de salud (secretaria de salud)
- Sayco Acinpro.

Tramites comerciales:

En cuanto a la clasificación CIIU el código corresponde al O930301 y la descripción de este código le atañe a Funerarias y salas de cremación.

Es probable que inicialmente la funeraria de comienzo sin necesidad de inversores externos; sin embargo, con el tiempo se podrían aceptar pequeñas inversiones por parte de uno o dos inversores capitalistas, quedando, así como una sociedad simplificada, S.A.S.

No será necesario un revisor fiscal, la responsabilidad de los posibles inversores se encontrará limitada por el aporte que realicen cada uno de los posibles socios. De igual forma la sociedad simplificada puede actuar o desarrollar una actividad indeterminada.

No obstante, es importante resaltar que la simplicidad de esta sociedad permite que al realizar una liquidación no es necesario solicitar aprobación por parte de la Superintendencia de Sociedades, esta disolución se puede llevar a cabo de manera interna (Sociedades, 2009).

4.4 Costos administrativos

Los pagos estimados por conceptos de sueldo se distribuyen de la siguiente manera.

4.4.1 Tabla Gastos de Personal

Tabla 22. Gastos de personal

Tabla de gastos de personal																
Concepto	Descripción	Año 1	Valor unitario	Total	Año 2	Valor unitario	Total	Año 3	Valor unitario	Total	Año 4	Valor unitario	Total	Año 5	Valor unitario	Total
		Cantidad			Cantidad			Cantidad			Cantidad			Cantidad		
Personal de planta	Gerente de operación	1	$ 1.500.000	$ 18.000.000	1	$ 1.555.800	$ 18.669.600	1	$ 1.613.676	$ 19.364.109	1	$ 1.673.704	$ 20.084.454	1	$ 1.735.966	$ 20.831.596
	Recepcionista	1	$ 1.000.000	$ 12.000.000	1	$ 1.037.200	$ 12.446.400	1	$ 1.075.784	$ 12.909.406	1	$ 1.115.803	$ 13.389.636	1	$ 1.157.311	$ 13.887.730
Personal por prestación de servicios	Aux. servicios generales	1	$ 450.000	$ 5.400.000	1	$ 466.740	$ 5.600.880	1	$ 484.103	$ 5.809.233	1	$ 502.111	$ 6.025.336	1	$ 520.790	$ 6.249.479
	Contador	1	$ 300.000	$ 600.000	1	$ 311.160	$ 622.320	1	$ 322.735	$ 645.470	1	$ 334.741	$ 669.482	1	$ 347.193	$ 694.387
	Psicólogo clínico	1	$ 50.000	$ 600.000	1	$ 51.860	$ 622.320	1	$ 53.789	$ 645.470	1	$ 55.790	$ 669.482	1	$ 57.866	$ 694.387
	Jardinero	1	$ 1.300.000	$ 1.300.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
			$ 4.600.000	$ 37.900.000		$ 3.422.760	$ 37.961.520		$ 3.550.087	$ 39.373.689		$ 3.682.150	$ 40.838.390		$ 3.819.126	$ 42.357.578

Fuente:(Autor, 2020)

4.2 Tabla de Gastos de Puesta en Marcha

Tabla 23. Gastos de puesta en marcha 1.

Concepto	Descripción	Año 1		
		Cantidad	Valor unitario	Total
Maquinaria	Refrigerador para cadáveres	1	$ 12.500.000	$ 12.500.000
	Computadores	2	$ 2.600.000	$ 2.600.000
	Teléfono fijo	2	$ 90.000	$ 90.000
	Celular	2	$ 120.000	$ 120.000
	Internet	1	$ 150.000	$ 1.800.000
	Hosting	1	$ 104.800	$ 104.800
	Dominio	1	$ 40.000	$ 40.000
	Impresora	1	$ 270.000	$ 270.000
Materia Prima	Urnas	430	$ 10.000	$ 4.300.000
	Bonsai	430	$ 12.000	$ 5.160.000
	Recordatorio simbólico	170	$ 4.000	$ 680.000
	Bolsa para transporte de cadaver	600	$ 4.500	$ 2.700.000
Varios	Caneca de basura baños y oficinas	6	$ 100.000	$ 100.000
	Escritorios	1	$ 239.000	$ 239.000
	Recepción	1	$ 520.000	$ 520.000
	Sillas oficina	2	$ 200.000	$ 200.000
	Sofá sala de espera	2	$ 600.000	$ 600.000
	Silla clientes	4	$ 400.000	$ 400.000
	Archivador	1	$ 250.000	$ 250.000
	Perforadora	2	$ 6.000	$ 6.000
	Cámara videograbadora	1	$ 200.000	$ 200.000
	Grapadora	2	$ 8.000	$ 8.000
	Televisor	1	$ 320.000	$ 320.000
Total			$ 18.748.300	$ 33.207.800

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 24. Gastos de puesta en marcha 2

Impuestos		
Item	**Valor**	**Año 1**
Luz	$ 180.000	$ 1.080.000
Agua	$ 120.000	$ 1.440.000
Impuesto de registro	$ 210.000	$ 210.000
Total	$ 510.000	$ 2.730.000

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 25. Gastos de puesta en marcha 3

Producto o servicio	Nombre del proveedor o profesional de servicio	Precio unidad	Precio
Transporte	Consultorsalud	Mensual $ 105.000	$ 105.000
Outsourcing de Cremación	Grupo holding	Unidad de cuerpos $ 25.000	$ 1.250.000
Urna	Microempresa de carpintería independiente	Unidad $ 10.000	$ 500.000
Bonsái	Arte vida	Unidad $ 12.000	$ 600.000
Bolsa para transporte de cadáver	Aiyellow	Unidad $ 6.000	$ 300.000
Refrigerador y mantenimiento	Reimse	Valor del refrigerador $ 12.500.000	$ 12.500.000
		Mantenimiento semestral	$ 70.000
Total		$ 12.658.000	$ 15.325.000

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 26. Gastos de puesta en marcha 4

Concepto	Descripción	Año 1 Cantidad	Valor unitario	Total
Personal de planta	Gerente de operación	1	$ 1.500.000	$ 18.000.000
	Recepcionista	1	$ 1.000.000	$ 12.000.000
Personal por prestación de servicios	Aux. servicios generales	1	$ 450.000	$ 5.400.000
	Contador	1	$ 300.000	$ 600.000
	Psicólogo clínico	1	$ 50.000	$ 600.000
	Jardinero	1	$ 1.300.000	$ 1.300.000
Total			$ 4.600.000	$ 37.900.000

(Autor, 2020)

Tabla 27. Gastos de puesta en marcha 5 Total

Total por	Unitario/Mensual	Año 1
Total materia prima, maquinas y varios	$ 18.748.300	$ 33.207.800
Total productos o servicios que se requerirán para funcionamiento	$ 12.658.000	$ 15.325.000
Total por impuestos	$ 510.000	$ 2.730.000
Total Nómina	$ 4.600.000	$ 37.900.000
Total	$ 36.516.300	$ 89.162.800

Fuente: (Autor, 2020)

4.4.3 Tabla de Gastos Anuales de Administración

Tabla 28. Gastos anuales admón.

Concepto	Descripción	Año 1 Cantidad	Valor unitario	Total
Personal de planta	Gerente de operación	1	$ 1.500.000	$ 18.000.000
	Recepcionista	1	$ 1.000.000	$ 12.000.000
Infraestructura	Arriendo edifcio	1 Mes/año	$ 5.200.000	$ 62.400.000
Impuestos	Luz	1 Mes/año	$ 180.000	$ 1.080.000
	Agua	1 Mes/año	$ 120.000	$ 1.440.000
	Impuesto de registro	Anual	$ 210.000	$ 210.000
Total			$ 8.210.000	$ 95.130.000

Fuente: (Autor, 2020)

5. MÓDULO DE FINANZAS

5.1 Ingresos

5.1.1 Taba de recursos

A continuación, se presentan dos tablas: la primera corresponde al total del dinero que se necesitará para la puesta en marcha del proyecto y la segunda es el plan de financiación y/o recursos económicos para obtener el total del capital.

Tabla 29.Plan de Negocios

Plan de Negocio		
Total por	**Unitario/Mensual**	**Año 1**
Total materia prima, maquinas y varios	$ 18.748.300	$ 33.207.800
Total productos o servicios que se requerirán para funcionamiento	$ 12.658.000	$ 15.325.000
Total por impuestos	$ 510.000	$ 2.730.000
Total Nómina	$ 4.600.000	$ 37.900.000
Total	$ 36.516.300	$ 89.162.800

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 30. Capitalización

Capitalización		Capital
Participación del accionista	70%	$ 62.413.960
Financiamiento Crédito Bancario	30%	$ 26.748.840

Fuentes: (Autor, 2020)

5.2.1 Tablas de Egresos, como se generan

La tabla que se evidencia a continuación corresponde al total de ingresos presupuestados desde el año uno hasta el quinto año, por paquetes vendidos. Así mismo, se encuentran los egresos en efectivo lo cual incluye el total de compras, inventarios, nómina, costos indirectos, gastos de administración, pagos de impuestos, entre otros, que se han identificado uno a uno en las anteriores tablas. En la siguiente se muestra de manera conjunta.

Tabla 31. Tabla de ingresos y egresos de efectivo

INGRESOS DE EFECTIVO		Flujo de caja				
Ingreso por ventas						
Costo unitario	Paquetes	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
$ 90.000	Economico	$ 15.300.000	$ 26.239.500	$ 32.799.375	$ 40.999.219	$ 51.249.023
$ 200.000	Basico	$ 70.000.000	$ 120.050.000	$ 150.062.500	$ 187.578.125	$ 234.472.656
$ 450.000	Ricordare	$ 36.000.000	$ 61.740.000	$ 77.175.000	$ 96.468.750	$ 120.585.938
Totales		$ 121.300.000	$ 208.029.500	$ 260.036.875	$ 325.046.094	$ 406.307.617
Egresos de Efectivo		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total de Egresos- Funcionamiento		$ 165.153.800	$ 149.011.691	$ 154.547.113	$ 160.288.454	$ 166.243.373

Fuente: (Autor, 2020)

5.2.3 Costos anualizados administrativos, gastos de personal anualizados

A continuación, se representan los gastos administrativos (caja menor) y de personal (nómina) a través de una tabla que resumirá de uno a cinco años cuales son los costos de funcionamiento anual.

Tabla 32. Gastos administrativos

Tabla gastos de personal																
Concepto	Descripción	Año 1	Valor unitario	Total	Año 2	Valor unitario	Total	Año 3	Valor unitario	Total	Año 4	Valor unitario	Total	Año 5	Valor unitario	Total
		Cantidad			Cantidad			Cantidad			Cantidad			Cantidad		
Personal de planta	Gerente de operación	1	$ 1.500.000	$ 18.000.000	1	$ 1.555.800	$ 18.669.600	1	$ 1.613.676	$ 19.364.109	1	$ 1.673.704	$ 20.084.454	1	$ 1.735.966	$ 20.831.596
	Recepcionista	1	$ 1.000.000	$ 12.000.000	1	$ 1.037.200	$ 12.446.400	1	$ 1.075.784	$ 12.909.406	1	$ 1.115.803	$ 13.389.636	1	$ 1.157.311	$ 13.887.730
Personal por prestación de servicios	Aux. servicios generales	1	$ 450.000	$ 5.400.000	1	$ 466.740	$ 5.600.880	1	$ 484.103	$ 5.809.233	1	$ 502.111	$ 6.025.336	1	$ 520.790	$ 6.249.479
	Contador	1	$ 300.000	$ 600.000	1	$ 311.160	$ 622.320	1	$ 322.735	$ 645.470	1	$ 334.741	$ 669.482	1	$ 347.193	$ 694.387
	Psicólogo clínico	1	$ 50.000	$ 600.000	1	$ 51.860	$ 622.320	1	$ 53.789	$ 645.470	1	$ 55.790	$ 669.482	1	$ 57.866	$ 694.387
	Jardinero	1	$ 1.300.000	$ 1.300.000	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -	0	$ -	$ -
Total Nómina			$ 4.600.000	$ 37.900.000		$ 3.422.760	$ 37.961.520		$ 3.550.087	$ 39.373.689		$ 3.682.150	$ 40.838.390		$ 3.819.126	$ 42.357.578
Caja menor		1	$ 250.000	$ 3.000.000	1	$ 259.300	$ 3.111.600	1	$ 268.946	$ 3.227.352	1	$ 278.951	$ 3.347.409	1	$ 289.328	$ 3.471.933
Total gastos administrativos			$ 9.450.000	$ 78.800.000		$ 7.104.820	$ 79.034.640		$ 7.369.119	$ 81.974.729		$ 7.643.251	$ 85.024.189		$ 7.927.579	$ 88.187.088

Fuente: (Autor, 2020)

5.3 Capital de trabajo

5.3.1 Alimentar tabla de capital de trabajo

Tabla 33. Capital de trabajo

Capital de trabajo		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Personal de planta	Gerente de operación	$ 18.000.000	$ 18.669.600	$ 19.364.109	$ 20.084.454	$ 20.831.596
	Recepcionista	$ 12.000.000	$ 12.446.400	$ 12.909.406	$ 13.389.636	$ 13.887.730
Personal por prestación de servicios	Aux. servicios generales	$ 5.400.000	$ 5.600.880	$ 5.809.233	$ 6.025.336	$ 6.249.479
	Contador	$ 600.000	$ 622.320	$ 645.470	$ 669.482	$ 694.387
	Psicólogo clínico	$ 600.000	$ 622.320	$ 645.470	$ 669.482	$ 694.387
	Jardinero	$ 1.300.000	$ -	$ -	$ -	$ -
Prestaciones						
	Cesantía (mes)	$ 3.929.602	$ 4.075.783	$ 4.227.402	$ 4.384.662	$ 4.547.771
	Intereses de Cesantía (mes)	$ 471.741	$ 489.290	$ 507.491	$ 526.370	$ 545.951
	Vacaciones (mes)	$ 1.705.530	$ 1.768.976	$ 1.834.782	$ 1.903.035	$ 1.973.828
	Prima de Servicios (mes)	$ 3.929.602	$ 4.075.783	$ 4.227.402	$ 4.384.662	$ 4.547.771
	Aporte en Salud Eps (mes)	$ 4.009.798	$ 4.158.962	$ 4.313.676	$ 4.474.145	$ 4.640.583
	Aporte en Pensión (mes)	$ 4.908.000	$ 5.090.578	$ 5.279.947	$ 5.476.361	$ 5.680.082
	Arl (mes)	$ 891.054	$ 924.201	$ 958.581	$ 994.241	$ 1.031.226
	Caja Compensación Familiar	$ 1.636.000	$ 1.696.859	$ 1.759.982	$ 1.825.454	$ 1.893.361
	I.C.B.F.	$ 1.227.000	$ 1.272.644	$ 1.319.987	$ 1.369.090	$ 1.420.020
	SENA	$ 818.000	$ 848.430	$ 879.991	$ 912.727	$ 946.680
	Auxilio de transporte	$ 6.274.094	$ 6.507.490	$ 6.749.569	$ 7.000.653	$ 7.261.077
	Total Prestaciones Sociales mes	$ 29.800.421	$ 30.908.997	$ 32.058.811	$ 33.251.399	$ 34.488.351

Fuente:(Autor, 2020)

6. PLAN OPERATIVO

6.1 Cronograma de actividades

6.1.1 Cronograma de actividades a desarrollar

ACTIVIDADES	Meses	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12			
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Creación del modelo de negocios																																																	
Creación del plan de negocios																																																	
Registro de la marca																																																	
Creación de la planificación estratégica																																																	
Creación del plan de marketing																																																	
Registro de la empresa																																																	
Contratación de empleados																																																	
Puesta en marcha																																																	

(Autor, 2020)

Tabla 34. Cronograma de actividades

6.2 Metas sociales

6.2.1 Aportes del plan de negocio al Plan Nacional de Desarrollo

Basados en el Plan de Desarrollo Nacional, se tomaron los objetivos del mismo y se determinó que debe existir un aporte social por parte de Ricordare.

En el artículo 1º. Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo:

> El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", que se expide por medio de la presente ley, tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030. (Repúbica, 2018).

Por tanto, se establecieron dos aportes básicos:

a) Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad: muchas de las pequeñas empresas no formalizan o registran su marca ni se acogen a la normatividad establecida por el gobierno nacional, en el caso de Ricordare se cumplirán las normas a cabalidad, con el fin de brindar un ejemplo adecuado a los pequeños empresarios que aún no se acogen.
b) Pacto por la equidad: se brindará el servicio y los productos de la empresa por debajo del valor promedio, teniendo en cuenta que hasta las personas más el más bajo estrato socio-económico, están en el derecho de enterrar a sus mascotas de la manera más digna posible.

6.2.2 Número de Empleos indirectos

Ricordare brindará dos empleos directos, correspondientes al gerente de operación y a la recepcionista, quienes serán colaboradores de planta.

En cuanto a él o la auxiliar de servicios generales, contador, psicólogo clínico y jardinero son personas que estarán contratadas por prestación de servicios por reducción de en costos de personal.

Así mismo, la persona que va a proporcionar el servicio de urnas biodegradables es independiente y el contrato se renovará cada 6 meses con el empresario.

Por otra parte, los proveedores de bolsas para cadáveres, Bonsái y recordatorios artesanales simbólicos; son pymes colombianas a quienes se les renovará el contrato trimestralmente.

Todo lo anterior tiene un estimado de 7 colaboradores directos (empleados de la funeraria), y un aproximado de 3 a 5 proveedores de productos.

6.2.3 Emprendedores con participación accionaria

El empresario emprendedor será quien cuente con el 100% de las acciones dentro de la empresa; no obstante, es importante aclarar que el 20% del valor de la puesta en marcha, será financiada por una entidad pública o privada.

7. IMPACTOS

7.1 Impactos

7.1.1 Impacto Económico

Funeraria de Mascotas Ricordare, brindará un servicio por debajo del valor promedio que las demás funerarias brindan, teniendo en cuenta que hasta las familias con menores ingresos económicos en el país tienen una mascota y en algún momento tendrán que enfrentar la muerte de estas. Por tanto, se decidió no incluir tantos recordatorios en el momento de adquirir el servicio de tal forma que se lograra disminuir costos y brindar un servicio mucho más económico.

7.1.2 Impacto Social

En cuanto al impacto social que Ricordare generará, se resalta la generación de empleo, teniendo en cuenta que se necesitarán alrededor de 5 personas laborando en diferentes cargos y funciones.

Así mismo, el cambio cultural que se pretende en las familias colombianas que tienen mascotas; ya que, muchas de ellas están acostumbradas a desechar los cadáveres de sus mascotas o a enterrarlas en los parques cercanos a sus hogares, sin tener en cuenta los estragos ambientales que esto genera a corto plazo.

7.1.3 Impacto Ambiental

El impacto ambiental positivo, que Ricordare brindará al planeta tiene varios aspectos a tener en cuenta:

1. Las cenizas se entregarán como parte del abono que utilizan los bonsáis como proteína para fortalecer su crecimiento, generando cada día una nueva fuente de oxígeno para el planeta.
2. Las urnas donde se depositarán las cenizas, son biodegradables en caso de que se quiera sembrar el bonsái, se puede hacer la siembra con la urna.
3. El incentivar a las personas a no desechar los cadáveres de sus mascotas en la basura

8. RESUMEN EJECUTIVO

8.1 Resumen Ejecutivo

8.1.1 Concepto del Negocio

Funeraria de Mascotas Ricordare, presta servicio exequial fúnebre, el cual consiste en la implementación de árboles bonsái y de féculas biodegradables, reemplazando el uso de lápidas y urnas de madera para el almacenamiento de los restos de las mascotas, con un costo accesible para el consumidor en general. Según

información obtenida del sitio Web del DANE la clasificación CIIU y el código corresponde al O930301 y la descripción de este código le atañe a Funerarias y salas de cremación (DANE, 2018) .

En cuanto a la misión de Ricordare, la empresa se proyecta como una de las entidades funerarias con mayor cantidad de cremaciones mensuales a nivel nacional para el año 2025. Así mismo, para ese entonces la empresa ya debe contar con el horno crematorio propio y un parque funerario para brindar un buen servicio y empezar a impactar de forma positiva el ambiente.

Es importante resaltar la misión de la empresa que consiste en brindar apoyo y ayuda a todas aquellas personas que sufren una pérdida de un ser querido; haciendo referencia a las mascotas. Construir una empresa con solidez, eficiencia y eficacia, innovando a través del servicio exequial siempre en pro de la sociedad, el cambio cultural y el impacto ambiental positivo.

Dentro de los valores corporativos que identifican a Ricordare se encuentran: la honestidad, el respeto, honestidad, sinceridad y profesionalismo que deben ser los pilares de la integridad que caracterice a la entidad.

En cuanto a los objetivos, se ha establecido el general que trata sobre brindar un servicio amable y consciente frente a una situación difícil como la muerte de un ser querido, prestando atención personalizada a cada uno de los clientes, apoyándolos en momentos inevitables y dolorosos. Por otra parte, los objetivos específicos son:

Promover el cambio cultural, ambiental, ecológico y social, llegando de esta forma a los clientes, con el fin de contribuir a una sociedad menos contaminada y con mayor conciencia ambiental.

Establecer la viabilidad económica y social, fomentando conciencia en las personas; demostrando así que todos podemos beneficiarnos de una manera natural,

demostrando que por medio de un árbol se puede mantener vivo el recuerdo de las mascotas.

La actividad económica a la que se enfocará la empresa está destinada a prestar servicios exequiales para mascotas con el fin de entregar las cenizas a través de un bonsái que conservarán los que fueron dueños del animal de compañía. La función social a la que Ricordare se dedicará, nace desde la idea de prestar un servicio más económico para que la población tanto de estratos altos como bajos tengan acceso a este servicio y puedan dar un adiós digno a los restos de sus mascotas.

Dentro del mercado objetivo se tuvieron en cuenta encuestas realizadas por diferentes entidades, principalmente por el FENALCO (Antioquia, s.f.) quienes determinaron que 6 de cada 10 familias tienen al menos una mascota, así mismo se realizó una encuesta en donde se evidenció que él 80% las personas que perdieron a sus mascotas en algún momento habrían pagado por servicio exequial para las misma si hubieran tenido la oportunidad.

8.1.2 Potencial del Mercado en Cifras

Actualmente existen 1.700 funerarias a nivel nacional, 750 cementerios, 200 hornos de cremación y más de 42 compañías de previsión exequial (Riaño, 2016).

Así mismo, existen aproximadamente según la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, en la capital hay más de 775 mil perros y un total de 144.928 gatos, y van en aumento, lo cual quiere decir que el nicho de mercado es amplio y con la debida publicidad e incentivo las oportunidades también.

8.1.3 Ventajas Competitivas y Propuesta de Valor

Dentro de las ventajas competitivas de Ricordare se tuvieron en cuenta las mencionadas por Michael Porter (Sevilla, Economipedia, 2017) y se estableció el liderazgo de costos, gracias a la estrategia de disminución de merchandising para las personas que solicitan el servicio exequial, solo está la entrega del bonsái y algunos recordatorios simbólicos para los demás integrantes de la familia en caso de que se solicitara.

Por otro lado, se encuentra la ventaja de diferenciación, en este caso se busca que los clientes relacionen el servicio que presta la empresa con los bonsáis y la permanencia de su animal de compañía, cerca de ello de forma simbólica y literal, ya que las cenizas se encontrarán dentro de las raíces del árbol haciendo parte de este, haciendo que las personas escojan el servicio de Ricordare por encima de la competencia.

8.1.4 Resumen de las Inversiones Requeridas

Las tablas que se muestran a continuación muestran en resumen el plan de negocio el dinero que se va a gastar coincide exactamente con lo que se tiene como presupuesto para iniciar y con el porcentaje que se le pedirá a la entidad crediticia como préstamo.

Tabla 35. Resumen de inversiones

Resumen de inversiones		
Total por funcionamiento	Unitario/Mensual	Año 1
Total materia prima, maquinas y varios	$ 18.748.300	$ 33.207.800
Total productos o servicios que se requerirán para funcionamiento	$ 12.658.000	$ 15.325.000
Total por impuestos	$ 510.000	$ 2.730.000
Total Nómina	$ 4.600.000	$ 37.900.000
Total	$ 36.516.300	$ 89.162.800

Tabla 36. Resumen presupuesto necesario

Presupuesto necesario		
Capitalización		Capital
Participación del accionista	70%	$ 62.413.960
Financiamiento Crédito Bancario	30%	$ 26.748.840
Total	100%	$ 89.162.800

Fuente: (Autor, 2020)

8.1.5 Proyecciones de Ventas y Rentabilidad

Las tablas que se evidencian a continuación, explican:

1. La primera indica las ventas por unidad

2. La segunda las ventas en pesos

3. La tercera corresponde al flujo de caja, con la descripción de ingresos y egresos en efectivo

4. La cuarta resume el flujo de efectivo neto, VAN[7] y TIR[8].

Tabla 37. Resumen ventas por unidad y precio

Paquete de servicios y ventas en unidades					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Economico	170	212,5	265,625	332,03125	415,0390625
Basico	350	437,5	546,875	683,59375	854,4921875
Ricordare	80	100	125	156,25	195,3125
	600	750	938	1172	1465

Ventas por precio						
Costo unitario		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
$ 90.000	Economico	$ 15.300.000	$ 26.239.500	$ 32.799.375	$ 40.999.219	$ 51.249.023
$ 200.000	Basico	$ 70.000.000	$ 120.050.000	$ 150.062.500	$ 187.578.125	$ 234.472.656
$ 450.000	Ricordare	$ 36.000.000	$ 61.740.000	$ 77.175.000	$ 96.468.750	$ 120.585.938
	Totales	$ 121.300.000	$ 208.029.500	$ 260.036.875	$ 325.046.094	$ 406.307.617
		$ 4.576.200	$ 96.276.593	$ 144.126.760	$ 204.824.123	$ 281.613.389

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 38. Flujo de caja y proyección

[7] Valor Actual Neto
[8] Tasa Interna de Retorno

INGRESOS DE EFECTIVO		Flujo de caja				
Ingreso por ventas						
Costo unitario	Paquetes	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
$ 90.000	Economico	$ 15.300.000	$ 26.239.500	$ 32.799.375	$ 40.999.219	$ 51.249.023
$ 200.000	Basico	$ 70.000.000	$ 120.050.000	$ 150.062.500	$ 187.578.125	$ 234.472.656
$ 450.000	Ricordare	$ 36.000.000	$ 61.740.000	$ 77.175.000	$ 96.468.750	$ 120.585.938
Totales		$ 121.300.000	$ 208.029.500	$ 260.036.875	$ 325.046.094	$ 406.307.617
Egresos de Efectivo		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total de Egresos- Funcionamiento		$ 165.153.800	$ 149.011.691	$ 154.547.113	$ 160.288.454	$ 166.243.373

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 39. Flujo de efectivo neto. VAN-TIR

Flujo de efectivo neto	
Año 1	-$ 43.853.800
Año 2	$ 59.017.809
Año 3	$ 105.489.762
Año 4	$ 164.757.640
Año 5	$ 240.064.245
Proyección	5 años
Tasa de interés 10%	0,10%
Inversión inicial	$ 89.162.800
VAN	$ 260.593.870,58
TIR	51%

Fuente: (Autor, 2020)

Tabla 40. PRI- Periodo de Recuperación de la Inversión

Flujo Acumulado	
-$ 43.853.800	Año 1
$ 59.017.809	Año 2
$ 105.489.762	Año 3
$ 120.653.771	**PRI**

Fuente: (Autor, 2020)

8.1.6 Conclusiones Financieras y Evaluación de Viabilidad

La inversión inicial por parte del único inversor corresponde al 70% del valor inicial que es de $ 62.413.960, el 30% restante se solicitará en una entidad crediticia en donde se recibirán $ 26.748.840, este dinero se utilizará para la compra de equipos, elementos, materia prima, insumos, pago de impuestos, publicidad y pago de mano de obra para la puesta en marcha del proyecto.

Así mismo, se evidencia en el flujo de efectivo neto que el primer año se tendrá un déficit y los números no serán positivos, ya que se tienen la deuda con la entidad que hará el préstamo del dinero; sin embargo, del segundo año en adelante si se mantienen las ventas y/o aumentan los resultados serán favorables y la rentabilidad del proyecto aumentará año tras año.

El cálculo realizado con la formulación TIR que indica la rentabilidad de la inversión, confirma un 51% de rentabilidad para el proyecto. El cálculo que se realizó con la formulación VAN, indica el valor actual neto del proyecto y en efecto corresponde a $ 260.593.870,58. En cuanto al PRI[9] en el año uno y dos aún no se hará la recuperación de la inversión inicial; sin embargo, en el año 3 la inversión ya estará recuperada con $ 120.653.771. Por tanto, en temas tanto financieros como comerciales, las cifras anteriormente mencionadas, indican que este proyecto es viable.

8.2 Equipo de trabajo

8.2.1 Tabla equipo de trabajo

Líderes de equipo de trabajo	Perfil
Jennifer Vanessa Segura	Tecnóloga en gestión administrativa – SENA. Estudiante pregrado de Administración de empresas- Uniandina

[9] Periodo de Recuperación de Inversión

9. Bibliografía

Aguirre, S. (2019, 02 09). *Petindustry*. From http://petindustry.co/gerencia/proyecciones-del-mercado-para-mascotas-2019/

Antioquia, F. (n.d.). From https://www.fenalcoantioquia.com/noticias/el-sector-funerario-genera-alrededor-de-907-4-miles-de-millones-de-pesos

Autor, F. p. (2020, 03 11).

Banco Caja Social. (2019, junio 04). From https://www.bancocajasocial.com/sites/default/files/files/tasas-credito-microempresarios_0.pdf

Baquero, J. A. (2019, 06 27). *Secretaría de desarrollo económico*. From http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio-al-por-menor-industria-servicios/la-economia-alrededor-de-las-mascotas-en-bogota

Baquero, J. A. (2019, 06 27). *Secretaría Desarrollo Económico de Bogotá*. From http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio-al-por-menor-industria-servicios/la-economia-alrededor-de-las-mascotas-en-bogota

Barón, D. M. (2015). *Investigación a través de la Prospectiva de Marketing del rol que tienen las mascotas (Caninos/Felinos) en los hogares Bogotanos en la actualidad y en el 2024.* Bogotá.

BBVA, I. C. (2018, 06 26). *bbva.com*. From https://www.bbva.com/es/25-entidades-te-ayudaran-carrera-emprendedor-colombia/

Benavides, L. M. (2019, febrero 18). *La República.* From https://www.larepublica.co/consumo/seis-de-cada-10-hogares-del-pais-tienen-mascota-segun-brandstrat-2829114

Bogotá, A. M. (n.d.). *Medidas sanitarias*. From https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=23239&cadena=s

Brunetta, H. (2013). *Marketing Digital.* Argentina: Red Users.

DANE. (2014). . From https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/presen_PIB_IVtrim18.pdf

DANE. (2018). From http://formularios.dane.gov.co/senApp/nomModule/aym_index.php?url_pag=clasificaciones&alr=&cla_id=2&sec_id=&div_id=93&gru_id=182&cla_ide=1464&url_sub_pag=_05&alr=&

Echeverri, M. (2017, 10 14). *La República*. From https://www.larepublica.co/empresas/grupos-recordar-y-gaviria-se-reinventan-para-ganar-usuarios-en-el-sector-funerario-2559412

FENALCO. (2016-19, 11). *Informe Económico de Gestión.* Bogotá: FENALCO Presidencia Nacional. From https://www.fenalco.com.co/sites/default/files/propuestacomercial/informe_de_gestion_sector_funerario_2016-final-ilovepdf-compressed.pdf

Gómez, L. (2007). La influencia de las mascotas en la vida humana. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*. From https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023025016.pdf

Macro, D. (n.d.). *DatosMacro.com*. From https://datosmacro.expansion.com/pib/colombia

Maldonado, S. (2020). *Bogotá.gov.co*. From https://bogota.gov.co/que-hacer/ninos-y-ninas/feria-nos-damos-garra-2020-llega-en-abril-bogota

Monterrosa, H. (2019, 08 13). *La República*. From https://www.larepublica.co/finanzas/en-un-ano-pib-per-capita-en-colombia-perdio-us1000-por-devaluacion-2895585

Repúbica, C. d. (2018). Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022. In C. d. Colombia, *Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"* (p. 1). Bogotá D.C.

Riaño, N. C. (2016, Septiembre 20). *La República*. From https://www.larepublica.co/finanzas-personales/funerarias-mueven-850000-millones-2422901

Roncancio, G. (2019, Diciembre 13). *Pensemos*. From https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla

Sevilla, A. (2012). *Economipedia*. From https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html

Sevilla, A. (2017, Enero 24). *Economipedia.* From https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html

Sociedades, S. d. (2009, 02 25). *LEY 1258 DE 2008*. From https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_ivc/dir_supersoc/Documents/LEY_1258_DE_2008_SAS.pdf

Tempus, F. (2018, Abril 15). *Funeraria Tempus*. From https://funerariatempus.com/incineracion-ventajas-y-desventajas/

Tus Clicks. (n.d.). From https://www.tusclicks.cl/facebook/planes-y-precios.html

Vértice, P. (2008). La calidad en el servicio al cliente. In *La calidad en el servicio al cliente* (p. 53). España: Publicaciones Vértice.

Nota: los anexos se encuentran en el libro de Excel que viene con este archivo. Algunas imágenes también se dejaron como anexas para mejor apreciación y visibilidad.