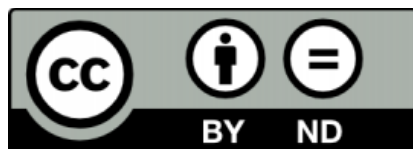


Estudio de prefactibilidad medicina prepagada para mascotas del Municipio de Arauca

Wendy Dayana Perales Tuay  
Mileyvis Yuleysy Tellez Quintero

Proyecto de Grado para optar al título de  
Administrador De Empresas

Colombia, Arauca  
2020



Estudio de prefactibilidad medicina prepagada para mascotas del Municipio de Arauca

Wendy Dayana Perales Tuay  
Mileyvis Yuleysy Tellez Quintero

Proyecto de Grado para optar al título de  
Administrador de Empresas

Tutor  
JESÚS ALFONSO CUASES  
Ingeniero de sistemas

Universidad Cooperativa de Colombia, Programa de Administración de Empresas

Arauca,

2020

## **DEDICATORIA**

A cada familia que posee una mascota en sus hogares y que busca su bienestar integral, así como aquellas que colaboraron con la investigación de mercado de este proyecto.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero que todo agradecerle a Dios por darnos sabiduría y habernos dado la oportunidad de realizar este proyecto.

Segundo a nuestros docentes que nos brindaron la ayuda y asesoramiento que requerimos durante el trayecto el diplomado, por fomentarnos a la creación, investigación y trabajo en equipo, así como por el acompañamiento en todo el proceso de construcción del proyecto y compartir todos sus conocimientos.

## RESUMEN

Hace mucho tiempo que en Colombia y en el mundo, los animales se han venido convirtiendo en un ser especial y parte de las familias, en el municipio de Arauca se ha evidenciado la creciente tenencia de mascotas domésticas, es de ahí que nace la idea de crear un servicio por y para nuestros amigos de cuatro patas, sean gatos o perros. Para que las personas dejen de preocuparse por los altos costos médicos de sus mascotas es que se crea este hermoso proyecto al que le damos vida con el nombre *“Pet Lovers”*, una medicina prepagada para mascotas; pues vimos la necesidad de un plan que les diera tranquilidad emocional y económica a las personas.

Cuando se presentan fracturas que requieren intervenciones quirúrgicas o enfermedades complejas los gastos médicos son muy elevados y son cosas que las personas no tienen presupuestado en su casa, entonces pensamos en un proyecto que aliviara eso, que cuando adopten una mascota o la adquieran, pues tengan la tranquilidad de saber que tienen la salud asegurada para su mascota, al igual que cualquier miembro de la familia.

La finalidad del proyecto es amparar a las mascotas en todas las necesidades, es un programa de medicina prepagada similar a la de los humanos, pero para mascotas, con una muy buena calidad de médicos y una amplia red de servicios veterinarios, que va desde el control y seguimiento a pacientes en estado de preñez, ayuda en partos, hospitalización, cirugía de alta complejidad entre muchos otros.

**Palabras Claves:** Mascotas, medicina prepagada, control, seguimiento.

## ABSTRAC

For long time in Colombia and in the world, animals have become special members of the families, in the municipality of Arauca the possession of domestic pets is growing exponentially. It is at this point where the idea of creating a service for our four-legged friends is born, be it cats or dogs so that people stop worrying about the high medical costs of their pets. That is why this beautiful project is created with the name "Pet Lovers", a prepaid medicine for pets; We saw the need for a plan that would give people emotional and financial peace of mind.

When there are fractures that require surgery or complex diseases, medical expenses are very high and usually this type of expenses are not in people's budget, so we thought of a project that would alleviate that, this way when a pet is adopted or acquired, people will have peace of mind to know that their pet's health is assured, just like any member of the family.

The purpose of the project is to protect pets in all their needs, it is a prepaid medicine program similar to that of prepaid medicine for humans, but for pets, with highly skilled doctors and a wide network of veterinary services, which ranges from the control and monitoring of patients in a state of pregnancy, help with birth, hospitalization, highly complex surgery among many others.

**Key Works:** Pets, prepaid medicine, control, monitoring.

<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	10
<b>CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y PROYECTO</b>	
1.1 PLAN DE DESARROLLO	<b>12</b>
1.1. PROBLEMÁTICA	<b>12</b>
1.1.1. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	<b>12</b>
1.1.1.1.Árbol negativo	<b>15</b>
1.1.1.2. Definición del problema central	<b>15</b>
1.1.1.3. Efectos que genera el problema (Directos e Indirectos)	<b>16</b>
1.1.1.4. Causas que generan el problema (Directas e Indirectas)	<b>17</b>
1.2. PARTICIPANTES	<b>17</b>
1.2.1. Identificación y análisis de los participantes	<b>18</b>
1.3. POBLACIÓN	<b>19</b>
1.3.1. Población afectada y objetivo	<b>19</b>
1.4. OBJETIVOS	<b>20</b>
1.4.1. Árbol positivo	<b>20</b>
1.4.2. Objetivo general e indicadores de seguimiento	<b>21</b>
1.4.3. Objetivos específicos	<b>21</b>
1.5. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	<b>21</b>

1.6. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	21
<b>CAPÍTULO II. PREPARACIÓN</b>	
2.1. NECESIDADES (Estudio de mercado)	23
2.1.1. Estudio de necesidades	23
2.1.2 Aspecto Económico	24
2.1.3 Aspecto Legal	27
2.1.4 Aspecto Técnico	27
2.2. ANALISIS TÉCNICO	29
2.2.1. Análisis técnico de la alternativa	29
2.3. LOCALIZACIÓN	29
2.4. CADENA DE VALOR	30
2.5. RIESGOS	31
2.6. INGRESOS Y BENEFICIOS	31
2.6.1 Beneficios	31
2.7. PRESTAMOS	33
<b>CAPÍTULO II. PREPARACIÓN</b>	
3.1. FLUJO DE CAJA	33
3.1.1. FLUJO NETO DE CAJA (FINANCIERO)	34
3.4. DECISIÓN	34
<b>CAPITULO III. CONCLUSIONES Y ANEXOS</b>	



6.1. CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS	38

## INTRODUCCIÓN

Para nadie es un secreto que hoy en día en Colombia se han venido adoptando una serie de medidas legales que están a favor de los animales domésticos y no domésticos, y que han aportado un gran avance en cuanto a la conciencia ciudadana de la tenencia responsable de sus mascotas, pues es que en la actualidad ellos han pasado de ser el perro o el gato de la casa a ser un miembro amado y respetado en la mayoría de los hogares Colombianos y es que esto no surge porque si, pues cada día se ve más el interés de los propietarios de brindarles igual importancia que a cualquier miembro de la familia. (espectador, 2018).

Actualmente en Colombia hay diversas empresas que ofrecen este servicio, las cuales se encuentran fuera del alcance de la población Araucana, puesto que la mayoría están localizadas en el interior del país, es por esto que decidimos con el ánimo de brindar una mejor calidad de vida y a su vez tranquilidad a sus propietarios de que la salud de su mascota se encuentra asegurada.

Buscamos brindar el cuidado necesario de estas, por medio de planes prepagados de medicina preventiva que cubran los servicios de medicina veterinaria especializada, estos planes están rigurosamente diseñados para que todas las familias Araucanas sin importar su estatus socio económico puedan adquirir los servicios y sus mascotas gocen de una vida larga y saludable.

Nuestros planes fueron diseñados para proporcionar cuidados de accidentes y enfermedades leves o complejas, pues contamos con planes que cubren hasta las enfermedades hereditarias y crónicas, así como medicina preventiva a través de exámenes físicos periódicos, vacunación, pruebas diagnósticas, control y desarrollo de la preñez, ayuda en partos con

complicaciones (distócicos), ecografías, exámenes de laboratorio, rayos X, orientación nutricional, farmacia, cuidado dental, servicio de guardería y mucho más.

## **CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y PROYECTO**

### **1.1 Plan de desarrollo**

Ante la ausencia de un servicio integrado e inclusivo de medicina veterinaria se ven evidenciados los altos índices de abandono de caninos y felinos en el municipio de Arauca, problemática que va en aumento cada día, las fundaciones sin ánimo de lucro en acompañamiento del área de medio ambiente sostenible de la alcaldía del municipio han tratado de mitigar mediante campañas de concientización responsable de mascotas pero aun así el problema sigue siendo evidente, pues en las calles se pueden observar distintos animales sin su debida esterilización continuando así con la cadena de animales callejeros y los focos de contaminación epidemiológica causa de la exposición de las heces de estos animales con el ambiente y el ser humano.

Se busca a través de este proyecto y campañas sociales incentivar a los propietarios y quienes están pensando en serlo sobre la responsabilidad de la tenencia de una mascota.

### **1.2 Problemática**

Pregunta problema ¿Qué tan factible es ejecutar un servicio de medicina prepagada para mascotas en el municipio de Arauca?

### 1.2.1 Identificación y descripción del problema

Los animales más que ser eso se han ido con el pasar del tiempo convirtiendo es un miembro fundamental de los hogares, pues son parte importante del desarrollo emocional, físico y afectivo de las personas, son incluso una parte fundamental para aquellas personas que se encuentran en cualquier estado complejo de salud o condición de discapacidad, por esto y más, es que la tenencia de mascotas se ha vuelto un tema de responsabilidad y ha llevado a que se consideren una parte esencial a nivel terapéutico. Además, la compañía de las mascotas ayuda a reducir los niveles de estrés de su dueño y la sensación de tristeza, ansiedad, soledad e incluso episodios depresivos esporádicamente es por esto que son parte de la familia y que por esta razón sus propietarios buscar tratar de darle una mejor calidad de vida pero en muchas ocasiones estos esfuerzos se ven empañados por los altos costos veterinarios y los pocos ingresos de algunos hogares lo que lleva a que muchos de estos los abandonen o los dejen padecer enfermedades hasta su muerte lo que lleva a un sentimiento de frustración y tristezas a sus dueños. (Ministerio de Salud Colombia, 2012)

En el municipio de Arauca se ha evidenciado a través de campañas anteriores de desparasitación y esterilización realizadas por la facultad de medicina veterinaria y zootecnia de la Universidad Cooperativa de Colombia que existe un gran número de mascotas en el municipio y que estás en algún momento de su vida van a necesitar los servicios veterinarios desde una consulta básica hasta una urgencia vital, entre otros. Hay algunas situaciones donde es difícil tener acceso a todos los servicios que requiere una mascota pues como se mencionó anteriormente los costos son muy altos y estos no están dentro del presupuesto de los dueños.

Es claro que existe un mercado grande en el municipio de Arauca en parte se debe a que estamos en una zona agrícola y ganadera, la tenencia de mascotas en los hogares y fincas es

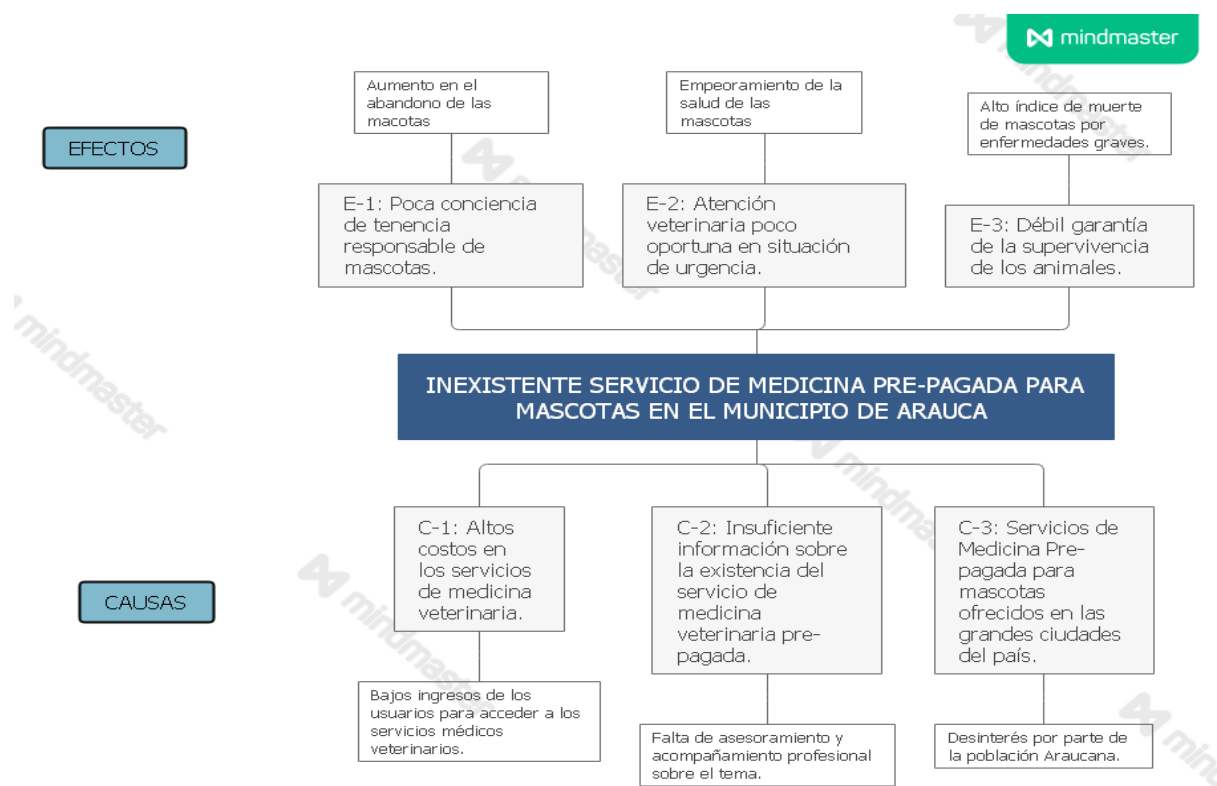
mucho más elevada aquí que en otras partes del país y es un mercado el cual no se ha podido satisfacer por diferentes motivos entre ellos que no existe una estandarización de precios para cada procedimiento y se vuelve una elección a criterio del médico veterinario el valor final que debe pagar el cliente; de igual manera no existe celeridad en el momento de solicitar una atención que amerita atención inmediata por parte de los médicos veterinarios que atienden las solicitudes realizadas por los dueños de mascotas; e incluso en muchas ocasiones definitivamente no hay disponibilidad inmediata del profesional.

Por todo lo anterior mencionado se hallan unas necesidades que son las que se plantean solucionar con la ejecución de este proyecto y entre ellas encontramos que:

- Existe un servicio veterinario débil
- No hay precios estandarizados para prestar los servicios
- No hay veterinarias que cuentan con la capacidad de atención integral
- Altos costos en los servicios de medicina veterinaria que no permiten que toda la población tenga acceso a dichos servicios
- Gastos no presupuestados en los hogares Araucanos

#### **1.2.1.1 Árbol negativo**

A continuación, se presenta el árbol negativo, también conocido como el árbol de problemas:



Elaboración propia (Perales & Tellez, 2020)

### 1.2.1.2 Definición del problema central

La más grande necesidad de los tenedores de mascotas es el alto costo de los servicios médicos veterinarios y no tener los ingresos suficientes para poder acceder a ellos en el momento que lo requieren sus mascotas, son gastos no programados dentro del presupuesto familiar puesto que nadie sabe cuándo, ni como, ni de que se va enfermar su mascota y no contar con el dinero de contado para cubrir los costos hace que muchos de estos animales sean llevados pocas veces a los chequeos médicos pertinentes, lo que conlleva una serie de eventos en cadena que pueden terminar con el sufrimiento prolongado de la mascota por alguna enfermedad o incluso llevarla hasta la muerte.

En Arauca nadie se ha comprometido a hoy realmente con la salud y el bienestar de las mascotas y la tranquilidad emocional y económica de sus dueños, es por esto que, aunque muchas familias quisieran darle un hogar a una mascota no se atreven al pensar en los muchos gastos que conlleva el adquirirla.

### **1.2.1.3 Efectos que genera el problema (Directos e Indirectos)**

El no contar con un servicio de medicina prepagada para mascotas en el municipio de Arauca nos arroja unas efectos directos e indirectos que afectan la vida y salud de la mascota y la tranquilidad de sus dueños, podemos ver que al no contar con este servicio en un municipio donde la mayoría de los hogares cuentan con mínimo una mascota afecta de manera desfavorable a incentivar la poca conciencia de tenencia responsable y esto lleva a que haya un aumento en el abandono de las macotas y se ve reflejado en el aumento de animales que vagan por las calles del municipio en pésimas condiciones afectando así también los espacios públicos, puesto que estos animales hacen sus necesidades en cualquier parte, lo que contribuye con la contaminación indiscriminada del medio ambiente y hay riesgos para enfermedades en los humanos, también se evidencia que hay una atención poco oportuna en situación de urgencia, cuando una mascota sufre cualquier tipo de accidente y su propietario no cuenta con los recursos suficientes para costear toda atención no se le prestan los servicios veterinarios que requiere la mascota por lo cual se ve reflejado el empeoramiento de la salud de las macotas lo que nos lleva a pensar y ver que existe una débil garantía de la supervivencia de los mismo y se ven los aumentos en el alto índice de muerte de las mascotas por enfermedades graves o accidentes.

### **1.2.1.4 Causas que genera el problema (Directos e Indirectos).**

Siempre que se encuentra una necesidad o una problemática sabemos que está viene acompañada de unas causas que van directamente relacionada con una determinada población y

es que el hecho de que en Arauca no exista este servicio causa que hayan altos costos en los servicios de medicina veterinaria lo que nos lleva a que los bajos ingresos de los usuarios no les permiten acceder a los servicios veterinarios, por otro lado vemos una insuficiente información sobre la existencia de dicho servicio en Colombia y en el mundo pues la falta de asesoramiento y acompañamiento profesional sobre esté lo hace totalmente desconocido.

### 1.3 Participantes

#### 1.3.1 Identificación de los participantes y análisis de los participantes

	INVOLUCRADOS	TIPO DE BENEFICIO	ANÁLISIS
<b>1</b>	Dueños de mascotas	Directo	Representa a los propietarios de las mascotas que solicitan el servicio para asegurar su mascotas mes a mes
<b>2</b>	Médicos veterinarios	Directo	Son los encargados directos de prestar el servicio.
<b>3</b>	Veterinarias, laboratorios especializados, farmacéuticas	Directo	Aumento en la demanda de sus productos y/o servicios al llegar a un mercado más amplio

<b>4</b>	Secretaria de salud municipal	Indirecto	Reducción de focos epidemiológicos
<b>5</b>	FUNDACIONES DE PROTECCIÓN ANIMAL	Indirecto	Reducción en el abandono y maltrato animal
<b>6</b>	PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ECOLÓGICA DE LA POLICÍA NACIONAL	Indirecto	Reducción de conflictos legales con la ciudadanía por temas de maltrato animal
<b>7</b>	Programas de adiestramiento canino	Indirecto	Posible aumento en las afiliaciones en estas entidades
<b>8</b>	Diseñador gráfico y publicista	Neutro	Personas externas encargadas de promocionar el servicio

Elaboración propia. (Perales & Tellez, 2020)



Se identifican en los involucrados las personas que encabezan el proyecto, que provienen tanto de la sociedad civil como de un grupo focalizado como los médicos veterinarios quienes serán los profesionales directos que darán la asistencia médica requerida por las macotas, se tendrá la compañía del área de protección ambiental y ecológica de la Policía Nacional que brindara información y asesoramiento en cuanto al marco de ley sobre las consecuencias que tienen las malas prácticas de tenencia de los animales, las fundaciones de protección animal y los grupos defensores, estarán enfocados en foros y conferencias creando cultura ciudadana sobre la tenencia responsable de los mismos, personas coordinadoras de los programas de adiestramiento canino que serán los encargados de dar capacitaciones sobre cómo educar y corregir el compartimiento de los caninos, se contara con la presencia de la secretaria de salud municipal que estará explicando las diferentes enfermedades epidemiológicas que se ven reflejadas por el abandono indiscriminado y aumento de perros callejeros, la población en general que son propietarios de mascotas interesados en afiliar a sus mascotas para su tranquilidad emocional y económica y por último tenemos la empresa encargada de la publicidad quienes serán los encargados de hacer llegar toda la información referente al Servicio de medicina prepagada

## **1.4 POBLACIÓN**

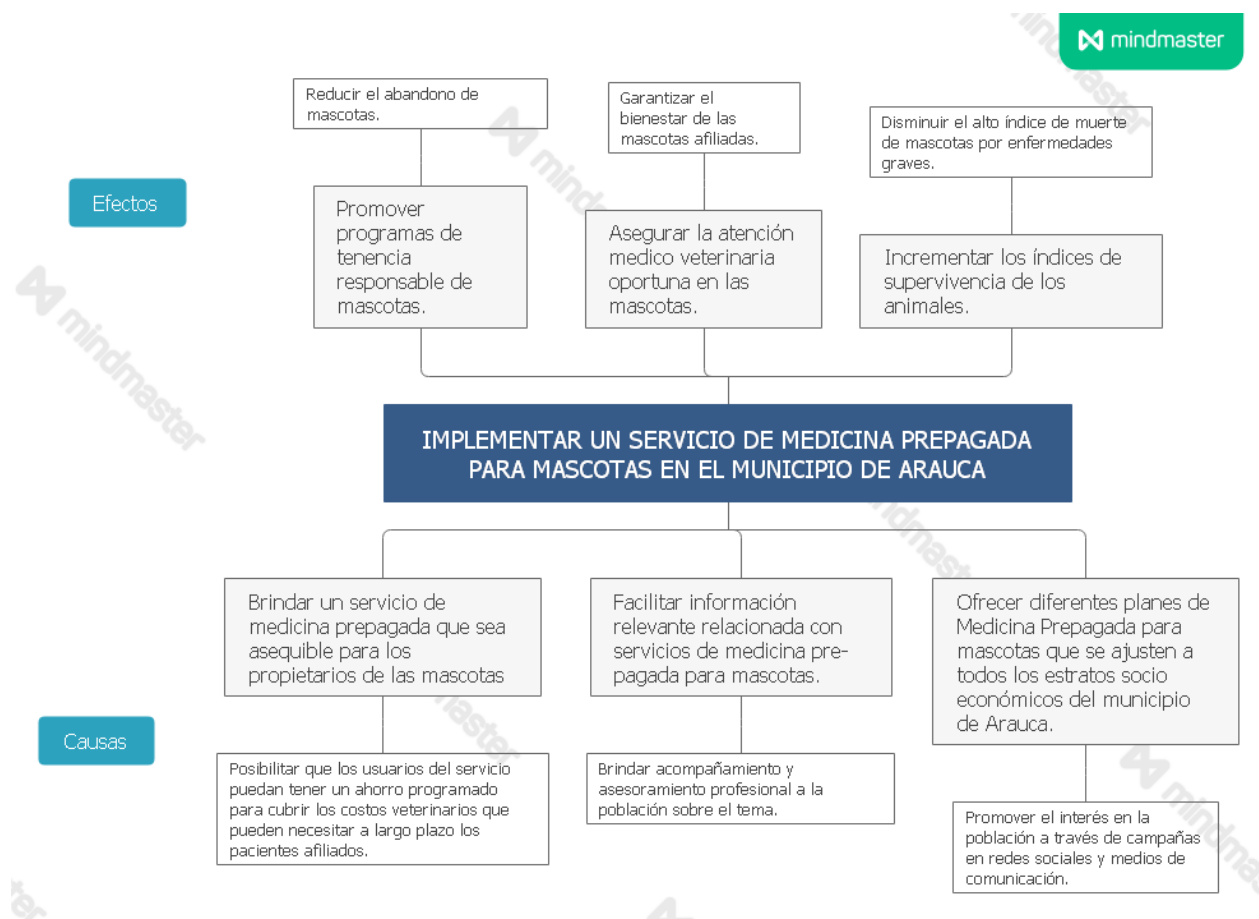
### **1.4.1 Población afectada y objetivos**

Son todas aquellas personas que cuentan con una mascota en sus hogares abarcando todas las familias sin importar su estrato socio-económico en el municipio de Arauca y que como no cuentan en muchas ocasiones con los recursos suficientes para poder acceder a todos los servicios veterinarios se ven obligados a tener que elegir que procedimientos autorizar y cuáles no, pues no tienen la capacidad de cubrir de contado con todo lo que médico ordena.

El objetivo de este proyecto es lograr que todas las mascotas gocen de una vida saludable, que sus propietarios no le tengan miedo a tener una mascota por los altos costos veterinarios y que tengan la plena seguridad y confianza de tener la salud de su mascota asegurada sabiendo que en el momento en que requieran de servicios veterinarios estos serán cubiertos de manera inmediata por el seguro adquirido y no tendrán que pagar de contado ni pensar en tan siquiera de no llevarlos a los centros médicos.

## 1.5 OBJETIVOS

### 1.5.1 ÁRBOL OBJETIVOS



(Perales & Tellez, 2020)

### 1.5.2 Objetivo general e indicadores de seguimiento

Crear un servicio de medicina prepagada para mascotas en el municipio de Arauca, que contribuya con el bienestar y la salud de las mismas como la tranquilidad emocional y económica de sus dueños.

### **1.5.3 Objetivos específicos**

- Crear planes prepagados con servicios veterinarios que sean asequibles para toda la población en general
- Identificar los servicios veterinarios específicos que se van a brindar en los diferentes planes
- Determinar la viabilidad de realizar el proyecto desde el punto de vista financiero
- Establecer el rango de capacidad económica que está dispuesto a pagar el propietario por el bienestar de su mascota.

### **1.6 Alternativas de solución**

Se plantearon 3 posibles alternativas de solución para el problema evidenciado, las cuales son:

- Alternativa 1: Hacer compañías con los diferentes entes directos e indirectos sobre la tenencia responsable de las mascotas.
- Alternativa 2: Hacer una campaña para que las veterinarias estandaricen sus tarifas y planes de pago.
- Alternativa 3: Implementar un plan de medicina prepaga para mascotas en el municipio de Arauca.

### **1.7 Justificación del proyecto**

En la actualidad en Arauca se carece del servicio de medicina prepagada para mascotas y solo se puede acceder a los servicios veterinarios con pagos de contado, teniendo en cuenta que dichos servicios tienen costos elevados muchos propietarios no cuentan con la facilidad de poder llevar a las mascotas a los chequeos médicos pertinentes lo que desencadena una serie de eventos muchas veces desafortunados tanto para la mascota que sufre físicamente como para el dueño, de manera emocional ya que hay un vínculo afectivo entre estos.

¿Porque se hace necesario contar con este servicio? La respuesta va más allá de un tema solo económico siendo esta la principal causa de que exista este proyecto, pues los animales de compañía han desarrollado un importante papel en la vida de los humanos, muchos de ellos son la mejor terapia anti estrés, parte del proceso de recuperación de alguien o el medio de orientación para personas discapacitadas, sea cual sea la situación por la que alguien decide tener un mascota está de por medio el vínculo emocional y afectivo que se crea con está, pues ellos han dejado de ser los animales de la casa por un miembro activo del hogar que para sus dueños merecen el mismo bienestar que cualquier otro integrante de la familia pero el problema viene cuando estos se enferman o tienen algún tipo de accidente pues ya que así como estos nunca están planeados pues el presupuesto para cubrir cualquier procedimiento médico tampoco y es ahí cuando sus dueños empiezan a sufrir el estrés de no poder pagar de contado los servicios o muchas veces tener que tomar la decisión de si llevarlos o no a la asistencia médica.

El poder contar con la alternativa de ir pagando mes a mes la seguridad de sus mascotas y contar con la tranquilidad de tener su salud asegurada sin la preocupación de cómo van a pagar los altos costos médicos de contado es una solución para que las mascotas gocen de una excelente salud y sus dueños no sufran los escandalosos costos de las veterinarias, todos los propietarios podrán elegir el plan que más se ajuste a su presupuesto y dejar de preocuparse por el mañana,

pues los propietarios que adquieren este tipo de seguros tienen un ahorro programado de hasta \$2.000.000 al año. También hay seguros para mascotas que hacen desembolsos a los tenedores cuando hay urgencias y deben ser atendidos en cualquier clínica veterinaria. Otra modalidad son las pólizas para animales, que, a través de empresas de seguros como Liberty y Colpatria, entre otras, cubren servicios de salud, y no de belleza. (Zambrano, 2014)

## **CAPÍTULO II. PREPARACIÓN**

### **2. Estudio de Mercado**

#### **2.1 Aspectos Generales**

Hace ya muchos en el mundo y especialmente en Colombia, los animales domésticos se convierten en parte fundamental de las diferentes familias. Es así como ha nacido la necesidad de ofrecer un servicio médico de calidad que se ajuste a las necesidades de las diferentes especies las cuales brinda compañía a las familias colombianas.

Es una alternativa que viene creciendo propiciamente en el país, teniendo en cuenta que el cubrir tratamiento médico para animales puede resultar muy costoso, y esta permite a las familias hacer una planificación más efectiva y evita que se incurra en gastos muy altos que no se ajusten al presupuesto.

La medicina prepagada para mascotas, busca brindar una alternativa a los propietarios de los animales, ofreciéndole diferentes planes de medicina, los cuales están ajustados a la evaluación médico de las mascotas, y busca reducir los gastos de medicina generado por las mascotas en las diferentes familias, teniendo en cuenta que dicho servicio no es un derecho

constitucional, por lo tanto se requiere de un régimen contributivo el cual permita el sostenimiento de las empresas que ofrecen este servicio en el país.

Es importante mencionar que el servicio de medicina prepagada para mascotas se realiza mediante una evaluación previa a las mascotas, teniendo en cuenta diferentes aspectos como edad, raza, historia clínica, entre otros, con el fin de determinar el costo beneficio que puede generar la afiliación de determinado animal.

Sumado a lo anterior hay que mencionar que la medicina en Colombia no brinda un cubrimiento del 100% de los servicios, sino que está determinada por la capacidad de los propietarios de la mascota para adquirir seguros que pueden cubrir hasta un máximo del 80% hasta un mínimo del 20%.

Es de anotar que dicho servicio de medicina prepagada se está brindando principalmente a gatos y perros, teniendo en cuenta que son estas las dos especies preferidas por las familias colombianas para que brinden compañía en los hogares, pero no obstante los seguros para medicina animal buscan cubrir servicios médicos a las innumerables especies que conviven en los hogares colombianos.

Es por lo anterior que la creación de empresas que brindan este servicio, ha venido en aumento en los últimos tiempos, teniendo como consecuencia la afiliación masiva de los propietarios de mascota, quienes ven en esta una alternativa económica interesante y sumado a esto garantizar una atención oportuna y de calidad a las mascotas que habitan en sus hogares.

### **2.1.2 Aspectos Económicos.**

En Arauca, actualmente se cuenta con seis (6) clínicas veterinarias, la cual prestan diferentes servicios en diferentes horarios con el fin de atender las necesidades de las mascotas que presenten problemas de salud, o que estén inmersos en algún tratamiento médico que los obliga asistir con frecuencia a los centros hospitalarios para mascota.

Es de destacar que los precios de los servicios en las diferentes clínicas del municipio de Arauca, está determinado por los mismos centros asistenciales, que teniendo en cuenta diferentes factores como, tratamiento, complejidad del caso, duración dentro del centro hospitalario, establecen el costo de la consulta y el tratamiento para la especie que se le esté brindando el servicio.

¿Cuánto me puede costar llevar mi mascota al veterinario? Supongamos que tu perro o gato está cursando por un proceso de gastroenteritis, el cual notas cuando manifiesta diarrea e inapetencia, decides llevarlo a la clínica veterinaria, allí es examinado por el profesional y este te dice que se deben tomar unas muestras para realizar exámenes para clínicos, además, debido al estado de deshidratación e inapetencia en el que se encuentra tu mascota, lo ideal, es realizar manejo hospitalario.

**Ahora van las cuentas:**

- Supongamos que la consulta veterinaria tiene un costo en el sitio de \$40.000 pesos.
- Como exámenes paraclínicos se decide enviar un examen coprológico y un cuadro Hemático con un costo de \$24.000 y \$26.000 pesos respectivamente.
- Ahora sumemos un par de días de hospitalización, asumamos que es un perro de talla mediana como un labrador, el costo hipotético por día es de \$70.000 pesos x 2 = \$140.000 pesos.

Si sumamos todo tendríamos como resultado \$230.000 pesos por 2 días completos de hospitalización. Pero esto no es todo, aún nos falta agregar los medicamentos que deben administrarse en casa para lograr restaurar el completo estado de salud de tu mascota, en promedio \$80.000 pesos.

Tenemos un total de \$310.000 en una sola ida al médico veterinario.

Es importante destacar que actualmente en Colombia, tener una mascota o un amigo animal, puede resultar muy costoso, teniendo en cuenta que los servicios médicos para estos, resulta tener un costo elevado, lo que no permite muchas veces a los propietarios de mascota, brindarles a sus animales un servicio de calidad que garantice el buen estado físico de los animales.

Es por lo que ha nacido una nueva alternativa como es la medicina animal propagada, la cual viene ofreciendo precios muy cómodos a los propietarios de las mascotas, y en el cual se cubre casi la totalidad de los servicios médicos requeridos por los animales. Es de anotar que teniendo en cuenta la cobertura del paquete de medicina prepagada adquirido por el dueño de la mascota, es realizada la liquidación del precio o valor a pagar por el propietario.

En el caso de los planes de medicina prepagada, los pagos pueden ir desde \$21.000 mensuales. Este valor es del programa de VetPlus, Plan Médico Senior 9+, que es exclusivo para perros mayores de nueve años. No obstante, esta empresa ofrece planes entre \$45.000 y \$100.000 mensuales destinados a cualquier mascota, pero con frecuencia para perros y gatos que son los más comunes en los hogares, con una cobertura amplia de accidentes y enfermedades básicas y complejas; el más costoso cubre enfermedades hereditarias y crónicas. (VetPlus, 2020)



Según los expertos, el seguro más utilizado es el de Falabella, que básicamente lo que hace es reembolsar el dinero de gastos veterinarios. Los planes básicos hacen un reembolso de \$500.000 dos veces al año por enfermedad y de \$1,5 millones tres veces por accidente. En el caso de Colpatria, hay un servicio de orientación telefónica, guardería o paseo por hospitalización, consultas a domicilio, peluquería y reembolso del valor de medicamentos. Otros seguros están incluidos dentro de las asistencias del hogar. (Falabella, 2020)

Por ejemplo, el servicio de asistencia Laika Vet Care, de la aplicación Laika, funciona bajo la modalidad de reembolsos hasta por \$1 millón. La ventaja de ese esquema es que permite que los propietarios lleven a sus mascotas al veterinario o clínica de su preferencia, pero puede resultar inconveniente si no se cuenta con la disponibilidad económica total en el momento de la emergencia. El plan mensual para perros en la aplicación tiene un costo que inicia en \$31.000, y ofrece, entre otros, consultas veterinarias telefónicas ilimitadas. (MESA, 2020)

### **2.1.3 Aspecto Legal**

Técnicamente, la EPS para mascotas no, pues no es un derecho constitucional, pero a los planes de salud para animales se les llama EPS para hacer la referencia al contrato de prestación de salud. Este servicio se acerca más a la medicina prepagada, en el mercado hay varias y funcionan de distintas maneras. Por ejemplo, en un plan a un cliente se dan descuentos por ir a la clínica que tenga convenio con la empresa que venda este servicio. Hay otros planes en los que las clínicas son EPS e IPS a la vez. En nuestro caso, tenemos nuestros propios puntos, lo que nos da la posibilidad de brindar más cobertura a una sola mascota en cualquier cantidad de eventos, hasta ocho salarios mínimos en accidentes. (Espectador, 2019)

Es por lo anterior que dicho servicio actualmente no se encuentra regido bajo ninguna normatividad, que ejerza control como tal de la actividad, y está ligado a la ampliación de servicios de las diferentes empresas, quien miran en este negocio una oportunidad de generar rentabilidad en una actividad económica la cual se encuentra poco explotada en el territorio nacional.

## **2.2 Aspectos Técnicos.**

El desarrollo del servicio de medicina prepagada, requiero de una herramienta tecnológica que permita garantizar calidad del servicio a los clientes, pero al mismo tiempo brinde las facilidades que permita el ahorro de tiempo, dinero y minimice todo tipo de erros en los diferentes procesos de afiliación.

Es por lo anterior que se requiere de tecnología de punta que permita llevar un control y registro en tiempo real de todos los afiliados al servicio de medicina prepagada, pero además permita de manera fácil y rápida realizar las diferentes consultas y transacciones que requieran los clientes.

Esta tecnología debe contener un software, que registre una base de datos de manera clara y precisa y el cual este entrelazado con las diferentes clínicas veterinarias con las que se contraten los servicios hospitalarios, esto permitirá realizar atención a los animales de forma oportunas, sin generar traumatismo ni demoras que puede generar consecuencias mayores en los animales.

Sumado a lo anterior, contara con una planta física, que sea óptima para los afiliados, pero que al mismo tiempo cuente con un espacio en el que los propietarios puedan dejar sus mascotas,

mientas se realizan los diferentes trámites administrativos que conlleve la afiliación al mismo o en su defecto el pago de los servicios.

Se contará con recurso humano de calidad, que tenga conocimiento y experiencia, teniendo en cuenta a la complejidad de la afiliación, pero al mismo tiempo herramientas tecnológicas que permitan realizar las actividades de registro de manera eficaz, generando buenas sensaciones y excelente atención a los usuarios que se acerca a los diferentes puntos a realizar sus trámites pertinentes.

Por último, mediante experto en sistema se contará con unas plataformas digitales que permitan realizar pagos, consultar y resolver inquietudes que tengas los usuarios sin necesidad de acercarse a la planta física, y que sean atendidas en tiempo real. Además, estas plataformas digitales permitirán realizar actividades de marketing las cuales tendrán el objetivo de dar a conocer el servicio en toda la comunidad.

### **2.2.1 Análisis de la encuesta**

Una vez se identificó y se planteó la idea de la implementación de un servicio de medicina prepagada para mascotas se inició la recolección de datos e información cuantitativa y cualitativa, mediante la realización de una encuesta que se le aplico a un grupo de 80 voluntarios quienes todas contaban con un canino, un gato o los dos. Todo esto con el fin de tener una idea sobre como seria la incursión en este mercado.

La encuesta utilizada conto con una cantidad de 5 preguntas cerradas, los resultados de esta investigación de mercado han sido fundamental para el desarrollo de este proyecto. Encuesta para Dueños de Mascotas, Anexo X – Resultados de la encuesta y fotografías informativas.

### **2.3 Localización**

La planta física para el desarrollo del proyecto, estará ubicada en el municipio de Arauca en la cual se brindará todo tipo de atención administrativa y financiera. Por otra parte, se contará con una plataforma digital, la cual permitirá realizar todas las actividades administrativas y financieras que el cliente disponga, con el fin de generar ahorro de tiempo y dinero en los usuarios.

### **2.4 Cadena de valor**

Con la realización de este proyecto, se busca principalmente brindar a todos los propietarios de animales una alternativa que contribuya de manera significativa en el mejoramiento de la calidad de vida de sus mascotas, pero que al mismo tiempo genere beneficios económicos a las familias propietarias de estos animales.

Es importante mencionar que este proyecto suma valor a sus clientes desde varios aspectos, pero fundamentalmente en el económico, ya que va permitir a los propietarios de mascota realizar una planeación real y ajustada de sus finanzas, sin tener preocupación de tener gastos médicos animales ocasionales, teniendo en cuenta que el seguro les brindara el apoyo financiero necesario. Además de generar un ahorro importante teniendo en cuenta el costo elevado de los servicios médicos ofrecidos por las diferentes clínicas veterinarias y que muchas veces son imposibles de cubrir por los propietarios de mascotas.

Otro aspecto muy importante es el tiempo, teniendo en cuenta que al contar con una plataforma digital que permita realizar trámites administrativos y financieros, los usuarios no

tendrán que desplazarse hasta las instalaciones físicas, y además de esto no tendrán que hacer largas filas que generen incomodidad dentro de los usuarios.

Por último, se garantizará como valor agregado una atención de calidad a los animales, ya que muchas veces este servicio era limitado teniendo en cuenta los altos costos que generan las urgencias hospitalarias para animales. Pues contar con un paquete o un seguro permitirá que esta mascota se le brinde la atención necesaria sin tener miedo a incurrir en costos difíciles de cubrir para los propietarios.

## **2.5 Riesgos.**

-No contar con la cantidad de afiliados requeridos para la estabilidad de la empresa.

-incumplimiento en el pago de las cuotas de los afiliados a la empresa.

-fallas en las revisiones médicas de los animales afiliados, generando mayores gastos por enfermedades preexistentes

-dificultades para la verificación de los pagos realizados por las plataformas digitales.

-altos costos en los tratamientos médicos de los animales afiliados.

-baja en los precios por parte de las clínicas veterinarias existentes.

-servicios médicos veterinarios de manera informal a bajos precios.

-dificultad para convenios administrativos con las clínicas veterinarias.

## **2.6 Ingresos y beneficios.**

Los ingresos del proyecto estarán determinados por la cantidad de animales afiliados, así mismo en la calidad profesional de las personas a cargo de la evaluación de las mascotas, las cuales tenga la capacidad de determinar y seleccionar aquellas mascotas con mayor probabilidad a enfermarse y así asignarle un seguro acorde a las necesidades del mismo.

### 2.6.1 Beneficios

- **Organización de las finanzas personales.** Una cirugía, o el tratamiento de cualquier enfermedad, puede llegar a ser sumamente costosa, lo que puede resultar fácilmente en un descuadre financiero. Tener un seguro de medicina prepagada pensando en estos casos permite hacer una adecuada planeación financiera y evita que se incurra en gastos muy altos que no están presupuestados.
- **Acceso a médicos veterinarios.** Muchas personas no tienen un veterinario de confianza, por lo que no sabrían a quién acudir en caso de necesitarlo. El seguro, entonces, garantiza el acceso a varios especialistas para las mascotas.
- **Cobertura de servicios.** Bastantes seguros para mascotas, además del veterinario, incluyen el acceso a una variedad de servicios adicionales, como los servicios funerarios, en los que nadie quiere pensar, pero eventualmente hay que usar.
- **Atención en otras ciudades.** Quienes viajan con sus mascotas no están exentas de tener una emergencia fuera de la ciudad donde está su veterinario de cabecera. Los seguros, entonces, garantizan que las mascotas van a tener atención oportuna, incluso de viaje.
- **Cuidados de enfermedades.** Cuando una mascota es diagnosticada con una enfermedad crónica requiere tratamientos prolongados o varios medicamentos, cuyo valor está cubierto por algunos seguros. (Ruiz, 2018)

	PLATA	ORO	DIAMANTE
Desparasitación	X	X	X
Vacunación	X	X	X
Consulta general	X	X	X
Peluquería		X	X
Hospitalización		X	X
Consultas telefónicas	X	X	X
Control y seguimiento de preñez			X
Exámenes especializados			X
Cobertura de tratamiento de enfermedades degenerativas			X
Servicio de medicina domiciliaria		X	X

(Perales & Tellez, 2020)

## 2.7 Prestamos.

Esta empresa estará compuesta por un capital propio, el cual se estipula en un 50% y la otra parte estará a cargo de préstamos solicitados a las entidades bancarias, que sería del 50%, que nos de la estabilidad económica para ofrecer servicios de calidad en instalaciones ajustadas a las necesidades de los usuarios

## 3. Flujo de caja

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
<b>Ingresos de caja</b>	\$ 18.900.000	\$ 4.290.000	\$ 5.490.000	\$ 7.080.000
Ventas	\$ 1.500.000	\$ 1.650.000	\$ 2.130.000	\$ 2.760.000
Valor plan Plata	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000
Cantidad	50	55	71	92
Ventas	\$ 1.500.000	\$ 1.650.000	\$ 2.100.000	\$ 2.700.000
Valor plan Oro	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000
Cantidad	30	33	42	54
Ventas	\$ 900.000	\$ 990.000	\$ 1.260.000	\$ 1.620.000
Valor plan Diamante	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 90.000
Cantidad	10	11	14	18
Aportes capital	\$ 15.000.000	\$ 0	\$ 0	
<b>Egresos de caja</b>	\$ 4.853.310	\$ 3.953.310	\$ 3.653.310	\$ 3.653.310
<b>Costos</b>	\$ 1.500.000	\$ 600.000	\$ 300.000	\$ 300.000
Capacitaciones	\$ 500.000			
Publicidad y mercadeo	\$ 1.000.000	\$ 600.000	\$ 300.000	\$ 300.000
<b>Gastos Fijos</b>	\$ 3.353.310	\$ 3.353.310	\$ 3.353.310	\$ 3.353.310

Arriendo	\$ 850.000	\$ 850.000	\$ 850.000	\$ 850.000
Energía	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 320.000
Agua	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000
Internet	\$ 132.000	\$ 132.000	\$ 132.000	\$ 132.000
Pago Talento Humano	\$ 1.961.310	\$ 1.961.310	\$ 1.961.310	\$ 1.961.310
Papelería	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000
<b>Flujo del mes</b>	\$ 14.046.690	\$ 336.690	\$ 1.836.690	\$ 3.426.690
<b>Flujo acumulado</b>	\$ 14.046.690	\$ 14.383.380	\$ 16.220.070	\$ 19.646.760
<i>Fuente:</i> El autor.				

(Perales & Tellez, 2020)



### **3.1 Decisión.**

Es importante que al realizar los diferentes análisis de este proyecto como flujos de caja y análisis costo- beneficio, podemos determinar que el proyecto es viable, teniendo en cuenta los aspectos tanto cuantitativos como cualitativos.

En cuanto al aspecto cuantitativo podemos determinar que es viable teniendo como justificación la relación costo- beneficio la cual me determina un puntaje por encima de 1. Así mismo el flujo de caja me muestra un crecimiento paulatino entre lo que es los ingresos y egresos, estimando utilidad durante los primeros 4 meses.

Otro de los aspectos fundamental, es no contar con una competencia directa en el mercado local, ser la primera empresa en prestar este servicio en el departamento de Arauca, teniendo así una amplia ventaja, ya que se podrá contratar los servicios con diferentes clínicas, y brindar calidad y buen precio en la atención de las mascotas.

## **CAPITULO IV. PROGRAMACIÓN**

### **4.1 RESUMEN DEL PROYECTO**

#### **4.1.1. Indicadores**

Cabe decir que un indicador “es una representación cuantitativa (variable o relación entre variables), verificable objetivamente, a partir de la cual se registra, procesa y presenta la información necesaria para medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo” (DNP, 2009).

El Indicador de seguimiento a la economía es un índice sintético cuyo fin es proporcionar una medida de la evolución de la actividad real de la economía en el corto plazo, el cual se ajusta a la metodología utilizada en las cuentas nacionales trimestrales; compuesto por un conjunto heterogéneo de indicadores mensuales representativos de las actividades económicas (DANE, 2020).

### Cuadro de indicadores

<b>1. Planes de servicios prepagados para las mascotas</b>		
<b>Objetivo</b>		
Administrar adecuadamente los planes de servicios de salud prepagados que se ofrecen		
<b>Tipo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Seguimiento	Servicios prepagados administrados adecuadamente	2
<b>2. Programa de Servicios veterinarios específicos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Establecer el programa de servicios veterinarios específicos		
<b>Tipo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Seguimiento	Servicios veterinarios específicos establecidos	3
<b>3. Plan para rango de capacidad económica del propietario de la mascota</b>		
<b>Objetivo</b>		
Establecer un plan de rango de capacidad económica que está dispuesto a pagar el propietario por el bienestar de su mascota.		
<b>Tipo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>

Gestión	Rango de capacidad económica del propietario	2
---------	--	---

Fuente. Elaboración propia de acuerdo con esquema del “DNP” (DNP, 2009, pág. 26)

#### 4.1.2. Supuestos vs Riesgos

De acuerdo con información encontrada en página web [eldirectordelproyecto](#) (2012);

¿Cómo debemos interpretar esta ambigüedad?

En primer lugar revisemos las semejanzas:

- La ocurrencia o no de los supuestos y riesgos están fuera del ámbito de control del equipo del proyecto.
- Tanto los supuestos como los riesgos tienen como uno de sus componentes la probabilidad de que suceda el evento.
- Supuestos y riesgos deben ser monitoreados durante la ejecución del proyecto.
- Ambos condicionan la el desempeño del proyecto.

Ahora las diferencias:

- Los supuestos son las condiciones requeridas para que el proyecto pueda producir sus entregables de acuerdo con la planificación vigente, mientras que los riesgos deben interpretarse como situaciones probables que pueden afectar la ejecución del proyecto.
- Los supuestos tienen un alto nivel de probabilidad de manifestarse, es más se planifican acciones para que estas situaciones se deben, mientras que la probabilidad de que un riesgo se manifiesta es más fluctuante.

Los supuestos deben ser interpretados como las condiciones esperadas para la ejecución del proyecto, desde planificación se asume que estas condiciones están dadas, y se planean acciones para contribuir a que se mantengan de esta forma. Los supuestos representan los cimientos sobre los cuales construiremos nuestro proyecto, de ahí la importancia de edificar sobre bases sólidas. Un supuesto presente en la mayoría de los proyectos, es asumir que se cuentan con los recursos para cubrir los gastos del proyecto durante su período de ejecución, sin esta condición sería ilógico emprender el esfuerzo.

En cambio los riesgos son situaciones que pueden o no incidir en el desempeño del proyecto y que deben ser monitoreadas de forma que se logre minimizar los impactos negativos hacia el proyecto. En este caso podríamos mencionar el riesgo cambiario inherente a un proyecto que sus fuentes de financiamiento están en una moneda extranjera, pero sus gastos son en moneda local. A pesar de sus semejanzas y diferencias es necesario manejar estos conceptos y comprender lo que ambos aportan en una definición del alcance (Eldirectordelproyecto, 2012).

#### 4.1.3. Consolidación de la matriz y verificación de consistencias

<b>Matriz de Verificación y Consistencia – Proyecto Medicina Prepagada Para Mascotas</b>					
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>			

<p>Alto costo de los servicios médicos veterinarios y no tener los ingresos suficientes para poder acceder a ellos en el momento que lo requieren sus mascotas.</p>	<p>Crear un servicio de medicina prepagada para mascotas en el municipio de Arauca, que contribuya con el bienestar y la salud de las mismas como la tranquilidad emocional y económica de sus dueños.</p>	<p>La creación de servicios de medicina prepagada para mascotas en el municipio de Arauca, permite que los animales se mantengan sanos, así como la tranquilidad para los propietarios de ellas.</p>	<p>Variable Independiente</p>	<p>d1: centralización y accesibilidad.  d2: velocidad.</p>	<p>Servicios prepagados administrados adecuadamente.  Servicios veterinarios específicos establecidos.  Rango de capacidad económica del propietario.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p>	<p>(X) = implementación del proyecto de Medicina Prepagada para mascotas.</p>		
<p>a) Existen pocos planes prepagados con servicios asequibles a los propietarios de mascotas</p>	<p>a) Crear planes prepagados con servicios veterinarios que sean asequibles para toda la población en general.</p>	<p>a) El diseño de planes prepagados contribuye a que las mascotas sean intervenidas y se mantengan saludables.</p>			
<p>b) Se carece de servicios veterinarios específicos que se puedan brindar a las mascotas.</p>	<p>b) Identificar los servicios veterinarios específicos que se van a brindar en los diferentes planes.</p>	<p>b) Los servicios veterinarios específicos son una estrategia válida para el proyecto.</p>	<p>Variable dependiente</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de cumplimiento de los planes para servicios veterinarios específicos</li> <li>• Grado de aceptación de los indicadores finales.</li> <li>• Grado de seguridad de</li> </ul>

					la aplicación  • Grado de no corrupción de la información
c) Se presenta deficiencia de proyectos que impulsen la inversión en medicina prepagada para animales.	c) Determinar la viabilidad de realizar el proyecto desde el punto de vista financiero.	c) La inversión en proyectos de medicina prepagada para mascotas, contribuye al desarrollo económico del sector.	(Y) = Optimización de procesos de inversión en proyectos de medicina prepagada.		
d) Se carece de un estudio para medir el rango de capacidad económica de los propietarios de las mascotas.	d) Establecer el rango de capacidad económica que está dispuesto a pagar el propietario por el bienestar de su mascota.	d) El establecimiento de un rango de capacidad económica de los propietarios de mascotas, es una estrategia para mantener el negocio de la medicina prepagada.			

Fuente. Elaboración propia basado en la matriz de consistencias (UCSS, 2016)

## 4.2. FUENTES DE FINANCIACIÓN

### 4.2.1. Esquema financiero

El esquema financiero del proyecto de medicina prepagada para mascotas del municipio de Arauca corresponde a los recursos que serán utilizados para el desarrollo y ejecución del proyecto.

Presupuesto del proyecto

Nombre del proyecto: Medicina Prepagada para Mascotas del Municipio de Arauca		
Fecha: Octubre de 2020		
<b>Presupuesto</b>		
<b>Item</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor estimado</b>
<b>1</b>	Software Informático	2'500.000
<b>2</b>	Capacitación personal	3'000.000
<b>3</b>	Mobiliario	4'500.000
<b>4</b>	Equipos	1'700.000
<b>5</b>	Publicidad y mercadeo	2'800.000
<b>6</b>	Asesorías legales	1'000.000
<b>7</b>	Resumen Proyecto	15'500.000
<b>8</b>	Reserva de gestión	620.000
<b>9</b>	Reserva de contingencia	780.000
<b>10</b>	Total Presupuesto	16'900.000

Fuente. Elaboración propia, con base en implementación del servicio de medicina prepagada en el centro veterinario Dr. Cely. (García, Cely, & Gómez, 2018).

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

### 4. Conclusiones

Luego de todos los análisis realizados, estudios cualitativos y cuantitativos planteados en el proyecto por medio de la encuesta, además de los análisis del mercado actual con respecto a todas las empresas que ofrecen estos servicios en el interior del país, se concluye lo siguiente:

- Se evidencia una necesidad y una oportunidad de negocio en el municipio de Arauca que si bien es cierto trae consigo grandes retos también será de gran alivio financiero para todos los hogares que son tenedores responsables de mascotas y que quieren tener un ahorro programado para la salud de las mismas y no incurrir en gastos mayores que no pueden pagar en un momento de una eventual emergencia.
- Se diseñan 3 planes de medicina prepagada incluyentes que son asequibles para toda la población, cada uno diseñado con diferentes servicios, que serán pagados de manera mensual y tendrán cobertura inmediata desde el momento de la afiliación.
- Modelo de negocio como aseguradora, pues no se prestará ningún servicio veterinario ni asistencial de primeros auxilios.
- Con los indicadores arrojados con el flujo de caja y las encuestas realizadas podría considerarse que el proyecto es viable siempre y cuando se mantenga la meta fija del 30% de afiliaciones mensuales.
- Se evidencio la positiva recepción de la población araucana al proyecto en gestión.

### **Referencias**

*Ministerio de Salud Colombia.* (19 de Octubre de 2012). Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Tenencia-responsable-de-mascotas.aspx>

DANE. (agosto de 2020). *Indicador de Seguimiento a la Economía.* Obtenido de

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/indicador-de-seguimiento-a-la-economia-ise>



DNP. (2009). *Guía metodológica para la formulación de indicadores*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblicas/Guia%20Metodologica%20Formulacion%20-%202010.pdf>

Eldirectordelproyecto. (19 de 06 de 2012). *Supuestos y riesgos*. Obtenido de <https://eldirectordelproyecto.wordpress.com/2012/06/19/supuestos-y-riesgos/>

espectador, E. (11 de mayo de 2018). Obtenido de ¿Es su mascota un miembro más de su familia?: <https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/es-su-mascota-un-miembro-mas-de-su-familia/>

Espectador, E. (19 de Septiembre de 2019). *El espectador*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/cromos/estilo-de-vida/existen-las-eps-y-la-medicina-prepagada-para-mascotas/>

Falabella. (Septiembre de 2020). Obtenido de Seguros Falabella: <https://web.segurosfalabella.com/co/otros-seguros/mascotas/>

García, Á., Cely, J., & Gómez, S. (2018). *Implementacion del servicio de medicina prepagada en el centro veterinario Dr. Cely*. Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004593.pdf>

MESA, L. V. (12 de Febrero de 2020). *Agronegocios*. Obtenido de <https://www.agronegocios.co/mascotas/los-puntos-positivos-y-negativos-de-pagar-medicina-prepagada-para-las-mascotas-2963018>

Perales, D., & Tellez, M. (2020). Arauca.

Perales, D., & Tellez, M. (2020). Arauca.

Ruiz, A. E. (2018). *Agricultores El Ruiz*. Obtenido de <https://agricolaelruiz.com/los-puntos-positivos-y-negativos-de-pagar-medicina-prepagada-para-las-mascotas>

UCSS. (2016). *Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú*.

Obtenido de

[http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/Gonz%C3%A1les\\_Carlos\\_tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/Gonz%C3%A1les_Carlos_tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VetPlus. (Septiembre de 2020). *VetPlus Medicina prepagada veterinaria*. Obtenido de

<https://www.vetpluscolombia.com/index.php/planes>

Zambrano, R. (7 de Octubre de 2014). *La República*. Obtenido de

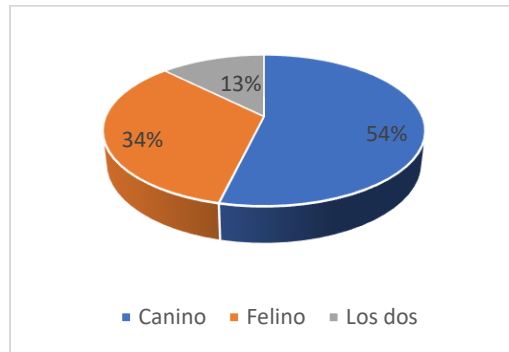
<https://www.larepublica.co/archivo/los-planes-de-salud-para-mascotas-permiten-ahorros-de-hasta-2-millones-2177886>

**Anexo X**

**Encuesta**

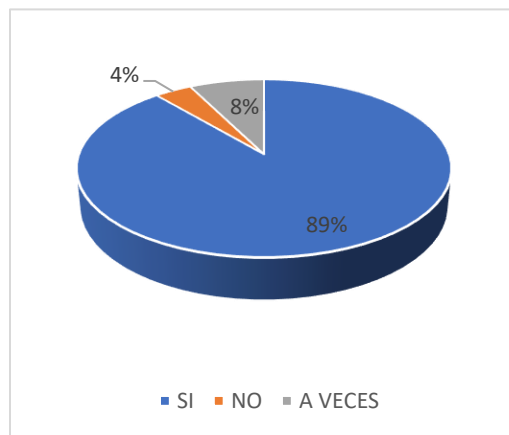
1. Qué especie de mascota posee?

- A. Canino.
- B. Felino.
- C. Canino y Felino.



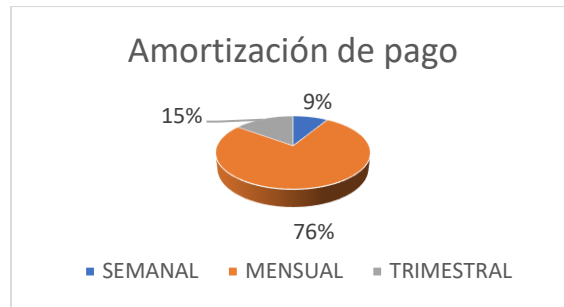
2. ¿Le parece costosos los servicios médicos veterinarios y a veces un poco difícil acceder a ellos por sus costos?

SI  NO



3. ¿En qué tipo de amortización de pago le gustaría cancelar el seguro?

- A. Semanal
- B. Mensual
- C. Trimestral



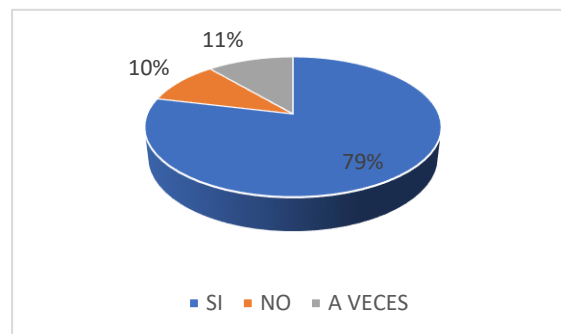
4. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un seguro de mascotas?

- A. \$30.000-\$50.000.
- B. \$50.000-\$70.000
- C. \$70.000-\$100.000



5. ¿Ha tenido alguna eventualidad, accidente o enfermedad grave con su mascota la cual por costos elevados se le dificulta terminar o acceder a tratamiento médico veterinario?

SI       NO



Fotos evidencia

