



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA “ZEGEL IPAE”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CEMENTERIO
PARA MASCOTAS, EN LA CIUDAD DE IQUITOS**

**Trabajo de aplicación para obtener el título de Profesional Técnico en Administración
de Empresas**

MARLITH MARICIELO AHUANARI GUERRA
(Código ORCID 0009-0002-2788-5614)

BARTOLOME LUIS HUAZANGA PACAYA
(Código ORCID 0009-0005-5844-1137)

**Iquitos – Perú
2024**

*A nuestra familia con nuestra
mayor gratitud, por su confianza y
apoyo incondicional*

Índice General

	Pág.
Resumen Ejecutivo	8
Introducción	9
Capítulo I: Definición del Negocio	10
Idea de Negocio	10
Diagnóstico de la Idea de Negocio.....	12
Justificación del Plan de Negocio (Análisis de la Oportunidad)	15
Capítulo II: Diagnóstico del Plan de Negocio	18
Análisis del Microentorno (Clientes, Competidores, Proveedores, Intermediarios, Productos Sustitutos	23
Análisis del Macroentorno (Factores: Económico, Cultural y Social, Político, Geográfico – Demográfico y Tecnológico)	26
Capítulo III: Planeamiento Estratégico	38
Misión.....	38
Visión	38
Valores.....	38
Objetivos Estratégicos Generales.....	39
Matriz FODA.....	42
Estrategia Genérica de Porter.....	50
Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt)	52
Capítulo IV: Estudio de Mercado.....	54
Oferta (Qué Ofrecen los Competidores – Directos y Potenciales)	54

Demanda (Investigación: Objetivo, Metodología, Resultados, Interpretación y Proyección de la Demanda).....	56
Capítulo V: Plan de Comercialización	71
Mercado (Características y Segmentación)	71
Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza y Promoción).....	73
Formulación Estratégica ANSOFF	77
Proyección de Ventas.....	79
Capítulo VI: Plan Técnico.....	83
Localización de la Empresa (Matriz de Localización)	83
Tamaño del Negocio (Capacidad Instalada) (Layout).....	86
Necesidades (Maquinarias y Equipos, Mano de Obra y Materia Prima)	90
Costos (Directos e Indirectos)	92
Proceso de Producción u Operación (Diagrama de Flujo).....	94
Certificaciones Necesarias	96
Impacto en el Medio Ambiente.....	100
Capítulo VII: Plan Organizacional, de Personal y Legal.....	101
Constitución de la Empresa (Proceso, Trámites, Permisos y Costos).....	101
Obligaciones (Tributarias y Laborales)	103
Estructura Organizacional	107
Descripción de Funciones	107
Capítulo VIII: Plan Económico – Financiero	110
Inversiones (Estructura)	110
Ingresos y Egresos	120

Deuda (Cuadro de Amortización)	¡Error! Marcador no definido.
Flujo de caja (Económico y Financiero)	¡Error! Marcador no definido.
Evaluación Económica y Financiera (VAN y TIR).....	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones.....	121
Recomendaciones	122
Referencias Bibliográficas	123
Anexos.....	124

Índice de Tablas

Tabla 1 Cronograma de Actividades.....	52
Tabla 2 Población objetiva.....	79
Tabla 3 Niveles Socioeconómicos	79
Tabla 4 Número de Personas de los NSE AB y C	79
Tabla 5 Mercado Potencial	80
Tabla 6 Mercado Efectivo.....	81
Tabla 7 Matriz de Localización	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 Estructura de inversiones	112
Tabla 9 Detalle de las necesidades de Inversión.....	126
Tabla 10 Estado de Situación Financiera.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 Estado de Resultados	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Figuras

Figura 1 Proceso de cremación	96
Figura 2 Estructura Organizacional	107
Figura 3 ¿Cuándo fallezca su mascota cómo piensa disponer de sus restos?	81
Figura 4 Si le ofrecieran un servicio de crematorio de mascotas ¿Usted cremaría su mascota?	82
Figura 5 Si le ofrecieran el servicio de un cementerio de mascotas ¿Usted usaría el servicio de cementerio para su mascota?	83

Resumen Ejecutivo

El proyecto empresarial que presentamos demuestra ser tanto deseable como viable, ofreciendo una oportunidad única para capitalizar las ventajas del entorno y las características distintivas de nuestra propuesta. Buscamos crear ventajas competitivas sólidas que sostengan un modelo de negocio enfocado en satisfacer las necesidades de los usuarios en la ciudad de Iquitos.

A partir de una amplia lluvia de ideas, exploramos diversas opciones, sin embargo, priorizamos aquellas que no solo resuelven necesidades, sino que también garantizan la generación de ingresos sostenibles a lo largo del tiempo. Nos enfocamos en una idea que aborda una carencia significativa en el mercado local: la falta de servicios funerarios para mascotas, un sector en crecimiento debido a la creciente presencia de animales de compañía en los hogares peruanos.

Nuestro enfoque se basó en la aplicación de metodologías ágiles, adquiridas durante nuestra formación académica, para identificar de manera efectiva la solución óptima. Tras definir como mercado objetivo los hogares de Iquitos Metropolitano de niveles socioeconómicos AB y C, realizamos un exhaustivo análisis de deseabilidad mediante entrevistas a profundidad y encuestas. Estas investigaciones nos proporcionaron valiosos insights que guiaron el desarrollo de nuestra propuesta.

En resumen, nuestro trabajo presenta una solución innovadora que aborda una necesidad latente en un mercado en expansión, respaldada por un análisis exhaustivo y la aplicación de metodologías ágiles para garantizar su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Introducción

En la sociedad actual, nuestras mascotas no solo son animales de compañía, sino que se han convertido en parte integral de nuestras familias, mereciendo cuidado, atención y amor incondicional. Este profundo vínculo que compartimos con nuestros amigos de cuatro patas subraya la importancia de brindarles un final digno y respetuoso cuando llega el momento inevitable de su partida.

En el contexto específico de Iquitos metropolitano, donde aproximadamente el 30% de las familias tienen al menos una mascota a la que cuidan con dedicación, hemos identificado una significativa carencia en cuanto a servicios funerarios para animales. Este vacío se torna aún más evidente cuando estas familias, que han dedicado tiempo, esfuerzo y amor a sus mascotas, se enfrentan a la dolorosa experiencia de perderlas y descubren que no existe un lugar adecuado donde puedan darles una despedida apropiada.

El problema identificado radica en la falta de opciones para las familias que necesitan servicios de cremación o sepultura para sus mascotas fallecidas. Este vacío en el mercado no solo deja a los propietarios en un estado de desamparo emocional en un momento difícil, sino que también resalta una oportunidad clara para satisfacer una necesidad importante en la comunidad.

Nuestro enfoque se centra en atender las demandas específicas de los hogares de nivel socioeconómico AB y C en Iquitos metropolitano, quienes son los principales usuarios potenciales de estos servicios. Para comprender a fondo sus necesidades y expectativas, hemos aplicado una variedad de herramientas de investigación que nos permiten obtener información detallada sobre sus preferencias y preocupaciones en relación con el cuidado de sus mascotas, especialmente en situaciones delicadas como la pérdida de un ser querido.

Capítulo I

Definición del Negocio

Idea de Negocio

"Eternos Compañeros" es un proyecto que busca establecer un cementerio exclusivo para mascotas, ofreciendo un espacio respetuoso y amoroso donde las familias puedan despedirse de sus queridos animales de compañía. Este cementerio proporcionará servicios integrales para aquellos que buscan una manera significativa de honrar la vida de sus mascotas.

En el Perú hay aproximadamente cinco millones de perros y 2,9 millones de gatos. Un peruano promedio puede gastar hasta S/350 al mes en todo lo necesario para su mascota. Las principales ciudades del país son las que más han desarrollado esta creciente relación entre humanos y animales. En lugares como Lima, Trujillo, Arequipa, Chiclayo y Piura, el desarrollo de la industria está directamente relacionado con la cantidad de habitantes.

Lima es la ciudad más relevante para esta industria, ofreciendo una amplia variedad de servicios para el cuidado y entretenimiento de mascotas. Según Euromonitor 2022, hay cerca de 4950 veterinarias en el país, de las cuales al menos el 50 % están en la capital. Estos establecimientos brindan diversos servicios médicos, como consultas, cirugías, exámenes de laboratorio y diagnósticos por imágenes, similares a los ofrecidos en las clínicas médicas para personas (ESAN, 2022).

Características Clave:

Ubicación Estratégica: Se elegirá un terreno tranquilo y hermoso, fácilmente accesible para la comunidad local, proporcionando un entorno sereno para las familias en duelo.

Servicios Personalizados:

Entierros Individuales: Ofreciendo tumbas personalizadas con opciones de lápidas para recordar a cada mascota de manera única.

Cremación y Recuerdos: Proporcionando servicios de cremación con urnas y opciones para recuerdos que permitan a las familias conservar un vínculo tangible con sus mascotas.

Áreas Conmemorativas: Diseñando espacios dedicados para eventos, reflexión y recordatorios especiales.

Responsabilidad Ética y Legal:

Se garantiza un tratamiento respetuoso y amoroso para cada mascota, y el negocio operará cumpliendo todas las regulaciones y normativas locales y nacionales.

Estrategias de Marketing:

- Participación en la comunidad a través de eventos locales.
- Presencia efectiva en redes sociales para llegar a amantes de las mascotas.
- Colaboraciones estratégicas con clínicas veterinarias y tiendas de mascotas para expandir la base de clientes.

Futuro y Sostenibilidad:

- Planes para la expansión de servicios y ubicaciones según la demanda del mercado.
- Estrategias para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Responsabilidad Social Corporativa:

- Colaboraciones con organizaciones benéficas y protectoras de animales para apoyar causas relacionadas.

- Participación en programas de concienciación sobre el cuidado responsable de las mascotas.

Evaluación y Monitoreo:

- Establecimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar el éxito del negocio.
- Métodos para recopilar y utilizar la retroalimentación de los clientes.
- Revisiones periódicas del plan de negocios para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

"Eternos Compañeros" aspira a ser el refugio final para las mascotas amadas, ofreciendo consuelo y apoyo a las familias en momentos difíciles. Invitamos a posibles inversores, colaboradores y socios a unirse a nosotros en esta misión de proporcionar un lugar especial y significativo para nuestros eternos compañeros.

Diagnóstico de la Idea de Negocio

En los últimos años, el amor por las mascotas ha crecido significativamente en las familias peruanas, convirtiéndose en una tendencia en constante aumento. Según Ipsos Perú, el 58 % de los hogares en el Perú tiene al menos una mascota, evidenciando el profundo apego de las personas hacia los animales de compañía. Esta tenencia de mascotas es ahora una parte integral de la vida de muchas familias, con la mitad de la población considerándolos una parte importante de la sociedad.

El 88 % de los hogares con mascotas elige tener perros, valorados por su lealtad, amor incondicional y capacidad de brindar compañía. Además, la diversidad de razas y tamaños de perros se adapta a diferentes estilos de vida. Por otro lado, el 38 % de los hogares tiene gatos, que son populares por su independencia y adaptabilidad a distintos espacios, convirtiéndose

en una opción ideal para personas con estilos de vida más tranquilos o que viven en departamentos.

Otros animales, como peces y aves, también ocupan un lugar importante en los hogares peruanos, aportando entretenimiento y serenidad. La creciente conciencia sobre el bienestar animal y la importancia de la adopción responsable ha llevado a más personas a adoptar en lugar de comprar mascotas, con el 39 % de los ciudadanos apoyando la adopción.

La presencia de mascotas ofrece varios beneficios para la salud y el bienestar de las personas, como la reducción del estrés, la disminución de la presión arterial y la mejora del estado de ánimo. El 44 % de los peruanos cree que tener una mascota ayuda a reducir el estrés, y un porcentaje similar considera que las mascotas hacen más feliz a una persona. Además, el 52 % de los dueños saca a pasear a sus mascotas, promoviendo un estilo de vida más activo.

No obstante, tener una mascota implica una gran responsabilidad, incluyendo atención, tiempo, recursos económicos y cuidados veterinarios regulares. El 50 % de los peruanos cree que deberían existir más leyes que protejan a los animales de casa. El aumento en el número de hogares con mascotas ha impulsado el crecimiento de la industria de productos y servicios para animales, con un gasto promedio mensual de entre 200 y 350 soles por hogar.

La percepción de las mascotas ha evolucionado, y ya no se consideran meramente como animales de compañía, sino como miembros queridos de la familia, desempeñando un importante papel emocional en nuestras vidas (IPSOS, 2023).

Fortalezas.

Demanda Creciente. Existe una creciente tendencia de amor por las mascotas, generando una demanda sostenida para servicios relacionados con el cuidado y despedida digna de las mascotas.

Enfoque Diferenciado: La propuesta de valor centrada en un enfoque compasivo y respetuoso para el final de la vida de las mascotas se diferencia en el mercado, ofreciendo algo más allá de los servicios convencionales.

Ubicación Estratégica: La elección de un terreno tranquilo y hermoso, fácilmente accesible, proporciona un entorno sereno y acogedor para las familias en duelo.

Servicios Personalizados: La oferta de servicios personalizados, como entierros individuales, cremación con opciones de recuerdos y áreas conmemorativas, proporciona opciones significativas para las familias.

Oportunidades.

Colaboraciones Locales: La posibilidad de establecer asociaciones con clínicas veterinarias, tiendas de mascotas y organizaciones benéficas puede ampliar la base de clientes y fortalecer las relaciones en la comunidad.

Marketing Digital: La presencia efectiva en redes sociales y estrategias de marketing digital pueden llegar de manera eficiente a la audiencia objetivo de amantes de las mascotas.

Programas de Concientización: Participar activamente en programas de concienciación sobre el cuidado responsable de las mascotas puede generar una imagen positiva y fortalecer la conexión con la comunidad.

Debilidades.

Sensibilidad Emocional: La naturaleza emocionalmente delicada del negocio puede ser un desafío en términos de gestión emocional y apoyo a las familias en duelo.

Regulaciones y Permisos: Las complejidades legales asociadas con la operación de un cementerio para mascotas pueden requerir una atención cuidadosa y recursos adicionales.

Amenazas.

Competencia Emergente: La posibilidad de que surjan competidores con servicios similares puede afectar la participación en el mercado.

Cambios en la Demanda del Mercado: Cambios imprevistos en las tendencias o preferencias del mercado pueden influir en la demanda de servicios.

El proyecto "Eternos Compañeros" presenta una propuesta única y valiosa en un mercado en crecimiento. Sin embargo, es esencial abordar cuidadosamente las complejidades emocionales y legales asociadas con el negocio. Por lo que se buscará:

- Reforzar estrategias de marketing digital y programas de concientización.
- Establecer colaboraciones locales para expandir la base de clientes.
- Implementar medidas de apoyo emocional para las familias en duelo.
- Monitorear de cerca cambios en el entorno competitivo y las demandas del mercado.

El éxito futuro dependerá de la capacidad para adaptarse a las dinámicas del mercado y mantener un enfoque centrado en la calidad y la empatía en la prestación de servicios.

Justificación del Plan de Negocio (Análisis de la Oportunidad)

El desarrollo de un cementerio exclusivo para mascotas, "Eternos Compañeros", se basa en un análisis profundo de la oportunidad en el mercado y la creciente necesidad de

servicios respetuosos y significativos para honrar a las mascotas queridas. A continuación, se presenta una justificación detallada del plan de negocio:

Demanda en Crecimiento

Tendencia al Alza. La sociedad experimenta un crecimiento constante en el amor y la conexión con las mascotas. La demanda de servicios respetuosos al final de la vida de las mascotas está en aumento, reflejando una oportunidad para llenar este vacío en el mercado.

Escasez de Ofertas Compasivas

Vacío en el Mercado. Actualmente, hay una falta de opciones que ofrezcan un enfoque compasivo y completo para el final de la vida de las mascotas. Eternos Compañeros busca llenar este vacío al proporcionar un espacio dedicado y servicios personalizados.

Cambios Culturales y Sociales

Mascotas como Miembros de la Familia. La percepción de las mascotas ha evolucionado; ahora son consideradas miembros de la familia. Este cambio cultural indica una mayor disposición de las personas para invertir en servicios que reflejen el amor y respeto hacia sus compañeros peludos.

Tendencia hacia el Cuidado Responsable de Mascotas

Concientización sobre el Ciclo de Vida. La creciente conciencia sobre el ciclo de vida de las mascotas impulsa a las personas a buscar opciones éticas y respetuosas al final de la vida de sus compañeros animales.

Ubicación Estratégica

Conexión con la Comunidad. La elección de una ubicación estratégica, tranquila y accesible fortalece la conexión con la comunidad local. Esta decisión maximiza la conveniencia para las familias que desean honrar a sus mascotas.

Colaboraciones Potenciales

Redes de Apoyo. La colaboración con clínicas veterinarias, organizaciones benéficas y tiendas de mascotas potenciales crea redes sólidas y puede aumentar la visibilidad y la confianza en la comunidad.

Oportunidades de Diferenciación:

Servicios Personalizados: Ofrecer entierros individuales, cremación con opciones de recuerdos y áreas conmemorativas diferencia a Eternos Compañeros como un lugar único y compasivo.

Crecimiento Sostenible:

Planificación a Largo Plazo: La planificación para la expansión futura y la sostenibilidad financiera reflejan una visión a largo plazo y la capacidad de adaptarse a las cambiantes necesidades del mercado.

Impacto Social Positivo:

Contribución a la Comunidad: Eternos Compañeros no solo satisface una necesidad del mercado, sino que también contribuye positivamente a la comunidad al ofrecer servicios compasivos y participar en actividades benéficas.

La justificación del plan de negocio para Eternos Compañeros se fundamenta en la identificación de una oportunidad clara en el mercado, respaldada por tendencias culturales, cambios en la percepción de las mascotas y la creciente demanda de servicios éticos y compasivos. Este análisis respalda la viabilidad y el potencial éxito del proyecto.

Modelo de Negocio

Modelo de Negocios: Eternos Compañeros Cementerio para Mascotas en Iquitos
Metropolitano

Propuesta de Valor.

Servicios Funerarios Completos. Ofrecemos servicios de entierro y cremación para mascotas, con opciones personalizadas que permiten a los propietarios honrar la memoria de sus compañeros de manera digna y respetuosa.

Apoyo Emocional. Proporcionamos apoyo emocional y orientación a los propietarios de mascotas durante el proceso de duelo, incluyendo ceremonias conmemorativas y servicios de asesoramiento.

Opciones Ecológicas. Disponemos de urnas biodegradables y entierros verdes para aquellos clientes que deseen minimizar el impacto ambiental.

Segmentos de Clientes

Propietarios de Mascotas. Personas que han perdido a sus mascotas y buscan un lugar donde puedan enterrarlas o cremarlas con dignidad.

Veterinarias y Clínicas de Mascotas. Establecimientos que pueden referir clientes al cementerio para servicios funerarios.

Organizaciones de Bienestar Animal. Grupos que buscan servicios de entierro o cremación para animales rescatados o sin hogar.

Canales de Distribución.

Redes Sociales. Plataforma en línea para proporcionar información, reservar servicios y conectar con los clientes.

Oficinas Físicas. Instalaciones en Iquitos Metropolitano donde los clientes pueden visitar, recibir información y realizar trámites.

Colaboración con Veterinarias. Establecer alianzas estratégicas para recibir referencias de clientes.

Relación con los Clientes

Atención Personalizada. Atención personalizada en cada etapa del proceso, desde la recepción de la mascota hasta la entrega de las cenizas o entierro.

Soporte Continuo. Disponibilidad para proporcionar soporte emocional y asesoramiento post servicio.

Programas de Fidelización. Descuentos y promociones especiales para clientes recurrentes y referencias.

Fuentes de Ingresos.

Servicios de Cremación y Entierro. Tarifa por la cremación de mascotas y el uso de lotes de entierro.

Venta de Urnas y Ataúdes. Ingresos por la venta de urnas, ataúdes y otros productos conmemorativos.

Servicios Conmemorativos. Tarifas por ceremonias conmemorativas y servicios adicionales, como plantación de árboles conmemorativos.

Planes de Mantenimiento. Suscripciones para el mantenimiento y cuidado de las tumbas y áreas verdes del cementerio.

Recursos Clave.

Infraestructura. Terreno y edificaciones adecuadas para servicios de entierro y cremación, incluyendo oficinas administrativas y áreas de conmemoración.

Maquinaria y Equipos. Horno de cremación, equipos de excavación y sistemas de filtración ambiental.

Personal Capacitado. Equipo de profesionales para manejar servicios funerarios, apoyo emocional y mantenimiento de las instalaciones.

Actividades Clave.

Prestación de Servicios Funerarios. Gestión eficiente y compasiva de los servicios de entierro y cremación.

Apoyo al Cliente. Proporcionar orientación y apoyo emocional durante todo el proceso.

Mantenimiento de Instalaciones. Cuidado y mantenimiento regular de las instalaciones y áreas verdes.

Marketing y Promoción. Campañas de marketing para aumentar la visibilidad y atraer clientes.

Socios Clave.

Veterinarias y Clínicas de Mascotas. Colaboración para referencias de clientes.

Proveedores de Equipos y Suministros. Proveedores de urnas, ataúdes, maquinaria y otros materiales necesarios.

Organizaciones de Bienestar Animal. Alianzas para servicios de entierro o cremación de animales rescatados.

Estructura de Costos.

Costos de Infraestructura. Compra o alquiler del terreno, construcción y mantenimiento de instalaciones.

Costos de Maquinaria y Equipos. Adquisición y mantenimiento de hornos de cremación, equipos de excavación y otros.

Costos de Personal. Salarios y beneficios para el personal administrativo, operativo y de mantenimiento.

Costos Operativos. Gastos en servicios públicos, seguros, marketing y promoción.

Costos de Cumplimiento. Gastos relacionados con la obtención de permisos y certificaciones necesarias.

Análisis Financiero.

Proyecciones de Ingresos. Basadas en el número de servicios funerarios esperados, ventas de productos conmemorativos y suscripciones de mantenimiento.

Proyecciones de Costos. Incluyen todos los gastos operativos y de capital, con márgenes para imprevistos y expansiones futuras.

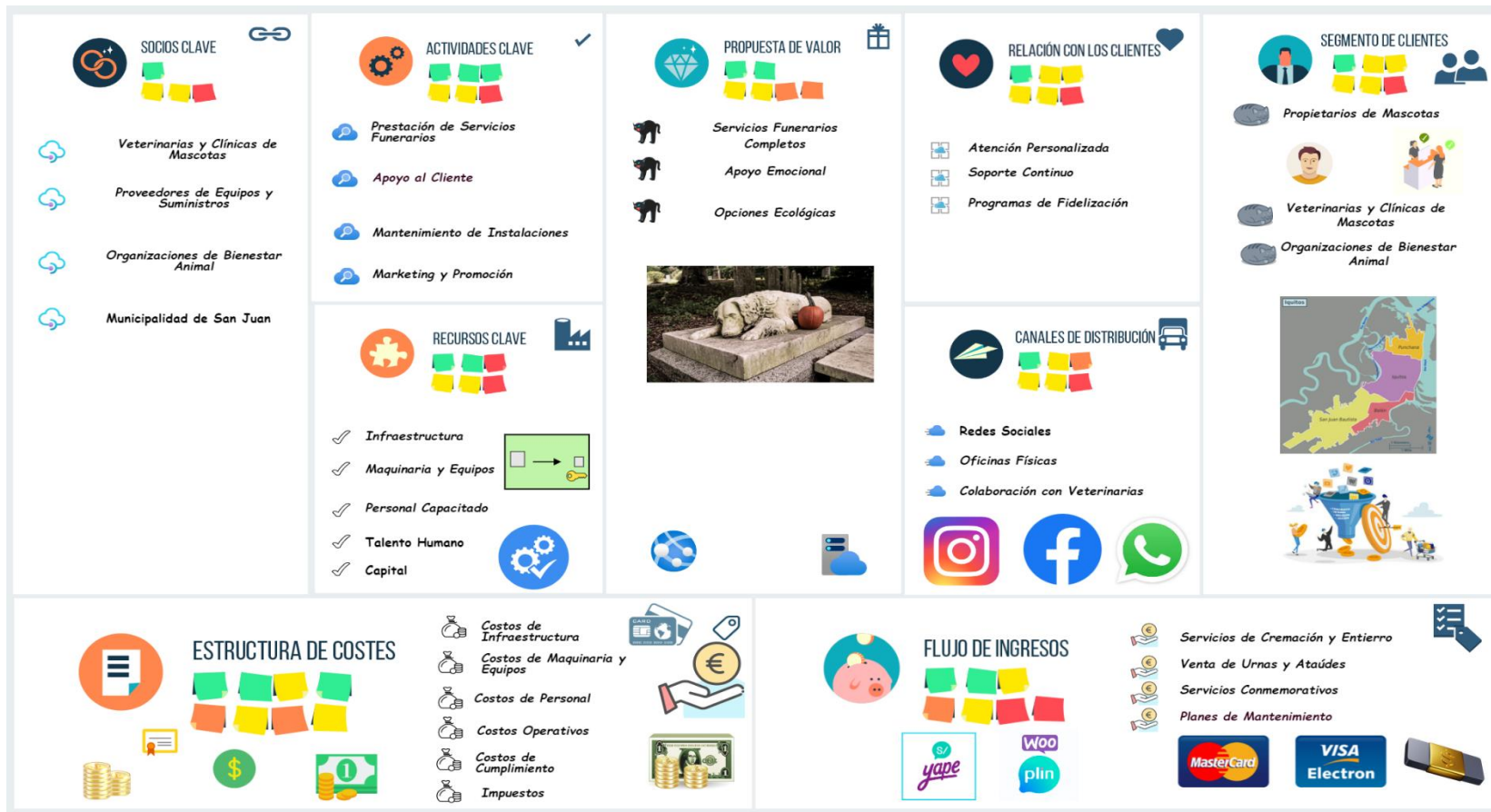
Punto de Equilibrio. Análisis del punto en el cual los ingresos cubrirán todos los costos operativos y de inversión.

Al seguir este modelo de negocio, Eternos Compañeros puede establecerse como un servicio esencial y respetado en Iquitos Metropolitano, proporcionando un lugar de descanso final digno para las mascotas y consuelo para sus propietarios.

Modelo Canvas

Figura 1

Modelo Canvas



Capítulo II

Diagnóstico del Plan de Negocio

Análisis del Microentorno

Análisis del Microentorno para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas

Clientes

Perfil del Cliente. Familias y dueños de mascotas que buscan servicios respetuosos y significativos para despedirse de sus compañeros peludos.

Necesidades y Expectativas. Deseo de un lugar tranquilo y amoroso para honrar a sus mascotas, servicios personalizados que reflejen el respeto hacia los animales.

Competidores

Identificación. En Iquitos metropolitano actualmente hay una necesidad latente en servicios funerarios para mascotas, ya que no hay un cementerio para tal, una de las alternativas que utilizan la gran mayoría de propietarios de mascotas es de enterrar a su mascota en su propiedad, otra alternativa para propietarios de mascotas es buscar lugares alejados de la ciudad en donde, es decir buscar un lugar abandonado y sin población, ya que esta acción no está permitida.

Fortalezas Competitivas de Eternos Compañeros:

- Servicios personalizados y compasivos.
- Ubicación estratégica y conexión comunitaria.
- Enfoque ético y respetuoso.

Proveedores

Insumos Clave. Lápidas personalizadas, urnas de cremación, materiales de construcción, además en donde como principal proveedor consideramos a la Municipalidad del distrito de san juan, porque pertenece a la zona en donde pensamos

realizar el cementerio para mascotas otorgándonos todos los permisos para la apertura y mantenimiento constante de los documentos legales de la Municipalidad, como siguiente proveedor tenemos a Marmolería Mausoleos Delgados en donde nos proveerán todo lo referente a lapidas y urnas, también consideramos L&F que nos proveerán con servicios de limpieza, y por ultimo Jardines Iquitos con el mantenimiento de áreas verdes, para conservar el ambiente limpio, dando buena imagen nuestros clientes.

Relación con Proveedores. Establecer relaciones sólidas y éticas para garantizar la calidad y la disponibilidad de los productos necesarios.

Intermediarios

Colaboraciones Estratégicas. Asociaciones con clínicas veterinarias, organizaciones benéficas y tiendas de mascotas, como por ejemplo la clínica veterinaria mi Dogtora en donde esta ubicado el centro de la ciudad, calle Alzamora 412, esta clínica seria la alternativa idónea, porque tiene más de 5 años en este rubro, dándonos confianza para asociarnos.

Impacto en el Negocio. Aumento de la visibilidad y confianza en la comunidad a través de relaciones de colaboración.

Productos Sustitutos.

Servicios de Cremación Genéricos. Pueden ser considerados como alternativas, pero Eternos Compañeros se diferencia mediante servicios personalizados y un enfoque más compasivo

Entierros en Propiedades Privadas. Algunas personas optan por enterrar a sus mascotas en sus propias propiedades, pero Eternos Compañeros ofrece un entorno especializado y legalmente seguro.

Tendencias Relevantes del Microentorno.

Cambio en la Percepción de las Mascotas. Aumento en la consideración de las mascotas como miembros de la familia.

Concientización sobre el Ciclo de Vida. Mayor interés en opciones éticas al final de la vida de las mascotas.

Colaboraciones Comunitarias. Aumento en la importancia de las colaboraciones y apoyo a causas benéficas.

Desafíos Potenciales del Microentorno.

Competencia Local. La presencia de competidores locales podría afectar la participación en el mercado.

Percepciones Negativas. La sensibilidad cultural hacia el tema podría generar percepciones negativas en algunos segmentos de la población.

Estrategias Recomendadas.

Diferenciación Continua. Mantener y fortalecer las características distintivas, como servicios personalizados y ubicación estratégica.

Colaboraciones Estratégicas: Buscar oportunidades para colaborar con organizaciones benéficas y clínicas veterinarias para aumentar la visibilidad y la confianza.

Educación y Concientización: Desarrollar campañas educativas para abordar posibles percepciones negativas y destacar la importancia de los servicios ofrecidos.

Este análisis del microentorno proporciona una comprensión detallada de los factores que pueden influir en el éxito de Eternos Compañeros, permitiendo la formulación de estrategias adaptativas y respuestas efectivas a las dinámicas del entorno empresarial.

En la Tabla 1. Se mencionan las 5 fuerzas de Porter, como también el nivel de fuerza o amenaza, para que se tenga información de la industria y poder tomar decisiones asertivas.

Tabla 1*Fuerzas de Porter*

Fuerza	Descripción	Nivel de Amenaza
Poder de Negociación de los Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalidad Provincial de Maynas: Otorgamiento de permisos de funcionamiento. • L&F Services: Servicios de limpieza. • Marmolería Mausoleos Delgados: Proveedor de lápidas y urnas. • Jardines Iquitos: Mantenimiento de áreas verdes. 	Moderado-Alto
Poder de Negociación de los Clientes	Propietarios de mascotas que buscan servicios funerarios personalizados y de alta calidad.	Moderado-Alto
Amenaza de Nuevos Entrantes	Posibilidad de que cementerios existentes como Jardines del Edén ofrezcan servicios para mascotas.	Moderada
Amenaza de Productos Sustitutos	Alternativas informales como cremación en clínicas veterinarias o entierros en el hogar.	Baja
Rivalidad entre Competidores Existentes	Actualmente no hay competidores directos, pero la posible entrada de cementerios humanos ampliando sus servicios para mascotas.	Baja actualmente, moderada a futuro

Análisis del Macroentorno*Factores Económicos*

El PIB de Perú podría volver a crecer este año tras una contracción en 2023. Según el último informe del Banco Mundial, se espera que la economía peruana se recupere y crezca un 2.5% este año, después de haber caído un 0.4% en 2023.

La contracción de 2023 se debe a la difícil situación en varios sectores económicos como la agricultura, la construcción y la pesca, que fueron afectados por diversos choques externos, incluyendo conflictos sociales y el cambio climático.

La proyección de crecimiento para este año se basa en una mayor producción de cobre prevista para 2024 y una reducción en las tasas de interés. Aunque se espera que el precio del

cobre disminuya este año, el incremento en la producción será crucial para el crecimiento de las exportaciones.

No obstante, existen algunos riesgos que podrían amenazar el crecimiento proyectado para 2024. "La incertidumbre política sigue afectando la confianza empresarial y del consumidor, impactando los proyectos de inversión", señala el Banco Mundial en su informe anual.

El crecimiento no se limitaría a 2024, ya que en 2025 se espera un crecimiento del 2.3%. Sin embargo, para que el país recupere los niveles de generación de empleo y reducción de pobreza de la década pasada, debe crecer a tasas superiores al 3%. Perú tiene el potencial para lograrlo, siempre y cuando vuelva a atraer la inversión privada, una variable clave para el crecimiento y desarrollo económico (AMCHAM, 2024).

Oportunidades.

- La creciente estabilidad económica puede aumentar la disposición de las personas a invertir en servicios de calidad para sus mascotas.
- La expansión de la clase media puede ampliar la base de clientes potenciales.

Desafíos.

Periodos de recesión económica pueden afectar la capacidad de gasto de los clientes en servicios considerados no esenciales.

Impacto del Factor

El factor económico tiene múltiples dimensiones que afectan a un cementerio para mascotas, desde los costos iniciales y operativos, la variabilidad económica, la competencia, hasta la percepción cultural y la aceptación de los servicios. La capacidad de la empresa para manejar estos factores de manera efectiva determinará su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Factores Culturales y Sociales

Iquitos metropolitana tiene una cultura Arriagada de amor y cuidado por animales como, gatos, perros y animales exóticos, por nuestra misma amazonia.

Oportunidades.

- Cambios en la percepción de las mascotas como miembros de la familia ofrecen un mercado creciente para servicios respetuosos.

Desafíos:

Sensibilidades culturales pueden influir en la aceptación y percepción de los servicios ofrecidos.

Factores Políticos

Ipsos Perú, por encargo de IDEA Internacional, realizó un estudio para evaluar la percepción de la democracia y la crisis política en el país. Se encuestaron 6507 personas mayores de 18 años, incluyendo una muestra adicional de 510 personas con autoidentificación étnica no blanca ni mestiza, en 17 regiones del Perú, tanto urbanas como rurales, entre el 18 de enero y el 5 de febrero de 2024.

El estudio analizó cinco dimensiones clave: la crisis política, la evaluación de la democracia, los valores democráticos, la participación y representación política, y el diálogo político. Entre los hallazgos principales, más de la mitad de los peruanos se siente poco informado e interesado en la política nacional, con la televisión y Facebook como principales fuentes de noticias, aunque la radio es considerada más confiable.

Solo el 17% de los peruanos aprueba la calidad de la democracia, y mientras que dos de cada cinco prefieren la democracia, uno de cada cuatro considera que un gobierno autoritario podría ser preferible en ciertas circunstancias. Muchos estarían dispuestos a

aceptar un gobierno no democrático si resolviera los problemas del país, con dos tercios creyendo que un líder fuerte y autoritario podría ser la solución.

Los problemas más graves percibidos son la corrupción y la delincuencia, con los tres poderes del Estado, especialmente el Congreso, considerados responsables de la crisis política. Nueve de cada diez peruanos sienten que esta crisis afecta su vida cotidiana, principalmente la economía familiar, y el 80% no cree probable una solución en los próximos 12 meses. La mayoría considera que cambiar a todos los líderes políticos y luchar contra la corrupción son las principales soluciones a la crisis (IPSOS, 2024).

Oportunidades.

- Legislación favorable que regula los servicios para mascotas puede proporcionar un marco legal claro y seguro para operar.
- Participación en iniciativas políticas para promover el bienestar animal puede mejorar la imagen pública.

Desafíos.

Cambios en la regulación pueden impactar las operaciones y requerir adaptaciones.

Requisitos para Implementar el Cementerio.

Para implementar un cementerio y obtener la Autorización Sanitaria de Funcionamiento, se deben cumplir con una serie de requisitos detallados en el Procedimiento N° 48 del TUPA del Ministerio de Salud. La autorización es otorgada por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) y se basa en varias normativas legales. A continuación, se presenta un análisis de los requisitos necesarios:

Solicitud dirigida al Director General de DIGESA.

La solicitud debe tener el carácter de Declaración Jurada.

Debe incluir los datos generales de la empresa: razón social, nombre del responsable legal, ubicación de las oficinas administrativas y del cementerio, y el objeto de la solicitud.

Certificado de Habilitación.

Se debe presentar una copia simple del Certificado de Habilitación otorgado por la Dirección de Salud correspondiente (DISA o DIRESA), según la ubicación del cementerio.

Este certificado se obtiene cumpliendo con el Procedimiento N° 22 del TUPA institucional.

Licencia de Construcción.

Se necesita una copia simple de la Licencia de Construcción emitida por la municipalidad correspondiente. La solicitud de esta licencia debe realizarse después de obtener el Certificado de Habilitación. Además, se debe publicar el texto del Certificado de Habilitación en el Diario Oficial dentro de los diez días siguientes a su recepción.

Publicación del Texto de la Habilitación Sanitaria.

Una copia simple de la publicación en el Diario Oficial del texto de la Habilitación Sanitaria debe ser presentada. Esta publicación se realiza paralelamente a la solicitud de la Licencia de Construcción.

Respaldo de la Inversión Económica.

Es necesario presentar una copia simple del documento que acredite el respaldo de la inversión económica.

Reglamento Interno de Funcionamiento del Cementerio.

Se debe proporcionar una copia del Reglamento Interno que regule y ordene el funcionamiento del cementerio.

Este reglamento debe estar en concordancia con las normativas de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios N° 26298 y su reglamento.

Debe detallar aspectos administrativos (horarios de atención, servicios brindados, número de trabajadores, y actividades) y sanitarios (manejo de residuos sólidos, frecuencia de limpieza, incluyendo el corte de césped).

Estudio de Impacto Ambiental.

Se requiere una copia de la Resolución Directoral que apruebe el Estudio de Impacto Ambiental (EIA). Este estudio debe ser aprobado antes de iniciar el trámite para la Autorización Sanitaria de Funcionamiento.

Impacto del Factor

El factor político-legal tiene un impacto significativo para el cementerio para mascotas, ya que las regulaciones ambientales y sanitarias pueden afectar directamente las operaciones, imponiendo requisitos estrictos sobre el manejo y la disposición de restos animales. Cambios en estas regulaciones pueden exigir adaptaciones costosas en infraestructura y procedimientos, además de requerir capacitación continua del personal para cumplir con normativas actualizadas. Además, la obtención de permisos y licencias necesarias para operar puede ser un proceso complejo y burocrático, que puede retrasar la apertura y expansión del negocio. La estabilidad política y las políticas gubernamentales también influyen en la disponibilidad de subvenciones y apoyo financiero, lo que puede ser crucial para la viabilidad económica del cementerio.

Factores Geográfico – Demográficos

Oportunidades.

- Ubicación estratégica en áreas con alta densidad de población de dueños de mascotas.

- Adaptación a las preferencias demográficas locales para atraer a un público diverso.

Desafíos.

Diferencias demográficas en actitudes hacia las mascotas pueden requerir enfoques de marketing específicos.

Impacto del Factor

Considerando que en Iquitos existen espacios adecuados para establecer un cementerio para mascotas y que estos son de fácil acceso, el impacto de los factores geográficos y demográficos se vuelve más favorable. La disponibilidad de terrenos accesibles permite una reducción en los costos y la complejidad logística, facilitando la construcción y operación del cementerio. La proximidad a áreas residenciales y de fácil acceso mejora la conveniencia para los clientes, lo que puede aumentar la demanda de servicios funerarios para mascotas. Además, un buen acceso permite una mejor integración con clínicas veterinarias y otras empresas locales, potenciando las oportunidades de colaboración y promoción. En términos demográficos, si la población de Iquitos muestra un crecimiento en la tenencia de mascotas y una creciente conciencia sobre el bienestar animal, esto puede traducirse en un mercado potencialmente lucrativo y en expansión para los servicios funerarios para mascotas.

Factores Tecnológicos.

Oportunidades.

- Uso de tecnología para mejorar la visibilidad en línea y el compromiso con la comunidad.
- Innovaciones en técnicas de cremación y servicios conmemorativos.

Desafíos.

Rápidos avances tecnológicos pueden requerir inversiones constantes para mantenerse al día.

Tendencias Relevantes del Macroentorno.

Cambio en la Prioridad del Gasto: Aumento en la disposición de gastar en experiencias y servicios para mascotas.

Tecnologías de Comunicación: Mayor dependencia de plataformas digitales para la comunicación y marketing.

Desafíos y Oportunidades Emergentes.

Crisis Sanitarias: La conciencia sobre la salud animal puede aumentar durante crisis sanitarias, pero la capacidad de los clientes para gastar puede verse afectada.

Estrategias por realizar:

Adaptabilidad a Cambios Legales: Monitoreo constante de cambios en la legislación y adaptación proactiva a nuevas regulaciones.

Innovación Tecnológica: Incorporación de tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y la conexión con los clientes.

Investigación de Mercado Continua: Mantenerse al tanto de las tendencias y preferencias del mercado demográfico local.

Este análisis del macroentorno proporciona una visión holística de los factores externos que podrían afectar a Eternos Compañeros, permitiendo la formulación de estrategias sólidas y la anticipación de cambios en el entorno empresarial.

Impacto del Factor

El factor tecnológico impacta significativamente a un cementerio para mascotas en Iquitos al influir en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La implementación de tecnología avanzada en procesos de cremación y entierro, como cremaciones ecológicas y sistemas de gestión de restos, asegura un

manejo respetuoso y sostenible, alineado con tendencias ambientales. Además, el uso de software para la gestión de reservas, seguimiento de servicios y mantenimiento de registros mejora la organización y reduce errores administrativos. La tecnología también permite ofrecer servicios adicionales, como memoriales en línea y seguimiento en tiempo real de ceremonias, aumentando la oferta de valor y la personalización para los clientes. La adopción de herramientas de marketing digital y redes sociales amplía el alcance y la visibilidad del cementerio, facilitando la sensibilización y la educación sobre los servicios ofrecidos en la comunidad de Iquitos y más allá.

Factor Ambiental

Para el establecimiento de "Eternos Compañeros", un cementerio de mascotas en Iquitos, es fundamental considerar el impacto ambiental del proyecto. A continuación, se presentan los aspectos ambientales relevantes, apoyados con datos y cifras:

Gestión de Residuos y Emisiones.

Cremación de Mascotas.

La cremación de mascotas genera emisiones de gases, principalmente dióxido de carbono (CO₂) y óxidos de nitrógeno (NO_x). Es crucial emplear tecnologías de cremación avanzadas que minimicen estas emisiones.

Se estima que una cremación puede emitir entre 160 a 180 kg de CO₂ por cada 100 kg de peso incinerado. Al elegir equipos de cremación eficientes, estas emisiones pueden reducirse significativamente.

Residuos Sólidos.

El proceso de cremación también genera residuos sólidos, como cenizas y restos de huesos. Estas cenizas deben ser gestionadas adecuadamente, preferiblemente mediante urnas biodegradables.

Las urnas biodegradables contribuyen a minimizar el impacto ambiental al descomponerse naturalmente, a diferencia de las urnas de materiales no biodegradables.

Uso de Energía.

La cremación requiere un consumo considerable de energía. Se puede utilizar gas natural como combustible, que es más limpio en comparación con otros combustibles fósiles.

Implementar prácticas de eficiencia energética, como el uso de quemadores de alta eficiencia y la recuperación de calor, puede reducir el consumo energético hasta en un 25%.

Mantenimiento de Áreas Verdes.

El mantenimiento de 1 hectárea de área verde implica el uso de agua, fertilizantes y pesticidas. Optar por prácticas de jardinería sostenible, como el uso de fertilizantes orgánicos y sistemas de riego eficientes, puede minimizar el impacto ambiental.

En Iquitos, donde la biodiversidad es alta, es importante proteger las especies nativas. El uso de plantas autóctonas para el paisajismo puede reducir la necesidad de riego y el uso de pesticidas.

Impacto en la Flora y Fauna Local.

Iquitos es parte de la región amazónica, una de las áreas con mayor biodiversidad en el mundo. Es vital asegurar que el cementerio no interfiera con los hábitats naturales.

Realizar un estudio de impacto ambiental (EIA) ayudará a identificar y mitigar cualquier efecto adverso en la flora y fauna local. Este estudio debería considerar la presencia de especies en peligro y establecer medidas para protegerlas.

Regulaciones Ambientales.

La Ley General del Ambiente de Perú (Ley N° 28611) y otras regulaciones locales exigen el cumplimiento de normas ambientales estrictas para proyectos como cementerios de mascotas.

Obtener las licencias ambientales pertinentes, realizar auditorías ambientales periódicas y mantener un sistema de gestión ambiental (SGA) aseguran el cumplimiento de estas regulaciones y reducen el riesgo de sanciones.

Emissiones de CO₂ por Cremación.

Según la Agencia de Protección Ambiental de EE. UU. (EPA), la cremación de un cuerpo humano puede emitir alrededor de 160 kg de CO₂. Se puede extrapolar que la cremación de mascotas, dependiendo de su tamaño, tendría una proporción similar.

Eficiencia Energética.

La implementación de sistemas de recuperación de calor puede mejorar la eficiencia energética en un 2025%, según estudios de la International Energy Agency (IEA).

Gestión de Residuos:

La incineración de residuos animales genera cenizas que representan aproximadamente el 5% del peso original del animal incinerado, según datos del World Health Organization (WHO).

El análisis del factor ambiental para el cementerio de mascotas "Eternos Compañeros" en Iquitos resalta la importancia de gestionar adecuadamente las emisiones y residuos, utilizar tecnologías de eficiencia energética y proteger la biodiversidad local. Cumplir con las regulaciones ambientales es crucial para minimizar el impacto ecológico del proyecto y asegurar su sostenibilidad a largo plazo. Implementar prácticas ambientales responsables no solo beneficiará al medio ambiente, sino que también fortalecerá la imagen de "Eternos Compañeros" como una empresa comprometida con la conservación y el bienestar ecológico.

Impacto del Factor

El factor ambiental tiene un impacto crucial en un cementerio para mascotas en Iquitos, especialmente considerando su ubicación en la Amazonía, una región con alta sensibilidad ecológica. La necesidad de adoptar prácticas sostenibles es imperativa para minimizar el impacto ambiental de las operaciones del cementerio. Esto incluye la implementación de métodos de entierro y cremación ecológicos que reduzcan las emisiones y eviten la contaminación del suelo y el agua. Además, el manejo adecuado de los residuos y el uso de materiales biodegradables contribuyen a la protección del entorno natural.

Capítulo III

Planeamiento Estratégico

Misión

Ofrecer un santuario dedicado y amoroso para honrar la vida de las mascotas, proporcionando servicios personalizados y respetuosos que ayuden a las familias a despedirse de sus eternos compañeros con dignidad y consuelo.

Visión

Ser reconocidos como el destino preferido para quienes buscan un lugar de descanso final para sus mascotas, distinguiéndonos por nuestro enfoque compasivo, ético y por la calidad excepcional de nuestros servicios.

Valores

Compasión

Tratamos a cada mascota y a sus familias con empatía y respeto.

Ética

Operamos con integridad y cumplimos con los más altos estándares éticos.

Personalización

Ofrecemos servicios que reflejan la singularidad de cada mascota y la conexión especial que tienen con sus dueños.

Comunidad

Contribuimos positivamente a la comunidad mediante colaboraciones y apoyo a causas benéficas relacionadas con el bienestar animal.

Innovación.

Buscamos constantemente mejorar y adoptar nuevas tecnologías para brindar servicios excepcionales.

Objetivos Estratégicos Generales

Excelencia en Servicios.

Indicadores de Éxito. Altos niveles de satisfacción del cliente y recomendaciones positivas.

Acciones Estratégicas. Capacitar al personal para ofrecer servicios personalizados y mantener estándares de calidad excepcionales.

Desarrollo Sostenible.

Indicadores de Éxito. Crecimiento sostenible en el mercado y una base de clientes en expansión.

Acciones Estratégicas. Explorar oportunidades de expansión y adaptarse a las cambiantes demandas del mercado.

Colaboraciones Comunitarias.

Indicadores de Éxito. Participación en eventos comunitarios y colaboraciones exitosas.

Acciones Estratégicas. Establecer y fortalecer relaciones con organizaciones benéficas y clínicas veterinarias locales.

Innovación Tecnológica.

Indicadores de Éxito. Implementación exitosa de tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Acciones Estratégicas. Investigar y adoptar tecnologías emergentes relevantes para el negocio.

Reconocimiento de Marca.

Indicadores de Éxito. Reconocimiento de marca y preferencia en el mercado local.

Acciones Estratégicas. Desarrollar estrategias de marketing efectivas, incluida una sólida presencia en redes sociales y campañas de concientización.

Énfasis en la Responsabilidad Social.

Indicadores de Éxito. Contribuciones significativas a causas benéficas y aumento de la percepción positiva en la comunidad.

Acciones Estratégicas. Participación proactiva en programas comunitarios y colaboraciones con organizaciones benéficas relacionadas con el bienestar animal.

Objetivos Estratégicos (SMART) de Eternos Compañeros Cementerio para Mascotas

Objetivo Estratégico de Crecimiento.

Específico. Aumentar la cuota de mercado en Iquitos Metropolitano estableciendo relaciones con al menos 20 veterinarias en el primer año de operación.

Medible. Número de acuerdos firmados con veterinarias y clínicas.

Alcanzable. Crear un equipo de ventas dedicado a establecer y mantener relaciones con estos socios clave.

Relevante. Las alianzas con veterinarias son cruciales para aumentar la visibilidad y el flujo de clientes.

Temporal. Lograr este objetivo en un plazo de 12 meses.

Objetivo Estratégico de Satisfacción del Cliente:

Específico. Alcanzar una tasa de satisfacción del cliente del 95% en servicios funerarios y conmemorativos en los próximos dos años.

Medible. Encuestas de satisfacción del cliente y análisis de comentarios.

Alcanzable. Implementar un programa de formación continua para el personal en atención al cliente y manejo de duelo.

Relevante. La satisfacción del cliente es vital para la reputación y la recomendación de boca a boca.

Temporal. Evaluar y ajustar el programa cada seis meses durante dos años.

Objetivo Estratégico de Sostenibilidad

Específico. Reducir las emisiones de carbono en un 30% mediante la adopción de tecnologías de cremación ecológica y la implementación de prácticas de entierro verde dentro de tres años.

Medible. Medición de emisiones antes y después de la implementación de nuevas tecnologías.

Alcanzable. Invertir en sistemas de cremación con baja emisión y promover opciones de entierro verde entre los clientes.

Relevante. La sostenibilidad ambiental es importante para la comunidad y los clientes conscientes del medio ambiente.

Temporal. Lograr la reducción del 30% en un plazo de tres años, con revisiones anuales de progreso.

Objetivo Estratégico de Expansión de Servicios

Específico. Introducir tres nuevos servicios conmemorativos (como plantación de árboles, memoriales en línea y servicios de aniversario) en los próximos 18 meses.

Medible. Número de nuevos servicios implementados y su aceptación entre los clientes.

Alcanzable. Realizar un estudio de mercado para identificar las preferencias de los clientes y desarrollar servicios en consecuencia.

Relevante. La diversificación de servicios puede aumentar la satisfacción del cliente y las fuentes de ingresos.

Temporal. Completar la introducción de los tres nuevos servicios en un plazo de 18 meses.

Objetivo Estratégico de Eficiencia Operativa.

Específico: Mejorar la eficiencia operativa reduciendo los costos operativos en un 15% dentro de los próximos dos años.

Medible: Análisis financiero trimestral de costos operativos antes y después de la implementación de mejoras.

Alcanzable: Implementar tecnologías y prácticas eficientes, como la automatización de procesos administrativos y el uso de energía renovable.

Relevante: La reducción de costos operativos aumentará la rentabilidad y la capacidad de reinversión en la empresa.

Temporal: Alcanzar la reducción del 15% en un plazo de dos años, con revisiones semestrales del progreso.

Matriz FODA

Para la construcción de la matriz FODA, se desarrolló la matriz de factores externos y factores internos, y seguidamente diseñar las estrategias cruzando los factores de la matriz

Matriz de Factores Externos

En la Tabla 2 muestra las oportunidades y amenazas que se dan en el factor externo y que se tiene tener en cuenta para el diseño de estrategias, que permita aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas.

Tabla 2

Matriz de Factores Externos

Factores determinantes del éxito		Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades				
O1	Creciente conciencia y demanda por servicios funerarios para mascotas.	20%	4	0.80
O2	Aumento en el número de mascotas y dueños de mascotas en la región.	10%	4	0.40
O3	Tendencia hacia la sostenibilidad y servicios ecológicos.	5%	3	0.15
O4	Posibilidad de expandir servicios conmemorativos adicionales.	5%	4	0.20

O5	Alianzas estratégicas con organizaciones de bienestar animal.	10%	3	0.30
Amenazas				
A1	Competencia de nuevos entrantes al mercado.	15%	2	0.30
A2	Cambios en las regulaciones ambientales y sanitarias.	5%	2	0.10
A3	Variabilidad en la economía local que puede afectar el gasto de los clientes.	5%	1	0.05
A4	Percepción negativa o falta de aceptación cultural de los servicios funerarios para mascotas.	15%	2	0.30
A5	Impacto de la inflación en los costos operativos.	10%	1	0.10
Total		100%		2.70

El resultado obtenido en la matriz de factores externos de 2.70, lo que significa que supera la media, es decir la empresa estaría en la capacidad de aprovechar sus oportunidades y contrarrestar las amenazas del factor externo.

Matriz de Factores Internos

Tabla 3

Matriz de Factores Internos

Factores determinantes del éxito		Peso	Calificación	Peso ponderado
Fortalezas				
F1	Servicios funerarios personalizados y de alta calidad.	15%	4	0.60
F2	Personal capacitado en manejo de duelo y apoyo emocional.	20%	4	0.80
F3	Instalaciones modernas y bien equipadas.	10%	4	0.40
F4	Opciones ecológicas para entierro y cremación.	10%	3	0.30
F5	Relaciones establecidas con veterinarias y clínicas.	10%	3	0.30
Debilidades				
D1	Altos costos iniciales de infraestructura y equipos.	10%	1	0.10
D2	Falta de reconocimiento de marca en el mercado inicial.	10%	1	0.10
D3	Dependencia de un mercado geográfico limitado (Iquitos Metropolitano).	5%	2	0.10
D4	Necesidad de constante capacitación del personal.	5%	1	0.05

D5	Procesos administrativos y operativos iniciales pueden ser ineficientes.	5%	1	0.05
Total		100%		2.80

El resultado de 2.80 obtenido en la matriz de factores internos supera la media, lo que significa que la empresa estaría en la capacidad de explotar sus fortalezas y de minimizar sus debilidades.

La Matriz FODA presentada proporciona un análisis detallado de una empresa de servicios funerarios para mascotas, considerando sus Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas. A continuación, se describe cada componente de la matriz:

Fortalezas (F)

1. Servicios funerarios personalizados y de alta calidad: La empresa ofrece servicios que se adaptan a las necesidades individuales de los clientes, garantizando una experiencia única y respetuosa.

2. Personal capacitado en manejo de duelo y apoyo emocional: Los empleados están preparados para proporcionar apoyo emocional a los dueños de mascotas, lo que puede ser un factor diferenciador.

3. Instalaciones modernas y bien equipadas: La empresa cuenta con instalaciones actualizadas, que pueden manejar diversas necesidades funerarias.

4. Opciones ecológicas para entierro y cremación: La oferta de servicios sostenibles puede atraer a un segmento creciente de clientes preocupados por el medio ambiente.

5. Relaciones establecidas con veterinarias y clínicas: Estas relaciones pueden facilitar la promoción de los servicios y atraer clientes de confianza.

Debilidades (D)

1. Altos costos iniciales de infraestructura y equipos: La inversión necesaria para establecer el negocio es considerable, lo que puede limitar el crecimiento inicial.
2. Falta de reconocimiento de marca en el mercado inicial: La empresa aún no es ampliamente conocida, lo que puede dificultar la atracción de clientes.
3. Dependencia de un mercado geográfico limitado (Iquitos Metropolitano): El enfoque en un área específica puede restringir las oportunidades de crecimiento.
4. Necesidad de constante capacitación del personal: Mantener al personal actualizado en prácticas de manejo de duelo y servicios funerarios ecológicos requiere inversión continua.
5. Procesos administrativos y operativos iniciales pueden ser ineficientes: La falta de experiencia puede llevar a ineficiencias en la gestión del negocio.

Oportunidades (O)

1. Creciente conciencia y demanda por servicios funerarios para mascotas: A medida que más personas consideran a sus mascotas como miembros de la familia, la demanda por servicios funerarios aumenta.
2. Aumento en el número de mascotas y dueños de mascotas en la región: Un mercado en crecimiento ofrece una mayor base de clientes potenciales.
3. Tendencia hacia la sostenibilidad y servicios ecológicos: La creciente preocupación por el medio ambiente puede ser aprovechada ofreciendo servicios ecológicos.
4. Posibilidad de expandir servicios conmemorativos adicionales: La diversificación de los servicios puede atraer a una gama más amplia de clientes.

5. Alianzas estratégicas con organizaciones de bienestar animal: Estas alianzas pueden proporcionar apoyo y credibilidad adicional a la empresa.

Amenazas (A)

1. Competencia de nuevos entrantes al mercado: La entrada de nuevos competidores puede reducir la participación de mercado.

2. Cambios en las regulaciones ambientales y sanitarias: Adaptarse a nuevas regulaciones puede requerir inversiones adicionales y ajustes operativos.

3. Variabilidad en la economía local que puede afectar el gasto de los clientes: La incertidumbre económica puede reducir el gasto en servicios funerarios.

4. Percepción negativa o falta de aceptación cultural de los servicios funerarios para mascotas: Las barreras culturales pueden limitar la aceptación y demanda de los servicios.

5. Impacto de la inflación en los costos operativos: El aumento de los costos puede reducir los márgenes de beneficio.

Estrategias FO (Fortalezas y Oportunidades)

F1 + O1: Promocionar servicios personalizados destacando la creciente demanda.

F2 + O5: Establecer programas de apoyo emocional en colaboración con organizaciones de bienestar animal.

F3 + O2: Ampliar y adaptar instalaciones para manejar el aumento de mascotas.

F4 + O3: Promover opciones ecológicas, capitalizando la tendencia hacia la sostenibilidad.

F5 + O4: Utilizar relaciones con veterinarias para ofrecer servicios conmemorativos adicionales.

Estrategias DO (Debilidades y Oportunidades)

D1 + O2: Buscar financiamiento y subvenciones por el crecimiento del número de mascotas.

D2 + O1: Desarrollar campañas de marketing para aumentar el reconocimiento de marca.

D3 + O4: Expandir servicios adicionales para diversificar la oferta dentro del mercado limitado.

D4 + O3: Capacitar al personal en prácticas sostenibles y ecológicas.

D5 + O5: Mejorar procesos administrativos a través de alianzas con organizaciones de bienestar animal que ofrezcan asesoramiento.

Estrategias FA (Fortalezas y Amenazas)

F1 + A1: Mantener la alta calidad del servicio para diferenciarse de nuevos competidores.

F2 + A4: Educar a la comunidad sobre los beneficios emocionales y culturales.

F3 + A2: Adaptar las instalaciones para cumplir con regulaciones cambiantes.

F4 + A3: Ofrecer opciones económicas y ecológicas para atraer a clientes en tiempos de incertidumbre económica.

F5 + A5: Aprovechar relaciones con veterinarias para negociar precios y mantener bajos los costos operativos.

Estrategias DA (Debilidades y Amenazas)

D1 + A3: Optimizar costos y buscar eficiencia para mitigar impactos económicos.

D2 + A1: Acelerar el reconocimiento de marca para defenderse de la competencia emergente.

D3 + A4: Realizar campañas de sensibilización cultural para aumentar la aceptación de los servicios.

D4 + A2: Mantenerse actualizado con regulaciones y capacitar al personal en cumplimiento normativo.

D5 + A5: Implementar tecnologías y automatización para mejorar eficiencia y reducir costos operativos.

Esta matriz proporciona un marco estratégico integral para aprovechar las fortalezas y oportunidades, mientras se mitigan las debilidades y amenazas de la empresa.

En la Tabla 4, se presenta la Matriz FODA proporciona una visión integral de los factores internos y externos que afectan a Eternos Compañeros, sirviendo como base para la formulación de estrategias que maximizan las fortalezas y aprovechan las oportunidades mientras abordan las debilidades y amenazas.

FODA Cruzado

Tabla 4

FODA Cruzado

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1 Servicios funerarios personalizados y de alta calidad.	D1 Altos costos iniciales de infraestructura y equipos.
	F2 Personal capacitado en manejo de duelo y apoyo emocional.	D2 Falta de reconocimiento de marca en el mercado inicial.
	F3 Instalaciones modernas y bien equipadas.	D3 Dependencia de un mercado geográfico limitado (Iquitos Metropolitano).
	F4 Opciones ecológicas para entierro y cremación.	D4 Necesidad de constante capacitación del personal.
	F5 Relaciones establecidas con veterinarias y clínicas.	D5 Procesos administrativos y operativos iniciales pueden ser ineficientes.
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1 Creciente conciencia y demanda por servicios funerarios para mascotas.	F1 + O1 Promocionar servicios personalizados destacando la creciente demanda de servicios funerarios para mascotas. F2 + O5 Establecer programas de apoyo emocional en colaboración con organizaciones de bienestar animal. F3 + O2 Ampliar y adaptar las instalaciones para manejar el aumento en el número de mascotas. F4 + O3 Promover opciones ecológicas, capitalizando la tendencia hacia la sostenibilidad. F5 + O4 Utilizar relaciones con veterinarias para ofrecer y promocionar servicios conmemorativos adicionales.	D1 + O2 Buscar financiamiento y subvenciones basadas en el crecimiento del número de mascotas. D2 + O1 Desarrollar campañas de marketing para aumentar el reconocimiento de marca. D3 + O4 Expandir servicios adicionales para diversificar la oferta dentro del mercado limitado. D4 + O3 Capacitar al personal en prácticas sostenibles y ecológicas. D5 + O5 Mejorar procesos administrativos a través de alianzas con organizaciones de bienestar animal que ofrezcan asesoramiento.
O2 Aumento en el número de mascotas y dueños de mascotas en la región.		
O3 Tendencia hacia la sostenibilidad y servicios ecológicos.		
O4 Posibilidad de expandir servicios conmemorativos adicionales.		
O5 Alianzas estratégicas con organizaciones de bienestar animal.		
AMENAZAS	FA	DA
A1 Competencia de nuevos entrantes al mercado.	F1 + A1 Mantener la alta calidad del servicio para diferenciarse de los nuevos competidores. F2 + A4 Educar a la comunidad sobre los beneficios emocionales y culturales de los servicios funerarios para mascotas. F3 + A2 Adaptar las instalaciones para cumplir con las regulaciones cambiantes. F4 + A3 Ofrecer opciones económicas y ecológicas para atraer a clientes en tiempos de incertidumbre económica. F5 + A5 Aprovechar las relaciones con veterinarias para negociar precios y mantener bajos los costos operativos.	D1 + A3 Optimizar costos y buscar eficiencia para mitigar los impactos económicos. D2 + A1 Acelerar el reconocimiento de marca para defenderse de la competencia emergente. D3 + A4 Realizar campañas de sensibilización cultural para aumentar la aceptación de los servicios. D4 + A2 Mantenerse actualizado con las regulaciones y capacitar al personal en cumplimiento normativo. D5 + A5 Implementar tecnologías y automatización para mejorar la eficiencia y reducir costos operativos.
A2 Cambios en las regulaciones ambientales y sanitarias.		
A3 Variabilidad en la economía local que puede afectar el gasto de los clientes.		
A4 Percepción negativa o falta de aceptación cultural de los servicios funerarios para mascotas.		
A5 Impacto de la inflación en los costos operativos.		

Estrategia Genérica de Porter

Michael Porter propuso tres estrategias genéricas que una empresa puede seguir para obtener una ventaja competitiva en su industria. Estas estrategias son liderazgo en costos, diferenciación y enfoque. A continuación, se diseñan las tres estrategias genéricas de Porter para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas.

Liderazgo en Costos

Descripción.

Eternos Compañeros buscará ser el cementerio para mascotas más eficiente en términos de costos en su industria.

Acciones Clave.

- Negociación con proveedores para obtener insumos a precios competitivos.
- Implementación de prácticas operativas eficientes y control de costos.
- Ofrecer tarifas competitivas para servicios de entierro y cremación.

Diferenciación:

Descripción:

Eternos Compañeros se diferenciará a través de servicios únicos y personalizados, destacando la compasión y la atención individualizada.

Acciones Clave:

- Ofrecer servicios personalizados como lápidas y servicios conmemorativos exclusivos.
- Enfocarse en la experiencia del cliente, proporcionando apoyo emocional durante el proceso.
- Campañas de marketing destacando la calidad y singularidad de los servicios.

Enfoque (Diferenciación o Costos):

Descripción:

Eternos Compañeros se enfocará en un segmento específico del mercado, ya sea en costos o diferenciación, atendiendo de manera especializada a las necesidades de ese grupo.

Acciones Clave:

- Identificación clara del segmento de mercado objetivo.
- Adaptación de servicios específicos para satisfacer las demandas y preferencias de ese segmento.
- Estrategias de marketing dirigidas a ese grupo específico.

Consideraciones Estratégicas Transversales

Tecnología e Innovación:

- Utilizar tecnología para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.
- Innovar en servicios conmemorativos para diferenciarse y ofrecer opciones únicas.

Responsabilidad Social y Colaboraciones:

- Fortalecer colaboraciones con organizaciones benéficas y clínicas veterinarias.
- Comunicar y promover las contribuciones a causas benéficas como parte integral de la identidad de la marca.

Adaptabilidad y Monitoreo del Entorno:

- Mantener una vigilancia constante de los cambios en el entorno empresarial y adaptar las estrategias según sea necesario.
- Ser proactivos en la anticipación de cambios legales y en la percepción del público.

Estas estrategias genéricas de Porter proporcionan un marco sólido para que Eternos Compañeros defina y alcance su ventaja competitiva en el mercado de cementerios para mascotas. La combinación de liderazgo en costos, diferenciación y enfoque específico fortalecerá la posición de la empresa y responderá de manera efectiva a las dinámicas del mercado.

Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt)

En la Tabla 5, se detallan las actividades que se desarrollaran por cada del proyecto, desde la fase de preparación, planificación, implementación, lanzamiento, monitoreo y expansión de servicios.

Tabla 5

Cronograma de Actividades

Cronograma de Actividades para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas												
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Fase de Preparación (Meses 1 - 2):												
Definición del Equipo de Proyecto	■	■										
Investigación de Mercado	■	■										
Análisis de Viabilidad Financiera	■	■										
Evaluación de Ubicaciones Potenciales	■	■										
2. Fase de Planificación (Meses 3 - 4):												
Desarrollo del Plan de Negocio			■	■								
Identificación y Selección de Proveedores			■	■								
Estrategias de Marketing y Publicidad			■	■								
Revisión Legal y Cumplimiento Normativo			■	■								
3. Fase de Implementación (Meses 5 - 8):												
Adquisición del Terreno y Obtención de Permisos					■	■	■	■				
Construcción de las Instalaciones y Áreas Conmemorativas					■	■	■	■				
Desarrollo de la Presencia en Redes Sociales					■	■	■	■				
Contratación y Capacitación del Personal					■	■	■	■				
4. Lanzamiento y Marketing (Meses 9 - 10):												
Lanzamiento Oficial del Cementerio									■	■		
Campañas de Marketing en Medios Locales									■	■		
Eventos de Apertura y Colaboraciones Comunitarias									■	■		
Monitoreo de Comentarios y Retroalimentación de Clientes									■	■		

Capítulo IV

Estudio de Mercado

Oferta (Qué Ofrecen los Competidores – Directos y Potenciales)

Competidores Directos

En Iquitos, actualmente no existe una oferta de servicios funerarios específicos para mascotas. Esta carencia en el mercado representa una gran oportunidad para implementar un proyecto como Eternos Compañeros, un cementerio dedicado exclusivamente a brindar servicios de entierro y cremación para mascotas.

La falta de opciones especializadas para el cuidado final de las mascotas en Iquitos significa que los propietarios se enfrentan a limitaciones significativas al tratar con el fallecimiento de sus queridas mascotas. Esto puede incluir la necesidad de enterrar a sus mascotas en lugares no adecuados o incómodos, o la falta de opciones para la cremación o la conmemoración adecuada.

La implementación de un cementerio para mascotas en Iquitos llenaría este vacío en el mercado al proporcionar un lugar digno y respetuoso donde los propietarios puedan honrar y recordar a sus mascotas fallecidas. Además, al ofrecer una variedad de servicios personalizados, como lápidas personalizadas, opciones de cremación y apoyo emocional durante el duelo, Eternos Compañeros puede satisfacer las necesidades específicas de los propietarios de mascotas en un momento tan difícil.

La oportunidad de ser pionero en este mercado emergente también permite a Eternos Compañeros establecerse como líder del mercado y construir una marca sólida y confiable en la comunidad de Iquitos. Esto no solo proporciona un servicio invaluable a los propietarios de mascotas, sino que también ofrece una oportunidad de negocio lucrativa y sostenible a largo plazo. En resumen, la ausencia de una oferta de servicios funerarios para mascotas en Iquitos

representa una oportunidad única para satisfacer una necesidad insatisfecha en la comunidad y establecer un negocio exitoso y en crecimiento.

Competidores Potenciales

Cementerio Jardines del Edén. Cementerio privado existente para humanos en Iquitos que podría expandir sus servicios para incluir mascotas.

Veterinaria y Clínicas Veterinarias. Estas empresas que están ligadas con el cuidado de las mascotas, podrían convertirse en un competidor.

Nuevas Entradas de Mercado. Potenciales competidores en Iquitos podrían incluir nuevas empresas o expansiones de servicios funerarios de otras localidades.

Tendencias en Competencia

Enfoque en Sostenibilidad.

Algunos competidores podrían destacarse por prácticas sostenibles, como ataúdes biodegradables o prácticas ecológicas en la cremación.

Servicios de Duelo y Apoyo Emocional.

Competidores podrían ofrecer servicios adicionales, como terapia de duelo para familias afectadas.

Estrategias Recomendadas para Eternos Compañeros

Diferenciación a través de la Personalización.

Ofrecer servicios personalizados, como lápidas únicas y áreas conmemorativas especiales, para destacar la diferenciación.

Enfoque en la Experiencia del Cliente:

Asegurarse de que cada interacción sea compasiva y brinde un apoyo emocional significativo a las familias.

Colaboraciones Locales:

Fortalecer relaciones con clínicas veterinarias y organizaciones benéficas locales para aumentar la visibilidad y confianza en la comunidad.

Adaptabilidad y Monitoreo del Mercado:

Estar atento a nuevas tendencias y ajustar las ofertas de servicios según las expectativas cambiantes del mercado.

Este análisis permite a Eternos Compañeros entender mejor el panorama competitivo y ajustar su estrategia para destacar en el mercado de cementerios para mascotas. La diferenciación, la atención al cliente y la adaptabilidad son clave para enfrentar a competidores directos y potenciales.

Demanda (Investigación: Objetivo, Metodología, Resultados, Interpretación y Proyección de la Demanda)

Análisis de la Demanda para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas

Objetivo de la Investigación.

El objetivo de la investigación de demanda es comprender las necesidades y preferencias de los propietarios de mascotas en relación con los servicios de cementerio para mascotas, evaluar la disposición a utilizar estos servicios y proyectar la demanda potencial para Eternos Compañeros.

Metodología.

Encuestas y Entrevistas. Realización de encuestas en línea y entrevistas personales para recopilar datos cuantitativos y cualitativos.

Preguntas sobre la disposición a utilizar un cementerio para mascotas, preferencias de servicios, y factores de decisión.

Análisis de Datos Demográficos. Evaluación de datos demográficos para identificar tendencias y patrones en la demanda según la edad, ubicación, ingresos y tipo de mascotas.

Investigación de Competidores. Análisis de la demanda actual en cementerios para mascotas locales y competidores directos.

Identificación de brechas en la oferta actual y áreas de oportunidad.

Resultados y Interpretación.

Disposición a Utilizar el Servicio. Encuestas indican una disposición positiva, especialmente entre propietarios de mascotas que consideran a sus animales como miembros de la familia.

Preferencias de Servicios. Mayor interés en servicios personalizados, áreas conmemorativas especiales y opciones de cremación.

La atención compasiva y la conexión comunitaria son factores importantes.

Datos Demográficos. Mayor interés en servicios premium entre propietarios de mascotas con ingresos más altos.

Diferencias en preferencias según la edad y tipo de mascota (perros, gatos, etc.).

Brechas en la Oferta Competitiva. Identificación de áreas donde competidores locales no cumplen totalmente con las expectativas de los propietarios de mascotas.

Determinación de la muestra de la Población

Determinación de la muestra

La Tabla 6 muestra la información de la población a la que esta dirigida el negocios, con la cual se calculara la muestra de la población, para luego aplicar la encuesta.

Tabla 6

Determinación de la muestra

UBICACIÓN GEOGRAFICA	TOTAL
-----------------------------	--------------

PERSONAS	
Edad (28 a 55 años)	183420
Segmento A-B-C	26.20%
Personas del NSE A-B-C	48056
Muestra	382

La Figura 2, presenta la cantidad el tamaño de la muestra que se tiene que encuestar para poder determinar la demanda del mercado en Iquitos metropolitano.

Figura 2

Tamaño de la muestra de la población

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: ? 95% 99%

Margen de Error: ?

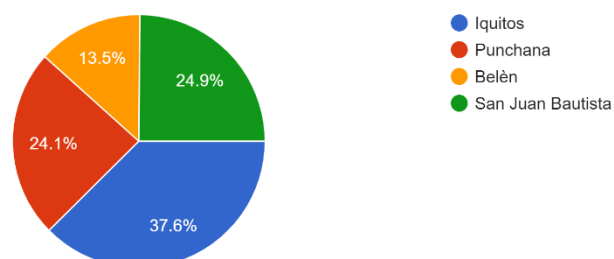
Población: ?

Tamaño de Muestra:

Encuesta para determinar la demanda

1. ¿Cuál es tu lugar de residencia?

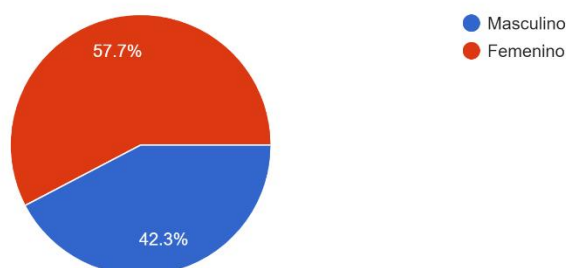
382 respuestas



Del total de encuestados el 37.6% reside en la ciudad de Iquitos, el 24.1% reside en el distrito de Punchana, el 13.5% reside en el distrito de Belén y el 24.9% reside en el distrito de San Juan Bautista.

2. ¿Cuál es tu sexo?

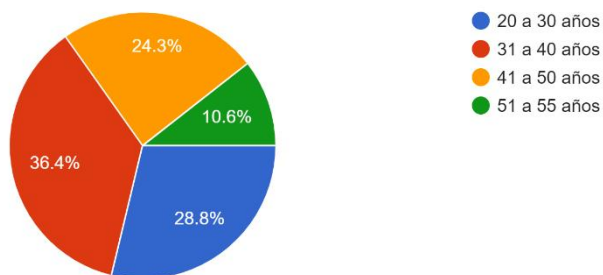
382 respuestas



De los 382 encuestados el 42.3% son de sexo masculino y el 57.7% son de sexo femenino.

3. ¿En qué rango de edades se encuentra usted?

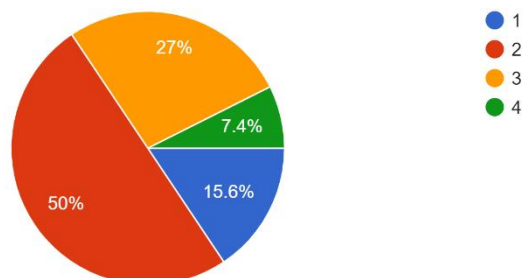
382 respuestas



Del total de encuestados el 28.8% se encuentra dentro del rango de 20 a 30 años, el 36.4% se encuentra dentro del rango de 31 a 40 años, el 24.3% dentro del rango de 41 a 50 años y el 10.6% dentro del rango de 51 a 55 años.

4. ¿Cuántas mascotas tienes en casa?

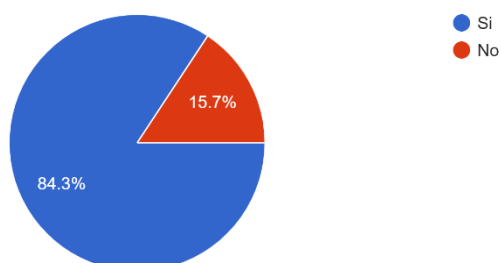
382 respuestas



De los 382 encuestados el 15.6% cuenta con 1 mascota en casa, el de encuestados cuenta con 2 mascotas en casa, el 27% cuenta con 3 mascotas en casa y el 7.4% cuenta con 4 mascotas en casa.

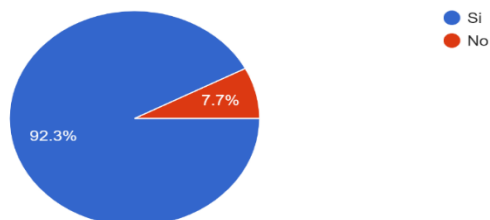
5. ¿Usted cree que es necesario contar con un cementerio para mascotas?

382 respuestas



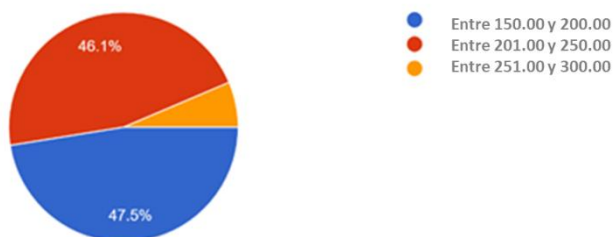
Del total de encuestados el 84.3% cree que es necesario contar con un cementerio para mascotas y el 15.7% cree que no es necesario contar con un cementerio para mascotas.

6. ¿A usted le interesaría adquirir el servicio de sepultura y cremación para mascotas?
382 respuestas



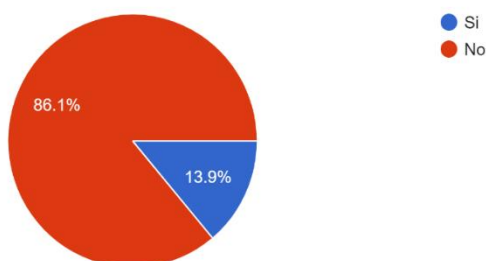
De los 382 encuestados el 92.3% le interesaría adquirir el servicio de sepultura y cremación para mascotas y el 7.7% no le interesaría adquirir el servicio de sepultura y cremación para mascotas.

7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio?
382 respuestas



Del total de encuestados el 47.5% estaría dispuesto a pagar de S/.150.00 a S/.200.00 por el servicio, el 46.1% estaría dispuesto a pagar de S/.201.00 a S/.250.00 y el 6.4% estaría dispuesto a pagar de S/.251.00 a S/.300.00.

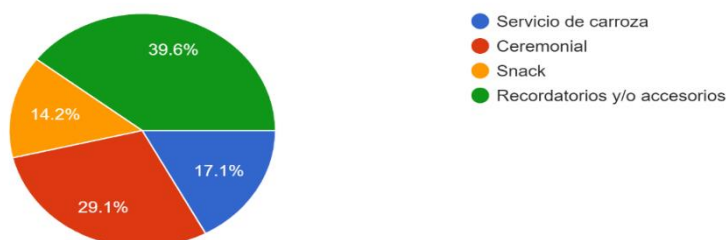
8. ¿Conoce usted un cementerio en la ciudad de Iquitos?
382 respuestas



De los 382 encuestados el 13.9% conoce sobre la existencia de un cementerio en la ciudad de Iquitos y el 86.1% no conoce sobre la existencia de un cementerio en la ciudad de Iquitos.

9. ¿Qué servicio o productos adicionales necesitaría un cementerio para mascotas?

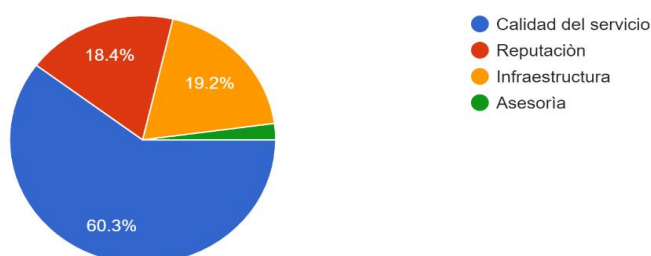
382 respuestas



De los 382 encuestados el 17.1% considera importante el servicio de carroza, el 14.2% prefiere que exista un snack dentro del cementerio, el 29.1% prefiere que se realicen ceremonias y el 39.6% prefieren los recordatorios y/o accesorios.

10. ¿Qué criterios priorizas para elegir un cementerio para mascotas?

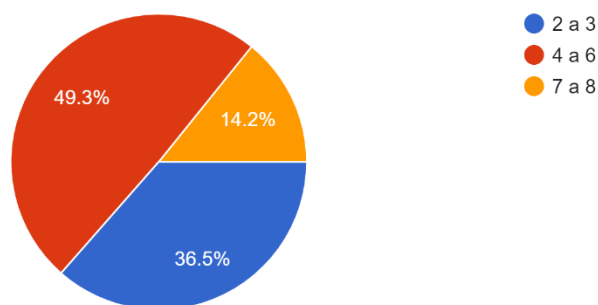
382 respuestas



Del total de encuestados el 60.3% prioriza la calidad del servicio para elegir un cementerio para mascotas, el 18.4% prioriza la reputación para elegir un cementerio, el 19.2% prioriza la infraestructura para elegir un cementerio y el 2.1% prioriza la asesoría para elegir un cementerio para mascotas.

11. ¿Con cuántas personas asistirías a la sepultura de tu mascota?

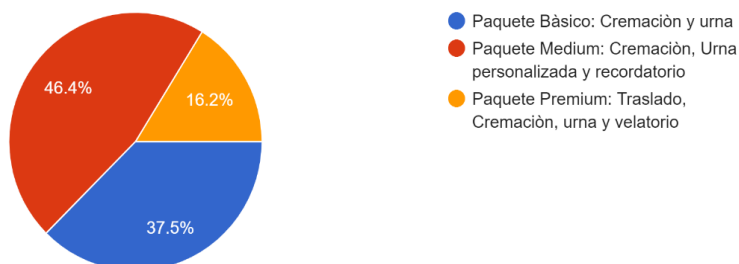
382 respuestas



Del total de encuestados el 36.5% asistiría a la sepultura de su mascota con 2 a 3 personas, el 49.3% asistiría a la sepultura de su mascota con 4 a 6 personas y el 14.2% asistiría a la sepultura de su mascota con 7 a 8 personas.

12. ¿Cuál de los siguientes paquetes de cremación sería de tu preferencia?

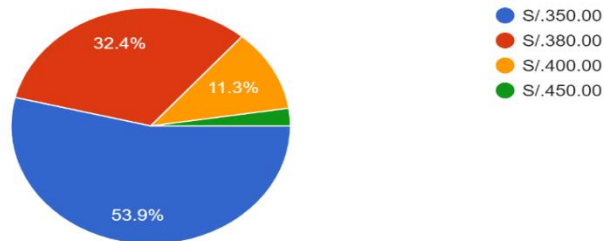
382 respuestas



De los 382 encuestados el 37.5% indica que el paquete de cremación de su preferencia sería el paquete básico, el 46.4% indica que el paquete de cremación de su preferencia sería el paquete medium y el 16.2% indica que el paquete de cremación de su preferencia sería el paquete premium.

13. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por el paquete básico?

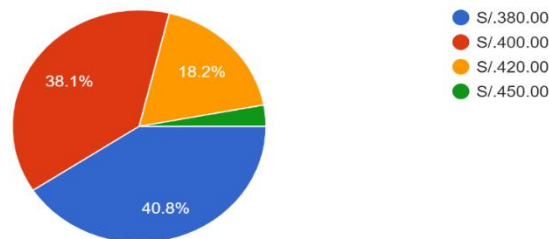
382 respuestas



De los 382 encuestados el 53.9% estaría dispuesto a pagar S/.350.00 por el paquete básico, el 32.4% estaría dispuesto a pagar S/.380.00 por el paquete básico, el 11.3% estaría dispuesto a pagar S/.400.00 por el paquete básico y el 2.4% estaría dispuesto a pagar S/.450.00 por el paquete básico.

14. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por el paquete medium?

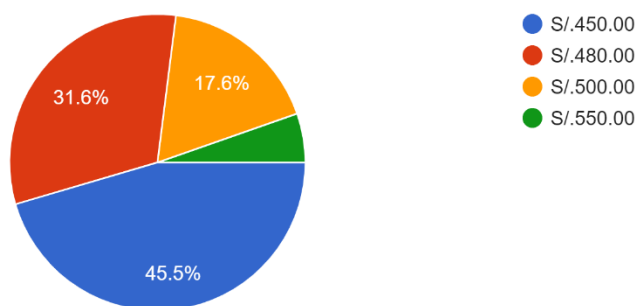
382 respuestas



Del total de encuestados el 40.8% estaría dispuesto a pagar S/.380.00 por el paquete medium, el 38.1% estaría dispuesto a pagar S/.400.00 por el paquete medium, el 18.2% estaría dispuesto a pagar S/.420.00 por el paquete medium y el 2.9% estaría dispuesto a pagar S/.450.00 por el paquete medium.

15. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por el paquete premium?

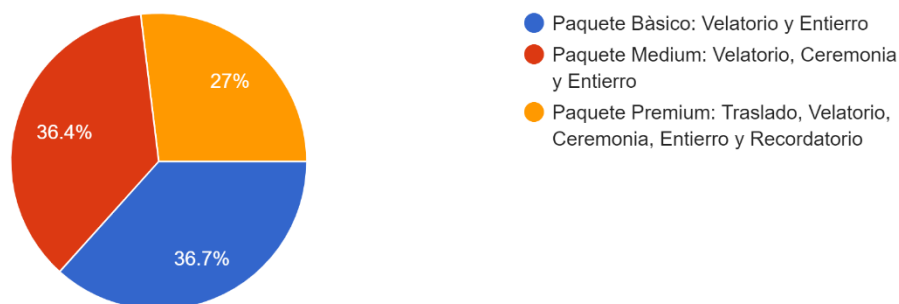
382 respuestas



Del total de encuestados el 45.5% estaría dispuesto a pagar S/.450.00 por el paquete premium, el 31.6% estaría dispuesto a pagar S/.480.00 por el paquete premium, el 17.6% estaría dispuesto a pagar S/.500.00 por el paquete premium y el 5.3% estaría dispuesto a pagar S/.550.00 por el paquete premium.

16. ¿Cuál de los siguientes paquetes de nichos sería de tu preferencia?

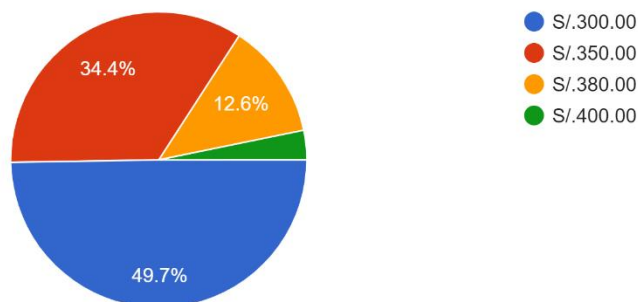
382 respuestas



De los 382 encuestados el 36.7% indica que el paquete de nichos de su preferencia sería el paquete básico, el 36.4% indica que el paquete de nichos de su preferencia sería el paquete medium y el 27% indica que el paquete de nichos de su preferencia sería el paquete premium.

17. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por el paquete básico?

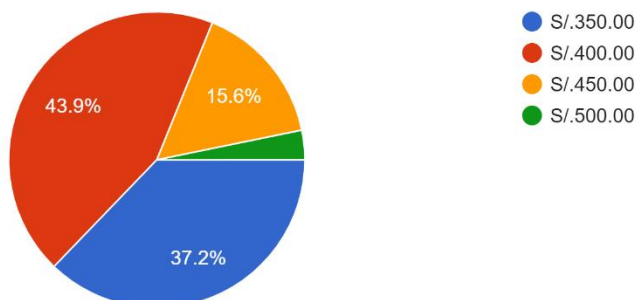
382 respuestas



De los 382 encuestados el 49.7% estaría dispuesto a pagar S/.300.00 por el paquete básico, el 34.4% estaría dispuesto a pagar S/.350.00 por el paquete básico, el 12.6% estaría dispuesto a pagar S/.380.00 por el paquete básico y el 3.3% estaría dispuesto a pagar S/.400.00 por el paquete básico.

18. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por el paquete medium?

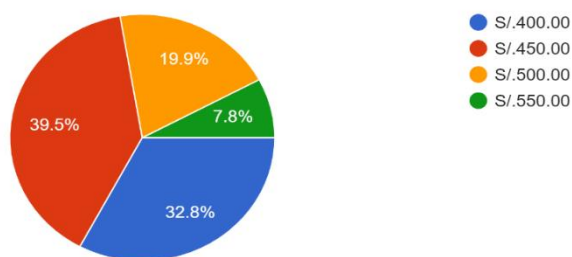
382 respuestas



De los 382 encuestados el 37.2% estaría dispuesto a pagar S/.350.00 por el paquete medium, el 43.9% estaría dispuesto a pagar S/.400.00 por el paquete medium, el 15.6% estaría dispuesto a pagar S/.450.00 por el paquete medium y el 3.3% estaría dispuesto a pagar S/.500.00 por el paquete medium.

19. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por el paquete premium?

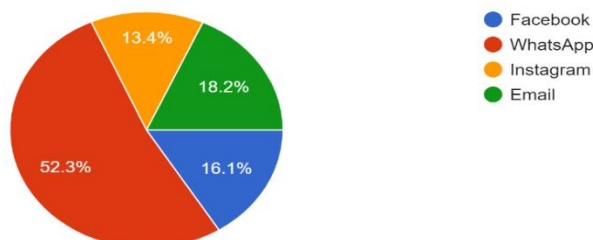
382 respuestas



Del total de encuestados el 32.8% estaría dispuesto a pagar S/.400.00 por el paquete premium, el 39.5% estaría dispuesto a pagar S/.450.00 por el paquete premium, el 19.9% estaría dispuesto a pagar S/.500.00 por el paquete premium y el 7.8% estaría dispuesto a pagar S/.550.00 por el paquete premium.

20. ¿Cuál es el medio que preferirías para recibir información sobre el servicio?

382 respuestas



el servicio por medio de Facebook, el 52.3% indica que preferiría recibir información sobre el servicio por medio de Whatsapp, el 13.4% indica que preferiría recibir información sobre el servicio por medio de Instagram y el 18.2% indica que preferiría recibir información sobre el servicio por medio de Email.

Entrevista con el Dr. Carlos López, Veterinario Reconocido de Iquitos

Marcielo Ahuanari: Buenos días, Dr. López. Agradecemos su tiempo para esta entrevista.

Dr. López: Buenos días, un placer estar aquí.

Marcielo Ahuanari: Como veterinario con experiencia en Iquitos, ¿podría compartir su opinión sobre la necesidad de un cementerio para mascotas en nuestra ciudad?

Dr. López: Por supuesto. Durante mi carrera he observado una creciente demanda por servicios funerarios para mascotas en Iquitos. Las mascotas ocupan un lugar muy importante en la vida de sus propietarios, y cuando llega el momento de despedirse, muchos buscan opciones adecuadas para honrar la memoria de sus fieles compañeros. Sin embargo, actualmente carecemos de instalaciones especializadas para este propósito en nuestra ciudad.

Marcielo Ahuanari: ¿Qué señales específicas ha notado que indiquen esta demanda creciente?

Dr. López: He visto un aumento en el número de propietarios que expresan interés en servicios funerarios para sus mascotas. Muchos de mis clientes preguntan sobre opciones para entierro o cremación digna, y algunos incluso han expresado su frustración por la falta de instalaciones adecuadas en Iquitos. Además, observo que la conexión emocional entre las personas y sus mascotas está en aumento, lo que sugiere una mayor demanda de servicios que reflejen esta relación especial.

Marcielo Ahuanari: ¿Cree que un cementerio para mascotas en Iquitos sería bien recibido por la comunidad?

Dr. López: Absolutamente. Creo que un cementerio dedicado para mascotas llenaría un vacío importante en nuestra comunidad. Proporcionaría un lugar digno y respetuoso donde los propietarios puedan honrar y recordar a sus mascotas fallecidas.

Además, ofrecería un espacio para el proceso de duelo, que es una parte importante del proceso de pérdida de una mascota para muchos propietarios.

Marcielo Ahuanari: ¿Qué beneficios podría traer la implementación de un cementerio para mascotas en Iquitos?

Dr. López: Aparte de satisfacer una necesidad evidente en nuestra comunidad, un cementerio para mascotas también podría ofrecer beneficios emocionales y sociales. Proporcionaría consuelo y apoyo a los propietarios en un momento difícil, y también crearía un lugar de encuentro donde las personas puedan compartir sus experiencias y encontrar comunidad en su dolor.

Marcielo Ahuanari: Muchas gracias por compartir sus perspectivas, Dr. López. Sus comentarios son muy valiosos para comprender la demanda potencial de un cementerio para mascotas en Iquitos.

Dr. López: Ha sido un placer. Estoy seguro de que un proyecto como este sería de gran beneficio para nuestra comunidad de amantes de los animales.

Esta entrevista con el Dr. López destaca la percepción de un veterinario reconocido en Iquitos sobre la demanda creciente de servicios funerarios para mascotas y respalda la necesidad de implementar un cementerio dedicado para satisfacer esta demanda.

Proyección de la Demanda.

Crecimiento Esperado.

Con base en la investigación, se proyecta un crecimiento constante en la demanda a medida que la cultura de considerar a las mascotas como miembros de la familia continúa aumentando.

Adaptabilidad Continua.

La proyección tiene en cuenta la capacidad de Eternos Compañeros para adaptarse a las preferencias cambiantes y mantener una oferta alineada con las expectativas del mercado.

Estrategias Recomendadas.***Enfoque en Servicios Personalizados.***

Desarrollar servicios que se ajusten a las preferencias identificadas, como lápidas personalizadas y ceremonias conmemorativas únicas.

Marketing Centrado en la Experiencia:

Destacar la conexión emocional y la compasión en las estrategias de marketing para atraer a propietarios de mascotas sensibles a estos valores.

Diversificación de Ofertas:

Evaluar continuamente las tendencias y adaptar la oferta de servicios para abordar las cambiantes demandas del mercado.

Este análisis de demanda proporciona información clave para orientar las estrategias de Eternos Compañeros, asegurando que la oferta del negocio esté alineada con las expectativas del mercado y la disposición de los propietarios de mascotas a utilizar sus servicios.

Capítulo V

Plan de Comercialización

Mercado (Características y Segmentación)

Descripción del Mercado para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas en Iquitos Metropolitano

Características del Mercado

Cultura de Mascotas.

Iquitos Metropolitano cuenta con una cultura arraigada de amor y cuidado hacia las mascotas, considerándolas miembros importantes de la familia.

Diversidad de Mascotas.

Propietarios de perros, gatos y animales exóticos conforman una parte significativa del mercado, reflejando la diversidad en preferencias de mascotas.

Sensibilidad Cultural.

La sensibilidad hacia el bienestar de los animales y la consideración de las mascotas como compañeros leales son características clave en la cultura local.

Desarrollo Económico.

El crecimiento económico en la región puede influir en la disposición de los propietarios de mascotas para invertir en servicios de calidad.

Segmentación del Mercado

Demográfica.

Edad. Propietarios de mascotas de las edades 28 a 55 años, con una tendencia particular entre los jóvenes y adultos mayores.

Ingresos. Segmentación en función de niveles de ingresos, por lo que se considera a los NSE A, B y C.

Geográfica.

Iquitos Metropolitano, con un enfoque específico en los distritos de Iquitos, San Juan, Belén y Punchana. Atención a áreas urbanas y suburbanas dentro de la zona metropolitana.

Psicográfica.

Propietarios de mascotas que consideran a sus animales como parte integral de sus vidas.

Aquellos que valoran servicios que reflejen la conexión especial con sus mascotas.

Conductual.

Propietarios que buscan servicios específicos, como entierro individual, cremación o servicios conmemorativos.

Aquellos que podrían buscar apoyo emocional durante el proceso de pérdida de una mascota.

Tabla 7

Segmentación del mercado

Segmento	Descripción
Demográfica	Propietarios de mascotas de edades entre 28 y 55 años, con una inclinación particular entre jóvenes y adultos mayores. Segmentación basada en niveles de ingresos altos.
Geográfica	Iquitos Metropolitano, con enfoque en los distritos de Iquitos, San Juan, Belén y Punchana. Atención a áreas urbanas y suburbanas dentro de la zona metropolitana.
Psicográfica	Propietarios de mascotas que consideran a sus animales como parte integral de sus vidas y valoran servicios que reflejen esta conexión especial.
Conductual	Propietarios que buscan servicios específicos como entierro individual, cremación o servicios conmemorativos. Aquellos que buscan apoyo emocional durante el proceso de pérdida de una mascota.

Tendencias del Mercado.**Cambio en la Percepción de las Mascotas.**

Aumento en la consideración de las mascotas como miembros de la familia, influyendo en la demanda de servicios más personalizados y compasivos.

Concientización sobre el Bienestar Animal.

Mayor conciencia sobre el ciclo de vida de las mascotas, generando interés en servicios éticos y respetuosos.

Estrategias Recomendadas.**Personalización de Servicios.**

Adaptar la oferta para satisfacer las preferencias variadas de los propietarios de mascotas, desde servicios básicos hasta opciones premium.

Colaboración con Comunidades Locales.

Establecer relaciones con clínicas veterinarias, tiendas de mascotas y organizaciones benéficas locales para aumentar la visibilidad y la confianza.

Campañas de Marketing Centradas en la Comunidad.

Utilizar estrategias de marketing que resalten la conexión con la comunidad y la importancia de honrar a las mascotas en un entorno local.

Este análisis del mercado proporciona una base sólida para que Eternos Compañeros adapte su estrategia a las características y demandas específicas de Iquitos

Metropolitano, asegurando una conexión efectiva con los propietarios de mascotas en la región.

Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza y Promoción)

Marketing Mix para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas en Iquitos

Metropolitano

Producto

Entierro Individual y Colectivo. Áreas dedicadas para el entierro individual y colectivo de mascotas, brindando opciones según las preferencias de los propietarios.

Cremación. Servicios de cremación con opciones de urnas personalizadas y esparcimiento de cenizas en áreas designadas.

Servicios Conmemorativos. Organización de ceremonias conmemorativas personalizadas, incluyendo lápidas, monumentos y eventos especiales para honrar a las mascotas fallecidas.

Atención Personalizada. Asesoramiento compasivo y apoyo emocional durante el proceso, asegurando que cada servicio refleje la conexión única entre la mascota y su dueño.

Precio

Estrategia de Precios. Precios competitivos basados en el tipo de servicio y nivel de personalización. Ofertas y descuentos para servicios combinados o clientes recurrentes.

Precios de la Competencia.

Tabla 8

Precios de la Competencia

Servicio	Empresa	Ubicación	Precio	Fuente
cremación	Eterno amigo	Huachipa	200	Web
Cementerio	Dejando Huellas	Leticia	220	Web
cremación	Dejando Huellas	Leticia	200	web
*El precio de la cremación es en promedio, el costo depende del peso de la mascota				

En la pregunta con respecto a lo que está dispuesto a pagar, el cliente oscila entre S/. 200.00 y 250.00 y sumado a los precios referenciales de los cementerios existentes en otras ciudades y se define el precio del servicio es de S/. 200.00

Tabla 9*Resultados de disponibilidad de pago*

¿Cuánto pagaría por el servicio de alojamiento de tu mascota?	Entre 100 y 150 soles	47.50%
	Entre 200 y 250 soles	46.10%
	Entre 300 y 250 soles	6.40%
	TOTAL	100.00%

Plaza**Ubicación Estratégica.**

Localización en áreas accesibles y tranquilas dentro de Iquitos Metropolitano, considerando la conveniencia para los propietarios de mascotas.

Ubicación.

- Dirección: Carretera Iquitos Nauta, Km 5, Distrito de San Juan.
- Tamaño del Terreno: 1 hectárea.

Plaza

La plaza del cementerio de mascotas "Eternos Compañeros" abarca toda la región de Iquitos Metropolitano, con un enfoque en los siguientes distritos:

1. Distrito de Iquitos
2. Distrito de San Juan
3. Distrito de Belén
4. Distrito de Punchana

La Carretera Iquitos Nauta, Km 5, en el Distrito de San Juan se ha seleccionado como la ubicación óptima por varias razones:

Accesibilidad. Fácil acceso para los residentes de todos los distritos de Iquitos Metropolitano.

Visibilidad. La ubicación en una carretera principal garantiza que el cementerio sea fácilmente identificable y accesible para los clientes.

Compatibilidad Zonal. El terreno es adecuado para el establecimiento de un cementerio de mascotas, cumpliendo con las regulaciones locales.

Servicios Disponibles. La zona cuenta con los servicios esenciales necesarios, como agua, electricidad y transporte, facilitando las operaciones diarias del cementerio.

Entorno Ambiental. El entorno es propicio para el establecimiento de un cementerio de mascotas, ofreciendo un ambiente tranquilo y adecuado para el propósito del negocio.

La ubicación en Carretera Iquitos Nauta, Km 5, Distrito de San Juan y el tamaño del terreno de 1 hectárea son ideales para el establecimiento del cementerio de mascotas "Eternos Compañeros". Esta ubicación no solo asegura accesibilidad y visibilidad, sino que también proporciona un entorno apropiado para ofrecer un servicio de alta calidad y emocionalmente significativo a los propietarios de mascotas en Iquitos Metropolitano.

Presencia en Línea.

Plataforma web informativa y amigable para la reserva de servicios y acceso a recursos adicionales sobre cuidado de mascotas y procesos conmemorativos.

Colaboraciones Locales.

Colaboración con clínicas veterinarias y tiendas de mascotas para aumentar la visibilidad y facilitar la derivación de clientes.

Promoción

Campañas de Marketing.

- Publicidad en medios locales, incluyendo radio, prensa y vallas publicitarias.
- Campañas en redes sociales destacando historias conmovedoras de clientes y servicios personalizados.

Eventos Comunitarios

- Participación en eventos comunitarios, ferias y actividades relacionadas con el bienestar animal.

- Patrocinio de eventos locales para fortalecer la conexión con la comunidad.

Programas de Lealtad y Referencias.

- Programa de lealtad que recompensa a clientes recurrentes.
- Incentivos para referencias exitosas, fomentando la recomendación de Eternos Compañeros.

Marketing de Contenidos.

- Creación de contenido relevante sobre cuidado de mascotas, duelo y conmemoración en un blog y redes sociales.
- Videos y testimonios que resalten la experiencia positiva de los clientes.

Formulación Estratégica ANSOFF

La matriz de Ansoff, también conocida como la matriz de Crecimiento - Participación, analiza las estrategias de crecimiento de una empresa en términos de nuevos productos y mercados. Presentamos la formulación estratégica ANSOFF para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas en Iquitos Metropolitano.

Penetración de Mercado

Objetivo. Aumentar la participación de mercado en Iquitos Metropolitano.

Estrategias.

- Introducción de programas de lealtad para clientes recurrentes.
- Mejora continua de la calidad y personalización de los servicios existentes.
- Incremento en las actividades de marketing local para atraer a nuevos clientes dentro del área geográfica actual.

Desarrollo de Productos

Objetivo. Expandir la línea de servicios para atender diversas necesidades y preferencias.

Estrategias.

- Introducción de servicios innovadores, como opciones de conmemoración digital y recuerdos personalizados.

- Desarrollo de servicios específicos para distintas mascotas (perros, gatos, animales exóticos).
- Exploración de colaboraciones con artistas locales para crear arte conmemorativo único.

Desarrollo de Mercados

Objetivo. Expandir la presencia de Eternos Compañeros a nuevas ubicaciones dentro de Iquitos Metropolitano.

Estrategias.

- Identificación de áreas dentro de Iquitos Metropolitano con demanda no atendida.
- Apertura de sucursales en ubicaciones estratégicas para mejorar la accesibilidad.

Diversificación

Objetivo. Explorar oportunidades fuera del negocio actual de cementerio para mascotas.

Estrategias.

- Colaboración con empresas relacionadas con el bienestar animal, como servicios de cuidado de mascotas o venta de productos especializados.
- Exploración de servicios relacionados con el duelo y el bienestar emocional de los propietarios de mascotas.

La matriz Ansoff proporciona una guía clara para la formulación de estrategias de crecimiento, asegurando que Eternos Compañeros maximice las oportunidades en el mercado de cementerios para mascotas en Iquitos Metropolitano.

Proyección de Ventas

Para poder proyectar las ventas, se identificó la población a la que estar dirigida el negocio, y se definió que la población total es de 183 420 personas de los distritos que conforman Iquitos Metropolitano.

Tabla 10

Población objetiva

POBLACIÓN		
UBIGEO 160101	Loreto, Maynas, distrito: Iquitos	73 255
UBIGEO 160108	Loreto, Maynas, distrito: Punchana	31 799
UBIGEO 160112	Loreto, Maynas, distrito: Belén	26 404
UBIGEO 160113	Loreto, Maynas, distrito: San Juan Bautista	51 962
TOTAL DE PROBLACIÓN OBJETIVA		183 420

Niveles Socioeconómicos

En la Tabla 10, se muestran los niveles socioeconómicos a las que pertenecen las personas que forman parte del objetivo del negocio.

Tabla 11

Niveles Socioeconómicos

Niveles Socioeconómicos de Loreto						
Departamentos	Modalidad	NSE AB	NSE C	NSE D	NSE E	Total
LORETO	HOGARES	4.80%	21.40%	19.40%	54.40%	100%
	PERSONAS	5.80%	29.20%	24.70%	40.40%	100%

Número de Personas de los NSE AB y C

En la Tabla 11, se muestran la cantidad de personas, perteneciente a los niveles socioeconómicos A, B y C que forman parte del objetivo del negocio.

Tabla 12

Número de Personas de los NSE AB y C

NUMERO DE PERSONAS SEGÚN EL INEI DEL DISTRITO DE IQUITOS DE 28 A 55 AÑOS		
NSE AB y C	4.80%	21.40%
TOTAL		26.20%
TOTAL PERSONAS		
183420		

Mercado Potencial

La Tabla 12 muestra que el mercado potencia esta conformado por 48, 056 personas que podrían adquirir los servicios del cementerio.

Tabla 13***Mercado Potencial***

MERCADO POTENCIAL	
UBICACIÓN GEOGRAFICA	TOTAL PERSONAS
Edad (28 a 55 años)	183420
Segmento A-B-C	26.20%
Personas del NSE A-B-C	48056

Mercado Disponible

La Tabla 13 muestra el mercado disponible, que fue determinado luego de filtrar, con los resultados de la encuesta y se define que el mercado disponible esta conformado por 23, 615 personas.

Tabla 14***Mercado Disponible***

Pregunta	Alternativa	%	Probabilidad de éxito y fracaso	P	TOTAL MERCADO DISPONIBLE
¿Tiene constantemente problemas cuando muere su mascota?	Si	84.00%	P	84.00%	
	No	16.00%	Q	16.00%	
	TOTAL	100.00%			
Pregunta	Alternativa	%	Probabilidad de éxito y fracaso	P	
¿Usted se preocupa por darle sepultura a su mascota?	Si	90.00%	P	90.00%	
	No	10.00%	Q	10.00%	
	TOTAL	100.00%			
Pregunta	Alternativa	%	Probabilidad de éxito y fracaso	P	
¿En alguna oportunidad buscó servicios de cementerio o crematorio para mascotas?	Si	65.00%	P	65.00%	
	No	35.00%	Q	35.00%	
	TOTAL	100.00%			

Mercado Efectivo

La Tabla 14, muestra el resultado del mercado efectivo, cantidad obtenida luego de aplicar el porcentaje de respuestas de aceptación de la propuesta y es de 21, 726.

Tabla 15

Mercado Efectivo

Pregunta	Alternativa	%	Probabilidad de éxito y fracaso	P	TOTAL MERCADO EFECTIVO
Con la apertura de un cementerio y crematorio ¿Ud. accedería a adquirir el servicio?	Definitivamente SI	92.00%	Q	92.00%	21726
	SI	3.00%	P	8.00%	
	No Se	4.00%			
	No	1.00%			
	Definitivamente NO	0.00%			
	TOTAL	100.00%			

El análisis de mercado demostró que las personas que cremarían a sus mascotas representan el 40% y el uso de servicio de un cementerio el 35% del mercado objetivo. Estos dos valores serán nuestra fuente para realizar una estimación del mercado real de consumo, sobre la demanda potencial, de cremaciones en el mercado objetivo.

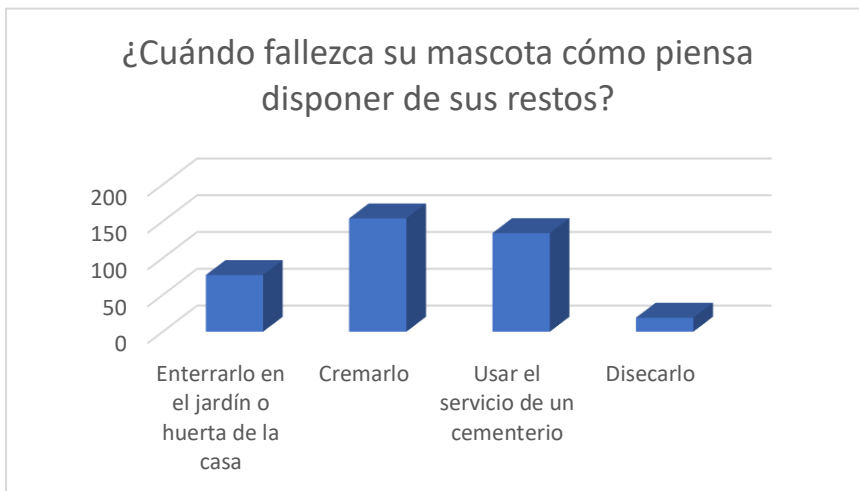
Tabla 16

Resultado de la pregunta a los usuarios, con respecto a disponer de los restos de su mascota

¿Cuándo fallezca su mascota cómo piensa disponer de sus restos?			
a	Enterrarlo en el jardín o huerta de la casa	154	20%
b	Cremarlo	77	40%
c	Usar el servicio de un cementerio	134	35%
d	Disecarlo	19	5%
TOTAL		384	100%

Figura 3

¿Cuándo fallezca su mascota cómo piensa disponer de sus restos?

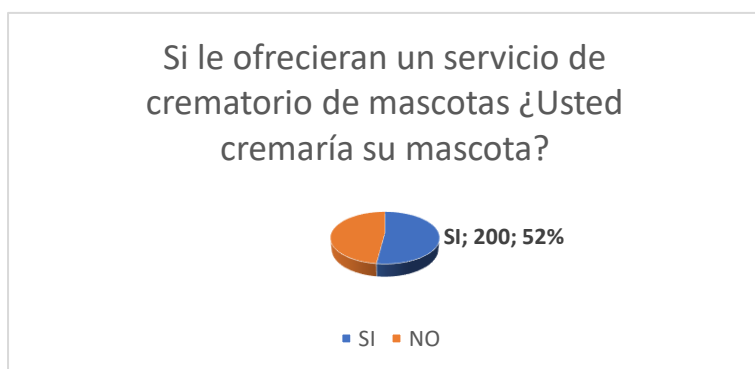


No obstante, ante el ofrecimiento nuestros servicios, el valor aumentaría hasta un 52% para los servicios de cremación y cementerio para mascotas. Este valor nos indica que, ante un debido trabajo de promoción, es posible llegar a tener como mercado potencial del 52% de la demanda potencial.

Si le ofrecieran un servicio de crematorio de mascotas ¿Usted cremaría su mascota?			
a	SI	200	52%
b	NO	184	48%
TOTAL		384	100%

Figura 4

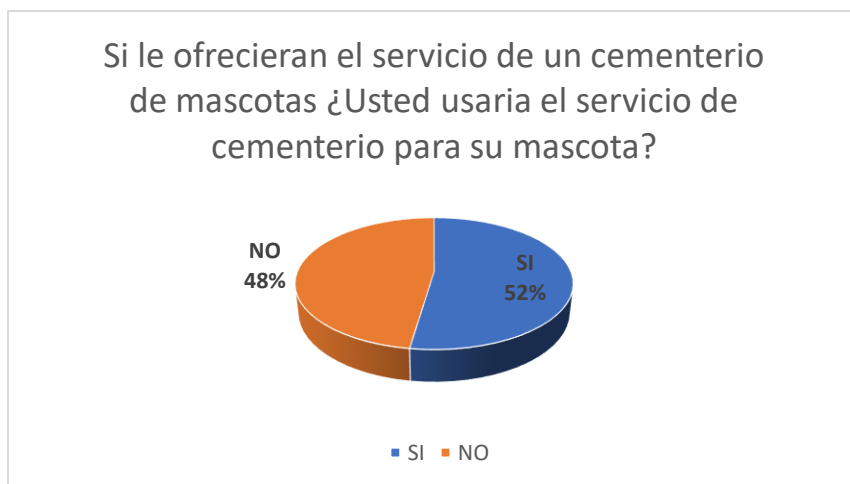
Si le ofrecieran un servicio de crematorio de mascotas ¿Usted cremaría su mascota?



Si le ofrecieran el servicio de un cementerio de mascotas ¿Usted usaría el servicio de cementerio para su mascota?			
a	SI	201	52%
b	NO	183	48%
TOTAL		384	100%

Figura 5

Si le ofrecieran el servicio de un cementerio de mascotas ¿Usted usaría el servicio de cementerio para su mascota?



Capítulo VI

Plan Técnico

Localización de la Empresa (Matriz de Localización)

La Matriz de Localización, también conocida como Análisis de Localización, ayuda a evaluar y seleccionar la ubicación más adecuada para la empresa. Para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas en Iquitos Metropolitano, se deben considerar varios factores. A continuación, se presenta una Matriz de Localización simplificada:

Matriz de Microlocalización

Para determinar la ubicación más adecuada para el cementerio de mascotas "Eternos Compañeros", se evaluaron diversas alternativas utilizando una matriz de microlocalización. Las ubicaciones consideradas fueron:

1. Carretera Iquitos Nauta, Distrito de San Juan
2. Avenida de la Marina, Distrito de Punchana
3. Santa Clara, Distrito de San Juan
4. Santo Tomás, Distrito de San Juan

Criterios de Evaluación.

Se establecieron varios criterios clave para evaluar cada ubicación:

Accesibilidad: Facilidad de acceso para los clientes.

Visibilidad: Grado en que la ubicación es visible y conocida.

Costo del Terreno: Precio del terreno en cada ubicación.

Compatibilidad Zonal: Adecuación de la ubicación para el tipo de negocio.

Servicios Disponibles: Disponibilidad de servicios esenciales como agua, electricidad y transporte.

Entorno Ambiental: Impacto ambiental y adecuación del entorno natural.

Cada criterio fue evaluado en una escala del 1 al 5, donde 5 es la mejor puntuación.

Tabla 17

Matriz de Localización

Ubicación	Accesibilidad	Visibilidad	Costo del Terreno	Compatibilidad Zonal	Servicios Disponibles	Entorno Ambiental	Puntuación Total
	(Peso: 0.25)	(Peso: 0.20)	(Peso: 0.15)	(Peso: 0.20)	(Peso: 0.10)	(Peso: 0.10)	
Carretera Iquitos Nauta, San Juan	5	4	4	5	5	5	4.65
Avenida de la Marina, Punchana	3	4	3	3	4	4	3.45
Santa Clara, San Juan	3	3	5	4	3	5	3.65
Santo Tomás, San Juan	4	3	4	4	4	5	3.95

Análisis de Resultados

Carretera Iquitos Nauta, Distrito de San Juan obtuvo la puntuación más alta (4.65), destacándose en accesibilidad, compatibilidad zonal, servicios disponibles y entorno ambiental. Esta ubicación es ideal por su excelente accesibilidad y alta compatibilidad con el tipo de negocio, además de estar bien provista de servicios esenciales y tener un entorno ambiental adecuado para un cementerio de mascotas.

Avenida de la Marina, Distrito de Punchana y Santa Clara, San Juan tienen puntuaciones de 3.45 y 3.65 respectivamente, debido a una menor accesibilidad y compatibilidad zonal.

Santo Tomás, San Juan obtuvo una puntuación de 3.95, destacándose en entorno ambiental, pero con menor visibilidad y costo del terreno relativamente alto.

Basándonos en la matriz de microlocalización, Carretera Iquitos Nauta, Distrito de San Juan es la ubicación recomendada para el cementerio de mascotas "Eternos Compañeros". Esta elección se debe a su excelente accesibilidad, compatibilidad con el negocio, disponibilidad de servicios, y un entorno ambiental adecuado, ofreciendo así las mejores condiciones para la operación y el éxito del cementerio.

La Carretera Iquitos Nauta, Distrito de San Juan se destaca como la opción más favorable, obteniendo la puntuación total más alta. Sin embargo, se deben considerar los detalles específicos del terreno y la disponibilidad, así como factores adicionales antes de tomar la decisión final de ubicación.

El Cementerio de Mascotas en la Carretera Iquitos - Nauta es una propuesta innovadora que busca solucionar el problema de contaminación en esta arteria, a la vez cumplir con la RITER (Registro de Inventario de la Tipificación de Espacio Urbano y Rural). En ella debería encontrarse en la zonificación (Z) CS: cementerio de animales domésticos o mascotas. EVAL, a través del cual pretenden establecer los fines de desarrollo urbanístico del

plano, con las limitaciones y condicionantes, relativas al espacio considerado en el Plano de conjunto. Definiendo las diferentes alineaciones en los planos costeros y los diferentes Planos de delimitación de la % de edificación residencial, industrial, comercial, deportiva, de espacios libres, viarios y verdes, y la red viaria, etc.

Tamaño del Negocio (Capacidad Instalada) (Layout)

Definición del Tamaño del Negocio (Capacidad Instalada) y Diseño del Layout para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas en Iquitos Metropolitano:

Capacidad Instalada

Número de Lotes para Entierros.

- Considerar la demanda proyectada y asignar áreas específicas para entierros individuales y colectivos.
- Establecer un número inicial de lotes, con la flexibilidad para expansión futura según la demanda.

Áreas de Cremación.

- Instalar equipos de cremación adecuados para manejar el volumen proyectado de servicios.
- Diseñar un espacio eficiente para el proceso de cremación, cumpliendo con las normativas ambientales y de salud.

Zonas de Conmemoración.

- Definir áreas para servicios conmemorativos, considerando la capacidad de audiencia y espacios para eventos especiales.
- Incorporar elementos de diseño que ofrezcan un entorno tranquilo y reflexivo.

Infraestructura de Apoyo.

- Construir oficinas administrativas y salas de reuniones para consultas con clientes y eventos conmemorativos.

- Áreas de almacenamiento para urnas, lápidas, y otros suministros necesarios.

Diseño del Layout

Zonificación.

- Dividir el terreno en zonas claramente definidas para entierros, cremación, conmemoración y áreas administrativas.
- Garantizar una circulación eficiente y clara para clientes y personal.

Diseño del Paisaje.

- Integrar elementos de diseño paisajístico para crear un entorno sereno y respetuoso.
- Asegurarse de que las áreas de entierro y conmemoración estén rodeadas de vegetación para ofrecer privacidad y tranquilidad.

Accesibilidad.

- Planificar accesos fáciles y cómodos desde la entrada principal hasta las diferentes áreas del cementerio.
- Incluir áreas de estacionamiento convenientes para clientes y visitantes.

Instalaciones para el Personal.

- Construir instalaciones para el personal, incluyendo salas de descanso, vestuarios y áreas de almacenamiento.
- Diseñar espacios para reuniones y capacitación del personal.

Seguridad y Normativas.

- Cumplir con las normativas de seguridad y salud, especialmente en las áreas de cremación.
- Instalar sistemas de seguridad para proteger las instalaciones y los bienes.

Flexibilidad para la Expansión.

- Diseñar el layout con la posibilidad de expansión futura, permitiendo la adición de áreas de entierro y servicios conmemorativos según la demanda.

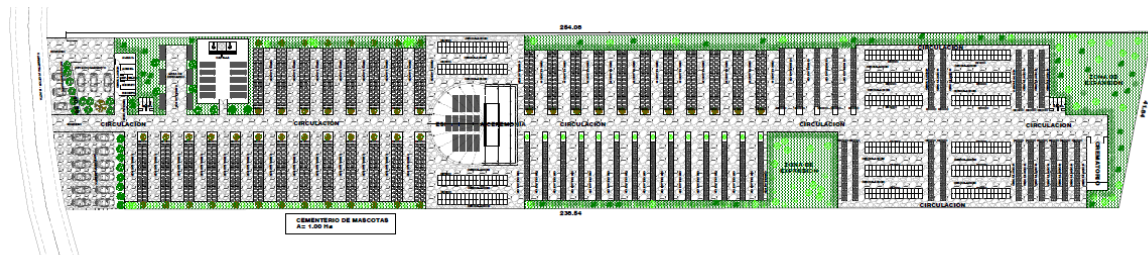
Estética y Símbolos.

- Incorporar elementos estéticos y simbólicos que reflejen la conexión especial entre las mascotas y sus propietarios.
- Diseñar un ambiente que promueva el consuelo y la reflexión.

El diseño del tamaño del negocio y del layout debe equilibrar eficiencia operativa, respeto emocional y la capacidad de adaptación a futuras necesidades. La atención a estos detalles contribuirá a la creación de un espacio que honre adecuadamente la memoria de las mascotas y brinde consuelo a sus propietarios.

Figura 6

Layout del Cementerio



Layout del Cementerio para Mascotas "Eternos Compañeros"

El diseño del layout de "Eternos Compañeros" está estructurado para proporcionar un entorno sereno y respetuoso para los dueños de mascotas que deseen honrar la memoria de sus queridos compañeros. El área del cementerio abarca una hectárea y está dividida en varias zonas funcionales. A continuación, se detalla cada área:

Área de Ingreso:

Recepción: Lugar donde los visitantes son recibidos y pueden obtener información sobre los servicios.

Estacionamiento: Espacios dedicados para que los visitantes puedan aparcar sus vehículos de manera cómoda y segura.

Zona Administrativa:

Administración: Oficinas para la gestión administrativa del cementerio.

Almacén: Espacio para el almacenamiento de materiales y suministros necesarios para el funcionamiento del cementerio.

Servicios Higiénicos (SS.HH): Instalaciones sanitarias para el personal y los visitantes.

Depósito: Área para el almacenamiento de herramientas y equipos.

Capilla y Espacios para Ceremonias:

Capilla: Lugar para ceremonias religiosas o conmemorativas.

Espacio para Ceremonias: Área designada para que las familias realicen ceremonias de despedida.

Área de Descanso y Circulación:

Área de Descanso: Espacio para que los visitantes puedan descansar y reflexionar.

Zona de Circulación: Pasillos y caminos que facilitan el acceso a las diferentes partes del cementerio.

Zonas de Nichos:

Nicho: Espacios individuales para el entierro de mascotas, distribuidos en varias secciones para optimizar el uso del terreno.

Zona de Expansión: Área reservada para futuras expansiones del cementerio, permitiendo agregar más nichos conforme aumente la demanda.

Crematorio:

Crematorio: Instalación para la incineración de mascotas, ofreciendo una alternativa al entierro tradicional.

Descripción Visual del Layout

Plano General: El layout muestra claramente cada área designada con sus respectivas funciones. Las zonas de nichos están estratégicamente ubicadas para facilitar el acceso y mantener una atmósfera ordenada y respetuosa. Las áreas de circulación están bien definidas para permitir un flujo de visitantes eficiente y sin obstrucciones. Las áreas administrativas y de servicios están ubicadas de manera que no interfieran con las zonas de recuerdo y descanso.

El layout de "Eternos Compañeros" está meticulosamente diseñado para ofrecer un servicio de alta calidad a las familias que deseen honrar la memoria de sus mascotas. Con áreas bien definidas para cada función, el cementerio garantiza un entorno sereno y ordenado que refleja el respeto y el cariño que los dueños sienten por sus animales. Este diseño también asegura la sostenibilidad y la capacidad de crecimiento del cementerio, permitiendo atender adecuadamente la demanda futura.

Necesidades (Maquinarias y Equipos, Mano de Obra y Materia Prima)

Identificación de Necesidades para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas en Iquitos Metropolitano:

Maquinarias y Equipos:

Categoría	Descripción
Equipos de Cremación	Horno de cremación para llevar a cabo servicios de cremación de manera eficiente y respetuosa.

	Sistemas de filtración y purificación de emisiones para cumplir con las normativas ambientales.
Maquinaria para Excavación y Entierro	Excavadoras y equipos de excavación para la preparación de tumbas. Equipos de nivelación y compactación del suelo.
Áreas de Conmemoración	Altavoces y sistemas de sonido para servicios conmemorativos y eventos especiales. Mobiliario y elementos de diseño para crear espacios conmovedores y reflexivos.
Infraestructura de Oficina	Equipos de oficina, como computadoras, impresoras y sistemas de gestión de documentos. Mobiliario para áreas administrativas y de atención al cliente.
Sistemas de Seguridad	Cámaras de vigilancia y sistemas de seguridad para proteger las instalaciones y bienes. Sistema de control de acceso para áreas restringidas.
Vehículos de Transporte	Vehículos para el traslado digno de mascotas fallecidas y el transporte de equipos y suministros. Vehículos para el personal encargado de servicios a domicilio.

Mano de Obra:

Categoría	Descripción del Personal
Personal Administrativo	Gerente General y personal administrativo para gestionar operaciones, atención al cliente y tareas administrativas.
Personal de Operaciones	Personal de ventas y marketing para promocionar los servicios. Encargados de cremación con experiencia en el manejo de equipos de cremación y cumplimiento de procedimientos.
Personal de Servicios Conmemorativos	Personal de entierro para la preparación de tumbas y áreas de entierro. Coordinadores de eventos y personal para la organización de ceremonias conmemorativas. Facilitadores de duelo y apoyo emocional para clientes.
Personal de Mantenimiento	Personal de mantenimiento para el cuidado de áreas verdes, limpieza y mantenimiento de equipos. Técnicos para el mantenimiento regular de la maquinaria.

Materia Prima:

Categoría	Descripción de Suministros
------------------	-----------------------------------

Urna y Materiales de Conmemoración	Urnas y materiales para la cremación, como urnas biodegradables y opciones personalizadas.
	Materiales para lápidas, placas conmemorativas y elementos de diseño.
Suministros para Entierros	Ataúdes y materiales de entierro respetuosos con el medio ambiente.
	Materiales para la delimitación y marcado de áreas de entierro.
Insumos para Ceremonias	Flores, velas, y otros elementos simbólicos para servicios conmemorativos.
	Papelería y materiales para programas de eventos y recordatorios.
Suministros de Oficina	Papelería, consumibles de oficina y materiales para la administración diaria.
	Suministros para el embalaje y presentación de productos y servicios.

La identificación cuidadosa de estas necesidades garantizará que Eternos Compañeros cuente con los recursos esenciales para ofrecer servicios de calidad y cumplir con las expectativas de los propietarios de mascotas en Iquitos Metropolitano.

Costos (Directos e Indirectos)

Identificación de Costos para Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas en Iquitos Metropolitano:

Costos Directos:

Costo de Maquinaria y Equipos:

- Compra e instalación de equipos de cremación.
- Adquisición de maquinaria para excavación y preparación de áreas de entierro.
- Inversión en sistemas de sonido y mobiliario para áreas de conmemoración.

Costo de Materia Prima:

- Compra de urnas y materiales para la cremación.
- Adquisición de ataúdes y materiales de entierro.
- Costo de elementos simbólicos para ceremonias conmemorativas.

Costo de Personal:

- Salarios y beneficios para personal administrativo, operativo y de servicios conmemorativos.
- Capacitación del personal para cumplir con normativas y brindar apoyo emocional.

Costo de Transporte:

- Adquisición de vehículos para el traslado de mascotas fallecidas y transporte de personal.
- Gastos asociados con el mantenimiento y combustible de los vehículos.

Costos Indirectos:**Gastos Administrativos:**

- Alquiler o compra de instalaciones administrativas.
- Costos de servicios públicos, como electricidad, agua y conexión a internet.

Gastos de Marketing y Publicidad:

- Costos asociados con campañas publicitarias locales.
- Participación en eventos comunitarios y patrocinios.

Seguros:

- Pólizas de seguro para cobertura de responsabilidad civil y seguro de propiedad.
- Seguro de salud y beneficios para el personal.

Gastos de Mantenimiento:

- Mantenimiento y reparación de equipos de cremación y maquinaria.
- Cuidado de áreas verdes y paisajismo.

Costos Financieros:

- Intereses y pagos de préstamos utilizados para la inversión inicial en la empresa.
- Honorarios asociados con servicios financieros y contables.

Gastos de Cumplimiento Normativo:

- Costos para garantizar el cumplimiento con regulaciones ambientales y de salud.
- Honorarios para consultores legales y especialistas en normativas.

La identificación y gestión efectiva de estos costos son esenciales para el éxito financiero y sostenibilidad a largo plazo de Eternos Compañeros en el mercado de cementerios para mascotas en Iquitos Metropolitano.

Proceso de Producción u Operación (Diagrama de Flujo)

A continuación, presentamos los flujogramas para la cremación y sepultura de una mascota, detallados paso a paso para asegurar claridad en el proceso.

Flujograma de Cremación de Mascota

1. Recepción de Solicitud

- Cliente contacta el servicio de cremación.
- Información de la mascota y tipo de cremación solicitada (individual o colectiva).

2. Retiro de la Mascota

- Coordinación de la recolección en el domicilio o clínica veterinaria.
- Transporte adecuado de la mascota a las instalaciones de cremación.

3. Preparación para Cremación

- Verificación de documentos necesarios.

- Confirmación de la cremación y tipo de urna o recuerdo solicitado.

4. Cremación

- Ingreso de la mascota en el horno crematorio.
- Proceso de cremación (individual o colectiva).

5. Recuperación de las Cenizas

- Extracción de cenizas para cremación individual (no se realiza para cremación colectiva).

6. Entrega de Urna y Recordatorio

- Colocación de cenizas en urna y preparación de cualquier otro recuerdo solicitado.
- Entrega al cliente en su domicilio o punto de recogida.

7. Finalización y Documentación

- Registro del servicio completado.
- Confirmación de satisfacción con el cliente.

Flujograma de Sepultura de Mascota

1. Recepción de Solicitud

- Cliente contacta el servicio de sepultura.
- Se recopila la información de la mascota y el tipo de sepultura (individual o en cementerio común).

2. Preparación de Documentación y Lugar de Sepultura

- Coordinación del transporte y preparación del espacio en el cementerio.
- Confirmación del tipo de ceremonia, si aplica.

3. Recogida y Transporte de la Mascota

- Recogida en el domicilio o clínica.
- Transporte adecuado hacia el cementerio o lugar de sepultura.

4. Preparación de la Ceremonia (si aplica)

- Preparación de ceremonia breve de despedida para el cliente y familiares.
- Preparación del espacio en el cementerio o jardín especial para mascotas.

5. Sepultura

- Entierro de la mascota en el lugar designado.
- Colocación de lápida, si aplica, o un marcador conmemorativo.

6. Finalización y Documentación

- Registro del servicio completado.
- Entrega de documentos de sepultura y confirmación de satisfacción del cliente.

Ambos flujogramas aseguran que cada etapa del proceso sea atendida con respeto y precisión, proporcionando tranquilidad a las familias.

Figura 7

Proceso de cremación



El diagrama de flujo presentado detalla el proceso de cremación de mascotas, desde el primer contacto con el cliente hasta la entrega final de las cenizas. A continuación, se describe cada etapa del flujo:

Inicio

El proceso comienza cuando un cliente decide utilizar los servicios de "Eternos Compañeros" para la cremación de su mascota.

Contacto y Atención del Servicio

El cliente se pone en contacto con "Eternos Compañeros" para solicitar el servicio de cremación.

Se proporciona atención personalizada, resolviendo dudas y explicando el proceso.

Se coordina la logística necesaria para el recojo de la mascota.

Recojo y Transporte de la Mascota

Un equipo de "Eternos Compañeros" se desplaza al lugar indicado por el cliente para recoger a la mascota.

La mascota es transportada con cuidado y respeto hacia las instalaciones del cementerio.

Proceso de Cremación

Una vez en las instalaciones, se procede con el proceso de cremación.

El proceso se realiza conforme a las normativas ambientales y de salud, asegurando un manejo respetuoso y digno de la mascota.

Entrega Final de Cenizas

Tras la cremación, las cenizas son colocadas en una urna seleccionada por el cliente.

Se coordina la entrega final de las cenizas, que puede ser en las instalaciones de "Eternos Compañeros" o directamente en el domicilio del cliente.

Fin

El proceso culmina con la entrega de las cenizas al cliente, cerrando el ciclo de servicios ofrecidos.

Consideraciones Adicionales

Atención al Cliente. En cada etapa del proceso, se mantiene una comunicación constante con el cliente para asegurar que se sienta apoyado y acompañado durante todo el proceso.

Transparencia y Confianza. Se brinda información detallada y transparente sobre cada etapa del proceso, generando confianza en los servicios ofrecidos.

Normativas y Regulaciones. El proceso de cremación cumple con todas las normativas ambientales y de salud pública vigentes, garantizando un servicio seguro y responsable.

Este flujo de proceso asegura que "Eternos Compañeros" pueda ofrecer un servicio de cremación de alta calidad, respetuoso y digno, respondiendo a las necesidades emocionales y logísticas de los clientes en momentos delicados.

Certificaciones Necesarias

Para operar un Cementerio para Mascotas, Eternos Compañeros en Iquitos Metropolitano debería considerar obtener ciertas certificaciones para garantizar el cumplimiento normativo, la calidad de los servicios y la transparencia. A continuación, se enumeran algunas certificaciones importantes:

Certificación Ambiental

Garantizar prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, especialmente en el proceso de cremación. La Certificación Recomendada es la ISO 14001 - Sistema de Gestión Ambiental.

Certificación Sanitaria y de Salud

Para asegurar el manejo adecuado de restos animales y la prevención de riesgos sanitarios. La Certificación recomendada es la Certificación Sanitaria de la Autoridad Sanitaria Local.

Licencia Funeraria

Autorización legal para llevar a cabo servicios funerarios, incluyendo cremación y entierro. La Certificación recomendada es la Licencia emitida por la autoridad local o nacional correspondiente.

Certificación en Manejo de Duelo y Apoyo Emocional

Para asegurar que el personal esté capacitado para brindar apoyo emocional a los propietarios de mascotas en momentos difíciles. Para lo cual se debe contar con una certificación en Manejo de Duelo o Asesoramiento en Situaciones de Pérdida.

Certificación de Calidad en Servicios Funerarios

Para garantizar altos estándares de calidad en la prestación de servicios funerarios y conmemorativos. La Certificación Recomendada: Norma ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante investigar y seguir las regulaciones y requisitos específicos del área geográfica en la que opera Eternos Compañeros para garantizar el cumplimiento total. Obtener estas certificaciones no solo valida la legitimidad del negocio, sino que también construye la confianza con los propietarios de mascotas y la comunidad en general.

Impacto en el Medio Ambiente

El impacto en el medio ambiente de un cementerio para mascotas, como Eternos Compañeros, se centra en el manejo de residuos y las prácticas de cremación. Aquí se analiza el posible impacto ambiental y cómo mitigarlo:

Tabla 18 Impacto en el Medio Ambiente

Impacto	Descripción del Impacto	Medidas de Mitigación
Emisiones de Cremación	La cremación de mascotas puede generar emisiones de gases y partículas.	Adoptar tecnologías y prácticas que reduzcan las emisiones, como sistemas de filtración avanzados y la utilización de cremación verde.
Residuos Biodegradables	Urnas y materiales de entierro pueden generar residuos que afecten el suelo.	Utilizar materiales biodegradables y promover prácticas de entierro verde para minimizar la huella de carbono.
Consumo de Recursos	Construcción y mantenimiento de infraestructuras pueden implicar el uso de recursos no renovables.	Adoptar prácticas de construcción sostenible y utilizar energías renovables para reducir la dependencia de recursos no renovables.

Impacto Visual y del Paisaje	Alteración del paisaje natural debido a la presencia del cementerio.	Integrar el diseño del cementerio de manera armoniosa con el entorno natural, preservando la estética del paisaje.
Agua y Suelo	Contaminación potencial del agua y el suelo por productos químicos utilizados en el proceso de embalsamamiento.	Adoptar prácticas de manejo de residuos seguras y utilizar productos químicos no tóxicos o biodegradables.

Capítulo VII

Plan Organizacional, de Personal y Legal

Constitución de la Empresa (Proceso, Trámites, Permisos y Costos)

La constitución de una empresa en Iquitos Metropolitano, como Eternos Compañeros: Cementerio para Mascotas, implica varios procesos, trámites, permisos y costos. A continuación, se presenta una guía general:

Proceso de Constitución

1. Definición de la Estructura Legal:

Compañeros Eternos SRL

2. Nombre y Reserva de Marca:

Compañeros Eternos

3. Elaboración de Documentos Legales:

Preparar los estatutos de la empresa y otros documentos legales necesarios.

4. Apertura de una Cuenta Bancaria:

Se abrirá una cuenta bancaria empresarial.

5. Registro ante la Municipalidad:

Se realizará el registro ante la municipalidad provincial de Maynas.

6. Obtención del RUC (Registro Único de Contribuyentes):

Se Solicitará el RUC ante la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria).

7. Inscripción en la Cámara de Comercio:

Registra la empresa en la Cámara de Comercio de Turismo e Industria de Iquitos.

8. Registro en la SUNARP: Se realizará el registro de la empresa ante la

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

9. Afiliación a EsSalud y ONP: Se afiliará a los programas de seguro social y

pensiones para los empleados.

Trámites y Permisos

1. Licencia de Funcionamiento:

Obtén la licencia de funcionamiento municipal.

2. Autorización Sanitaria:

Se obtendrá la autorización sanitaria para el manejo adecuado de restos animales.

3. Licencia Funeraria: Obtener la licencia que autorice la prestación de servicios

funerarios, incluyendo cremación y entierro.

4. Certificación Ambiental: Buscar certificaciones ambientales para garantizar

prácticas sostenibles.

Costos Asociados

1. Registro de Marca:

Costo asociado con la reserva y registro de la marca.

2. Gastos Legales:

Honorarios de abogados y notarios para la preparación de documentos legales.

3. Licencias y Permisos:

Costo asociado con la obtención de la licencia de funcionamiento, autorización sanitaria, licencia funeraria, etc.

4. Registro en la Cámara de Comercio y SUNARP:

Tarifas asociadas con el registro en la Cámara de Comercio y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

5. Afiliación a Programas Sociales:

Contribuciones a EsSalud y ONP para empleados.

6. Certificaciones Ambientales:

Costos asociados con la obtención de certificaciones ambientales.

7. Otros Gastos Operativos Iniciales:

Inversiones en infraestructura, equipos y otros elementos necesarios para el inicio de operaciones.

Obligaciones (Tributarias y Laborales)

Obligaciones Tributarias

Impuesto a la Renta. La empresa debe declarar y pagar el impuesto sobre la renta de acuerdo con las regulaciones fiscales vigentes en el país donde opera.

Impuesto a las Ventas. Debe cumplir con la declaración y pago del impuesto sobre las ventas generado por los servicios prestados.

Impuesto Predial. Si la empresa posee propiedades, debe pagar el impuesto predial correspondiente a dichos activos.

Contribuciones a la Seguridad Social. Debe retener y pagar las contribuciones a la seguridad social de sus empleados, como el seguro de salud y pensiones, de acuerdo con las regulaciones laborales y fiscales locales.

Impuestos Municipales. Debe cumplir con los impuestos municipales locales, como impuestos sobre la propiedad o licencias comerciales, según las normativas municipales correspondientes.

Otros Impuestos y Tasas. De acuerdo con las leyes tributarias locales, la empresa puede estar sujeta a otros impuestos y tasas, como impuestos sobre vehículos o impuestos sobre la publicidad.

Régimen General de Renta - RG

Eternos Compañeros, el cementerio para mascotas que se implementará en Iquitos, se acogerá al Régimen General de Renta (RG). Este régimen está dirigido a medianas y grandes empresas, tanto personas naturales como jurídicas, que generen rentas de tercera categoría.

El Régimen General no impone limitaciones en cuanto a la cantidad de ingresos o el tipo de actividades económicas, permitiendo así que todos los contribuyentes que no cumplan las condiciones del Régimen MYPE Tributario puedan ubicarse bajo este régimen.

Obligaciones Tributarias

Impuesto a la Renta

Pago a cuenta mensual. Se debe realizar un pago mensual que será el mayor de aplicar un coeficiente o el 1.5%, conforme a lo estipulado en la Ley del Impuesto a la Renta.

Declaración Anual. Se presenta una declaración anual donde se regulariza el impuesto, equivalente al 29.5% sobre la ganancia.

Impuesto General a las Ventas (IGV)

Pago mensual del 18%. Este porcentaje incluye el Impuesto de Promoción Municipal y se aplica mensualmente.

Tabla 19*Resumen de Pagos y Declaraciones*

Concepto	Detalle
Impuesto a la Renta	Pago a cuenta mensual: Mayor entre un coeficiente aplicado o el 1.5%. Declaración Anual: Regularización del 29.5% sobre la ganancia.
Impuesto General a las Ventas	18% mensual (incluye Impuesto de Promoción Municipal).

Beneficios Fiscales

El Régimen General de Renta ofrece ventajas significativas para Eternos Compañeros, permitiendo operar sin restricciones en cuanto a ingresos y tipo de actividades, emitiendo los comprobantes necesarios y gestionando eficientemente las pérdidas y ganancias. Esto proporciona una base sólida para el crecimiento y la estabilidad financiera del negocio en el competitivo mercado de servicios funerarios para mascotas en Iquitos.

Obligaciones Laborales:***Pago de Salarios***

La empresa debe pagar salarios justos y a tiempo a todos sus empleados, de acuerdo con las leyes laborales y los acuerdos laborales vigentes.

Seguridad Social

Debe inscribir a sus empleados en el sistema de seguridad social y pagar las contribuciones correspondientes, incluidas las prestaciones de salud y pensiones.

Seguridad y Salud en el Trabajo

La empresa debe proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para sus empleados, cumpliendo con las normativas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por las autoridades competentes.

Contratos Laborales

Debe cumplir con las regulaciones laborales locales al celebrar contratos de trabajo con sus empleados, especificando claramente los términos y condiciones de empleo.

Horas de Trabajo y Descanso

Debe respetar las regulaciones laborales sobre horas de trabajo, descanso semanal y vacaciones pagadas para sus empleados.

Derechos Laborales

Debe respetar los derechos laborales fundamentales de sus empleados, como la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el derecho a la libertad sindical.

Registro de Empleados

Debe mantener registros precisos y actualizados de todos sus empleados, incluidos los datos personales, los contratos de trabajo y la información relacionada con los salarios y las prestaciones.

Cumplir con estas obligaciones tributarias y laborales es fundamental para garantizar el funcionamiento legal y ético de la empresa y mantener relaciones sólidas con los empleados, clientes y autoridades reguladoras.

Constitución de la Empresa

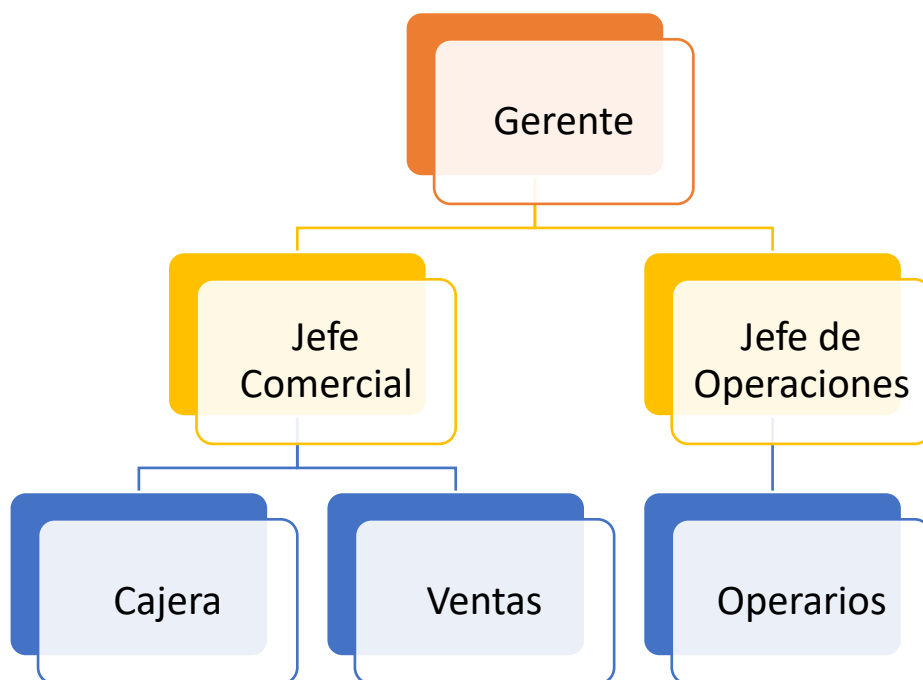
- **Forma Jurídica: Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL).** Eternos Compañeros se constituirá como una Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL). Esta estructura jurídica ofrece diversas ventajas que se alinean con los objetivos y necesidades del negocio, garantizando una gestión eficiente y protegiendo los intereses de los socios. Los socios tienen responsabilidad limitada al capital aportado, lo que protege sus patrimonios personales en caso de deudas o problemas legales de la empresa. La SRL permite una administración flexible, con la posibilidad de establecer la estructura de gestión más adecuada para el negocio. La SRL tiene una duración

indefinida, lo que permite la continuidad del negocio más allá de la vida de los socios fundadores.

Estructura Organizacional

Figura 8

Estructura Organizacional



Descripción de Funciones

Perfil del Gerente

El Gerente del cementerio para mascotas debe ser un líder con una sólida visión estratégica y habilidades de gestión excepcionales. Debe tener una profunda comprensión del negocio y una pasión por proporcionar servicios de alta calidad a los clientes. Se espera que posea experiencia previa en administración, preferiblemente en el sector de servicios funerarios o cuidado de mascotas. Excelentes habilidades de comunicación, capacidad para tomar decisiones rápidas y eficaces, así como habilidades para motivar y liderar equipos son

esenciales. Además, debe demostrar empatía y comprensión hacia los clientes en momentos de pérdida y duelo.

Perfil del Jefe Comercial

El Jefe Comercial debe ser un profesional orientado a los resultados, con habilidades sólidas en ventas y marketing. Debe tener una comprensión profunda del mercado local y ser capaz de identificar oportunidades de negocio. Se espera que tenga experiencia previa en roles similares, con un historial demostrado de éxito en la generación de ingresos y la gestión de relaciones con los clientes. Fuertes habilidades de negociación, capacidad para trabajar bajo presión y una actitud proactiva son cruciales para este puesto.

Perfil del Jefe de Operaciones

El Jefe de Operaciones debe ser un líder organizado y orientado a los detalles, con experiencia en la gestión eficiente de procesos y recursos. Debe tener conocimientos sólidos en logística, planificación y supervisión de operaciones diarias. Se espera que posea habilidades de resolución de problemas, capacidad para trabajar en equipo y tomar decisiones rápidas y efectivas. Experiencia previa en gestión de instalaciones o servicios funerarios sería ventajosa.

Perfil del Contador (Externo)

El Contador debe ser un profesional altamente competente en finanzas y contabilidad, con experiencia en la gestión de registros financieros y preparación de informes. Debe tener un profundo conocimiento de los principios contables y habilidades para interpretar datos financieros. Se espera que posea habilidades analíticas sólidas, atención al detalle y capacidad para trabajar de manera autónoma. Experiencia previa en contabilidad, preferiblemente en el sector de servicios o cuidado de mascotas, sería beneficiosa.

Perfil de la Cajera

La Cajera debe ser una persona confiable y con habilidades excepcionales en atención al cliente y manejo de efectivo. Debe tener experiencia previa en roles similares, preferiblemente en entornos minoristas o de servicios. Se espera que posea habilidades matemáticas sólidas, capacidad para trabajar bajo presión y mantener la calma en situaciones de alto volumen de trabajo. Excelentes habilidades de comunicación y un enfoque amable y profesional son esenciales para brindar una experiencia positiva al cliente.

Perfil del Vendedor

El Vendedor debe ser una persona extrovertida y entusiasta, con habilidades sólidas en ventas y servicio al cliente. Debe tener una pasión por el cuidado de mascotas y una comprensión profunda de los servicios ofrecidos por el cementerio para mascotas. Se espera que tenga experiencia previa en ventas, preferiblemente en el sector minorista o de servicios. Fuertes habilidades de comunicación, capacidad para trabajar en equipo y una actitud orientada a resultados son clave para este puesto.

Perfil de los Operarios

Los Operarios deben ser personas trabajadoras y responsables, con habilidades prácticas y capacidad para trabajar en equipo. Se espera que realicen una variedad de tareas, desde la preparación de terrenos hasta el mantenimiento de instalaciones. Experiencia previa en trabajos manuales o en el sector de servicios funerarios sería ventajosa. Se valorará la capacidad para seguir instrucciones, trabajar de manera eficiente y mantener altos estándares de calidad en todas las operaciones.

Capítulo VIII

Plan Económico – Financiero

Inversiones (Estructura)

Para la puesta en marcha se necesita de una inversión de S/ 191,360.05 soles, financiado por préstamo bancario y aporte de los socios.

Inversión Tangible

Para iniciar el proyecto del cementerio de mascotas se requiere de una inversión tangible de S/. 164, 209.80, que engloba la inversión en un terreno por un monto de S/. 100, 000.00, en muebles y enseres se requieren S/. 48, 281.80, para vehículos para trasladar a la mascota en el momento de acto fúnebre, un monto de S/. 2, 500.00, en máquinas y equipos un monto de S/. 6, 628.00 y en computadoras / . 6, 800.00, como se muestra en la Tabla 20.

Tabla 20 Inversión Tangible

RUBROS	Importe
Inmueble	S/.100,000.00
Muebles y Enseres	S/.48,281.80
Vehículos para traslado de las mascotas	S/.2,500.00
Maquinarias y equipos	S/.6,628.00
Computadoras e Impresoras	S/.6,800.00
TOTAL INVERSIÓN FIJA TANGIBLE	S/.164,209.80

Inversión Intangible

Para poder formalizar el cementerio para mascotas se requiere de una inversión total de S/. 2, 260.00, montos necesarios para realizar los trámites correspondientes y el pago por servicios de acuerdo con las diferentes entidades públicas.

Tabla 21 Inversión Intangible

INVERSION FIJA INTANGIBLE	
Estudios de pre - inversión	S/.800.00
Registros Públicos y Notariales	S/.300.00
Licencia de funcionamiento y defensa civil	S/.300.00
Acondicionamiento del local	S/.500.00
Libros contables: Legalización	S/.60.00
Registro de compras y ventas	S/.60.00

Comprobantes de pago: Boletas y facturas	S/.140.00
Movilidad y otros	S/.100.00
TOTAL INVERSIÒN FIJA INTANGIBLE	S/.2,260.00

Capital de Trabajo

La empresa para el inicio de sus operaciones requiere de un capital de trabajo para un mes de S/. 24, 890.25, necesarios para poder desarrollar las actividades de cementerio y cremación.

Tabla 22 Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	S/.24,890.25
COSTOS OPERATIVOS	S/.10,893.25
Personal en planilla	1117.25
Mercaderías	S/.8,580.00
Bienes	S/.126.00
Materiales de limpieza	S/.96.00
Otros	S/.30.00
Servicios	S/.1,070.00
Luz	S/.50.00
Agua	S/.30.00
Teléfono	S/.40.00
Internet	S/.50.00
Mantenimiento y reparación	S/.200.00
Movilidad	S/.200.00
Asesoría contable	S/.500.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/.8,147.00
Personal en planilla	S/.5,777.00
Bienes	S/.100.00
Útiles de escritorio	S/.30.00
Materiales de limpieza	S/.20.00
Materiales de computación	S/.20.00
Otros	S/.30.00
Servicios	S/.2,270.00
Luz	S/.150.00
Agua	S/.30.00
Teléfono	S/.120.00
Internet	S/.120.00
Alquiler	S/.1,500.00
Movilidad	S/.150.00
Otros	S/.200.00
GASTOS DE VENTAS	S/.5,850.00

Personal en planilla	S/.2,200.00
Bienes	S/.150.00
Útiles de escritorio	S/.40.00
Materiales de limpieza	S/.30.00
Materiales de computación	S/.30.00
Otros	S/.50.00
Servicios	S/.1,000.00
Luz	S/.150.00
Agua	S/.30.00
Teléfono	S/.350.00
Internet	S/.120.00
Movilidad	S/.300.00
Otros	S/.50.00
Gastos de promoción y publicidad (mkt. Apertura)	S/.2,500.00

Estructura de la Inversión

En la Tabla 20 se resume el total de la inversión necesaria, para que el cementerio de mascota pueda ejecutarse, por lo que en base a este se debe realizar el aporte de los socios y definir el financiamiento.

Tabla 23

Estructura de inversiones

Estructura De Inversiones	
Total Inversión Fija Tangible	S/.164,209.80
Total Inversión Fija Intangible	S/.2,260.00
Total Inversiones A Largo Plazo	S/.166,470
Capital De Trabajo	S/.24,890.25
Total Inversiones	S/.191,360.05

Estructura de Financiamiento

En la Tabla 21, se detalla la estructura de financiamiento, en la que los socios aportaran S/. 90, 000.00 en partes iguales y la diferencia, el 52.97% será financiado

Tabla 24 Estructura de Financiamiento

Estructura De Financiamiento y En Porcentaje Del Proyecto.			
RUBROS	Socios Aporte	Préstamo De Banco Capitales De Terceros	Total
INVERSION TOTAL	S/.90,000.00	S/.101,360.05	S/.191,360.05
Estructura Del Financiamiento	47.03%	52.97%	100.00%

Planilla

En la Tabla 22 se detallan los gastos que representa la planilla de la empresa, teniendo en cuenta que la empresa se acogerá al régimen laboral de micro empresa.

Tabla 25 Planilla de la empresa

DATOS DE LA PLANILLA DE LOS TRABAJADORES POR REGÍMENES LABORALES												
Micro Empresa	Sueldo	Asignación Familiar	SUB TOTAL	SIS	9%		Gratificación	9%			TOTAL/MES	TOTAL ANUAL
					ESSALUD	SUB TOTAL		Bon Excepcional	CTS	Vacaciones		
Costo Operativo	S/. 1,025.00	S/. 0.00	S/. 1,025.00	S/. 0.00	S/. 92.25	S/. 1,117.25	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 1,117.25	S/. 13,407.00
Operario 1	S/. 1,025.00	S/. 0.00	S/. 1,025.00	S/. 0.00	S/. 92.25	S/. 1,117.25	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 1,117.25	S/.13,407.00
Gasto Administrativo	S/. 5,300.00	S/. 0.00	S/. 5,300.00	S/. 0.00	S/. 477.00	S/. 5,777.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 5,777.00	S/.69,324.00
Gerente - Administrador	S/. 2,100.00	S/. 0.00	S/. 2,100.00	S/. 0.00	S/. 189.00	S/. 2,289.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 2,289.00	S/.27,468.00
Operaciones	S/. 1,600.00	S/. 0.00	S/. 1,600.00	S/. 0.00	S/. 144.00	S/. 1,744.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 1,744.00	S/.20,928.00
Comercial	S/. 1,600.00	S/. 0.00	S/. 1,600.00	S/. 0.00	S/. 144.00	S/. 1,744.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 1,744.00	S/.20,928.00
Gasto de Ventas	S/. 2,200.00	S/. 0.00	S/. 2,200.00	S/. 0.00	S/. 198.00	S/. 2,200.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 2,200.00	S/. 26,400.00
Vendedor 1	S/. 1,100.00	S/. 0.00	S/. 1,100.00		S/. 99.00	S/. 1,100.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 1,100.00	S/. 13,200.00
Vendedor 2	S/. 1,100.00	S/. 0.00	S/. 1,100.00		S/. 99.00	S/. 1,100.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 1,100.00	S/. 13,200.00
TOTAL PLANILLA	S/. 8,525.00	S/. 0.00	S/. 8,525.00	S/. 0.00	S/. 767.25	S/. 9,292.25	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 9,094.25	S/.109,131.00

Deuda de la empresa

En la Tabla 263, se detalla el crédito que solicitará la empresa para poder poner en marcha el cementerio, el monto es de S/. 101, 360.05 y es a 60 cuotas fijas, con una TEA de 22% y un seguro desgravamen de 0.06%.

Tabla 26 Cronograma de pagos del crédito

FINANCIAMIENTO PARA CAPITAL DE TRABAJO					
DATOS	Préstamo	S/. 101,360.05	necesidad de inversión		
	n	5	año	12	60
	Pagos	mensuales			meses
	TEA	22.00%	0.22		
	Seguro Desgravamen	0.06%			
Cronograma de pago de la deuda TEA					
Periodo	Amortización	Interés	Seguro Desgravamen	CUOTA	SALDO
1	S/. 994.66	S/. 1,693.62	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 101,360.05
2	S/. 1,011.28	S/. 1,677.00	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 100,365.39
3	S/. 1,028.18	S/. 1,660.10	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 99,354.10
4	S/. 1,045.36	S/. 1,642.92	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 98,325.92
5	S/. 1,062.83	S/. 1,625.46	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 97,280.56
6	S/. 1,080.59	S/. 1,607.70	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 96,217.74
7	S/. 1,098.64	S/. 1,589.64	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 95,137.15
8	S/. 1,117.00	S/. 1,571.29	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 94,038.51
9	S/. 1,135.66	S/. 1,552.62	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 92,921.51
10	S/. 1,154.64	S/. 1,533.65	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 91,785.85
11	S/. 1,173.93	S/. 1,514.35	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 90,631.21
12	S/. 1,193.55	S/. 1,494.74	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 89,457.28
13	S/. 1,213.49	S/. 1,474.80	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 88,263.73
14	S/. 1,233.77	S/. 1,454.52	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 87,050.24
15	S/. 1,254.38	S/. 1,433.90	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 85,816.48
16	S/. 1,275.34	S/. 1,412.94	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 84,562.09
17	S/. 1,296.65	S/. 1,391.64	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 83,286.76
18	S/. 1,318.32	S/. 1,369.97	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 81,990.11
19	S/. 1,340.34	S/. 1,347.94	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 80,671.79
20	S/. 1,362.74	S/. 1,325.55	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 79,331.45
21	S/. 1,385.51	S/. 1,302.78	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 77,968.71
22	S/. 1,408.66	S/. 1,279.63	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 76,583.20
23	S/. 1,432.20	S/. 1,256.09	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 75,174.54
24	S/. 1,456.13	S/. 1,232.16	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 73,742.35
25	S/. 1,480.46	S/. 1,207.83	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 72,286.22
26	S/. 1,505.19	S/. 1,183.09	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 70,805.76
27	S/. 1,530.34	S/. 1,157.94	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 69,300.57
28	S/. 1,555.91	S/. 1,132.37	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 67,770.22
29	S/. 1,581.91	S/. 1,106.37	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 66,214.31
30	S/. 1,608.34	S/. 1,079.94	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 64,632.40
31	S/. 1,635.22	S/. 1,053.07	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 63,024.05
32	S/. 1,662.54	S/. 1,025.74	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 61,388.84
33	S/. 1,690.32	S/. 997.96	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 59,726.29
34	S/. 1,718.56	S/. 969.72	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 58,035.97
35	S/. 1,747.28	S/. 941.01	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 56,317.41
36	S/. 1,776.47	S/. 911.81	S/. 56.76	S/. 2,745.05	S/. 54,570.13

37	S/.	1,806.16	S/.	882.13	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	52,793.66
38	S/.	1,836.34	S/.	851.95	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	50,987.50
39	S/.	1,867.02	S/.	821.27	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	49,151.16
40	S/.	1,898.22	S/.	790.07	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	47,284.14
41	S/.	1,929.93	S/.	758.35	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	45,385.93
42	S/.	1,962.18	S/.	726.10	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	43,455.99
43	S/.	1,994.97	S/.	693.32	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	41,493.81
44	S/.	2,028.30	S/.	659.98	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	39,498.85
45	S/.	2,062.19	S/.	626.09	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	37,470.55
46	S/.	2,096.65	S/.	591.64	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	35,408.36
47	S/.	2,131.68	S/.	556.60	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	33,311.71
48	S/.	2,167.30	S/.	520.99	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	31,180.03
49	S/.	2,203.51	S/.	484.77	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	29,012.73
50	S/.	2,240.33	S/.	447.95	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	26,809.22
51	S/.	2,277.76	S/.	410.52	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	24,568.89
52	S/.	2,315.82	S/.	372.46	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	22,291.12
53	S/.	2,354.52	S/.	333.77	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	19,975.30
54	S/.	2,393.86	S/.	294.43	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	17,620.78
55	S/.	2,433.86	S/.	254.43	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	15,226.92
56	S/.	2,474.53	S/.	213.76	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	12,793.06
57	S/.	2,515.87	S/.	172.41	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	10,318.54
58	S/.	2,557.91	S/.	130.37	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	7,802.67
59	S/.	2,600.65	S/.	87.63	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	5,244.75
60	S/.	2,644.10	S/.	44.18	S/.	56.76	S/.	2,745.05	S/.	2,644.10
TOTAL	S/.	101,360.05	S/.	59,937.04	S/.	3,405.70	S/.	164,702.78	S/.	0.00

Ingresos

De acuerdo con el pronóstico de ventas, realizado la empresa venderá mensualmente 208 servicios, como se muestra en la Tabla 24.

Tabla 27 Pronóstico de ventas

Pronóstico de Ventas	
Mercado Potencial	48056
Mercado Meta	11479
Mercado Disponible	49%
Mercado Efectivo	92%
Mercado Objetivo	4%
Visitas Iniciales	1
Meta Inicial Del Mes	208

En la Tabla 27, se detalla la cantidad por tipo de servicio que se espera vender mensualmente, de acuerdo con la demanda identificada.

Tabla 28 Desglose de ventas por servicios

Unidades de ventas Mensuales	
Servicio de Cementerio	120
Servicio de Cremación	88
Total de servicios	208

Estructura de Costos y Gastos

En la Tabla 29, se detallan los costos y gastos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa en la comercialización de los servicios de sepultura y cremación de las mascotas.

Tabla 29 Estructura de Costos y Gastos

Estructura De Costos Y Gastos										
RUBROS	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
COSTOS OPERATIVOS	S/. 102,960	39%	S/. 115,315	46%	S/. 129,153	49%	S/. 144,651	53%	S/. 186,847	60%
Materiales	S/. 102,960	39%	S/. 115,315	46%	S/. 129,153	49%	S/. 144,651	53%	S/. 162,010	52%
Personal en Planilla	S/. 13,407	5%	S/. 13,407	5%	S/. 13,407	5%	S/. 13,407	5%	S/. 13,407	4%
Bienes	S/. 1,200	0%	S/. 1,224	0%	S/. 1,248	0%	S/. 1,273	0%	S/. 1,299	0%
Servicios	S/. 9,360	4%	S/. 9,547	4%	S/. 9,738	4%	S/. 9,933	4%	S/. 10,132	3%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. 80,964	31%	S/. 81,197	32%	S/. 81,434	31%	S/. 81,676	30%	S/. 81,924	26%
Personal en planilla	S/. 69,324	26%	S/. 69,324	28%	S/. 69,324	26%	S/. 69,324	25%	S/. 69,324	22%
Bienes	S/. 1,200	0%	S/. 1,224	0%	S/. 1,248	0%	S/. 1,273	0%	S/. 1,299	0%
Servicios	S/. 10,440	4%	S/. 10,649	4%	S/. 10,862	4%	S/. 11,079	4%	S/. 11,301	4%
Depreciación y Amortización	S/. 12,643	5%	S/. 12,643	5%	S/. 12,643	5%	S/. 12,643	5%	S/. 12,643	4%
GASTOS DE VENTAS	S/. 48,760	18%	S/. 38,395	15%	S/. 38,635	15%	S/. 38,880	14%	S/. 39,129	13%
Personal en planilla	S/. 26,400	10%	S/. 26,400	10%	S/. 26,400	10%	S/. 26,400	10%	S/. 26,400	8%
Bienes	S/. 1,800	1%	S/. 1,836	1%	S/. 1,873	1%	S/. 1,910	1%	S/. 1,948	1%
Servicios	S/. 20,560	8%	S/. 10,159	4%	S/. 10,362	4%	S/. 10,570	4%	S/. 10,781	3%
Gastos Financieros	S/. 19,844	7%	S/. 16,963	7%	S/. 13,448	5%	S/. 9,160	3%	S/. 3,928	1%
Intereses de préstamo BANCO DE CREDITO	S/. 19,844	7%	S/. 16,963	7%	S/. 13,448	5%	S/. 9,160	3%	S/. 3,928	1%
TOTAL COSTOS MAS GASTOS	S/. 265,171	100%	S/. 251,870	100%	S/. 262,670	100%	S/. 274,367	100%	S/. 311,828	100%

Estado de Resultados

La Tabla 30 detalla el estado de resultados proyectados a 5 años y se evidencia que la empresa obtiene utilidad en los 5 años y con un crecimiento aceptable, lo que indica que es viable invertir en el negocio.

Tabla 30 Estado de Resultados

RUBROS	Estado de Ganancias y Pérdidas Proyectado									
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Ventas totales	S/.374,400	100%	S/.419,328	100%	S/.469,647	100%	S/.526,005	100%	S/.589,126	100%
(-) Costos totales	S/.102,960	28%	S/.115,315	28%	S/.129,153	28%	S/.144,651	28%	S/.162,010	28%
UTILIDAD BRUTA	S/.271,440	73%	S/.304,013	73%	S/.340,494	73%	S/.381,354	73%	S/.427,116	73%
Gastos administrativos	S/.80,964	22%	S/.81,197	19%	S/.81,434	17%	S/.81,676	16%	S/.81,924	14%
Gastos de ventas	S/.48,760	13%	S/.38,395	9%	S/.38,635	8%	S/.38,880	7%	S/.39,129	7%
Depreciación y Amortización acumulada	S/.12,643	3%	S/.12,643	3%	S/.12,643	3%	S/.12,643	2%	S/.12,643	2%
UTILIDAD OPERATIVA	S/.129,073	34%	S/.171,778	41%	S/.207,782	44%	S/.248,154	47%	S/.293,420	50%
Intereses de préstamo	S/.19,844	5%	S/.16,963	4%	S/.13,448	3%	S/.9,160	2%	S/.3,928	1%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/.109,229	29%	S/.154,815	37%	S/.194,334	41%	S/.238,995	45%	S/.289,492	49%
Impuesto a la Renta	S/.32,222	9%	S/.45,670	11%	S/.57,329	12%	S/.70,503	13%	S/.85,400	14%
UTILIDAD NETA	S/.77,006	21%	S/.109,144	26%	S/.137,005	29%	S/.168,491	32%	S/.204,092	35%

Estado de Situación Financiera

En la Tabla 28 se presentan los montos que se están destinando al negocio, del total de aportes y financiamiento que se destinaran al negocio y por otro lado los pasivos que representan las deudas y el patrimonio que es el aporte de los socios.

Tabla 31 Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera de Apertura			
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	S/. 24,890.25	Deuda al Corto Plazo	S/. 20,272.01
Existencias	S/. 0.00		
Gastos pagados por anticipados	S/. 0.00		
		Total pasivo corriente	S/. 20,272.01
		PASIVO NO CORRIENTE	
Total Activo corriente	S/. 24,890.25	Deuda a Largo Plazo	S/. 81,088.04
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Maquinaria y equipo	S/. 164,209.80	Total pasivo no corriente	S/. 81,088.04
Activos intangibles	S/. 2,260.00	TOTAL PASIVO	S/. 101,360.05
		PATRIMONIO	
		Capital Social	S/. 90,000.00
Total Activo no corriente	S/. 166,469.80	Total Patrimonio	S/. 90,000.00
TOTAL ACTIVO	S/. 191,360.05	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 191,360.05

Flujo de Caja Proyectado

En la Tabla 32 se presentan los rubros de ingresos y egresos proyectados a 5 años y en base a los flujos netos calcular los indicadores económicos y financiero.

Tabla 32 Flujo de Caja Proyectado

RUBROS	Flujo de Caja Proyectado					
	0	1	2	3	4	5
Ingresos totales		S/. 374,400	S/. 419,328	S/. 469,647	S/. 526,005	S/. 589,126
(-) Inversión total	-S/. 191,360					
(-) Costos totales		S/. 102,960	S/. 115,315	S/. 129,153	S/. 144,651	S/. 162,010
(-) Gastos administrativos		S/. 80,964	S/. 81,197	S/. 81,434	S/. 81,676	S/. 81,924
(-) Gastos de ventas		S/.48,760	S/.38,395	S/.38,635	S/.38,880	S/.39,129
(-) Impuesto a la Renta		S/. 32,222	S/. 45,670	S/. 57,329	S/. 70,503	S/. 85,400
FLUJO NETO ECONOMICO	-S/ 191,360	S/. 109494	S/. 138,751	S/. 163,097	S/. 190,294	S/. 220,663
(+) Préstamo	S/. 101,360					
(-) Intereses de préstamo		S/. 19,844	S/. 16,963	S/. 13,448	S/. 9,160	S/. 3,928
(-) Amortización del préstamo		S/. 13,096	S/. 15,978	S/. 19,493	S/. 23,781	S/. 29,013
FLUJO NETO FINANCIERO	-S/. 90,000	S/. 76554	S/. 105,810	S/. 130,156	S/. 157,353	S/. 187,722

Indicadores Económicos y Financieros

Los resultados obtenidos en los indicadores VANE y VANF son positivos por lo que significa que el proyecto es viable, en lo que respecta al TIRE y TIRF Son mayores al COK y WACC, lo que significa que el proyecto es rentable.

Tabla 33 Indicadores Económicos y Financieros

Indicadores			
VANE	S/. 291,495.00	TIRE	67%
VANF	S/.325,340.16	TIRF	107%

VAN: A nivel económico como financiero el proyecto resulta rentable, se obtuvieron resultados positivos mayores a cero, esto indica que la empresa podría recuperar su inversión y generar rentabilidad.

TIR: De igual forma al analizar los resultados del TIR, se tiene a nivel económico una TIRE de 67% y a nivel financiero de 107%, ambos datos mayores que el WACC y el COK, lo cual reafirman que el proyecto es rentable y viable para su ejecución.

COK y WACC

En la Tabla 34, se presenta la tasa de descuento que se utilizó para comparar el TIR, y por otro lado el WACC, que se utilizó para comparar el TIRF y en base ello decidir en invertir en el proyecto desarrollado.

Tabla 34 COK y WACC

Cálculo de la Tasa de Descuento o WACC									
Costo Promedio del Capital Ponderado									
a. Económica									
Concepto	% Aporte	X	Costo Oport	+	% Ptmo	X	Tasa Interés		
Tasa desc econ	47.03%	X	14%	+	52.97%	X	22.08%		
Tasa desc econ	0.06584446			+	0.11695387				
Tasa desc econ	0.18279834		18.28%						
b. Financiera									
Concepto	% Aporte	X	Costo Oport	+	% Ptmo	X	Tasa Interés	X	(1 - I Rta)
Tasa desc financ	47.03%	X	14%	+	52.97%	X	22.08%	X	72.00%
Tasa desc financ	0.06584446			+	0.08420679				
Tasa desc financ	0.15005125		15.01%						

Punto de Equilibrio

En la Tabla 32, se presenta la determinación del punto de equilibrio es fundamental ya que permite saber cuanto es la cantidad mínima de servicios a ofrecer para cubrir los gastos,

realizando el análisis se logra evidenciar un P.E en servicios de 982 y en soles de S/ 142,637.00.

Tabla 35 Punto de Equilibrio

CUADRO DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS VARIABLES	S/.102,960	S/.115,315	S/.129,153	S/.144,651	S/.162,010
GASTOS FIJOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/.80,964	S/.81,197	S/.81,434	S/.81,676	S/.81,924
GASTOS DE VENTAS	S/. 48,760	S/. 38,395	S/. 38,635	S/. 38,880	S/. 39,129
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	S/.12,643	S/.12,643	S/.12,643	S/.12,643	S/.12,643
TOTAL GASTOS FIJOS	S/.142,367	S/.132,235	S/.132,712	S/.133,199	S/.133,696
PUNTO DE EQUILIBRIO	S/.142,367 S/. 145.00	S/.132,235 S/. 145.00	S/.132,712 S/. 145.00	S/.133,199 S/. 145.00	S/.133,696 S/. 145.00
PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES	981.84	911.97	915.26	918.62	922.04
PUNTO DE EQUILIBRIO EN SOLES	S/.142,367 0.725000	S/.132,235 0.725000	S/.132,712 0.725000	S/.133,199 0.725000	S/.133,696 0.725000

Conclusiones

Primera Conclusión:

En Iquitos se está incrementado la costumbre de contar con una mascota, que son consideradas como un miembro más de la familia, se preocupan por ellas, se encariñan y como todo ser vivo llegan a una etapa que tengan que partir, y es aquí dónde empieza la necesidad de servicios funerarios y no existe la oferta para tal demanda. Por lo que al implementar este proyecto estaríamos cumpliendo el objetivo de satisfacer la demanda determinada y lograr una rentabilidad interesante.

Segunda Conclusión:

De acuerdo a las entrevistas y encuestas aplicadas los usuarios manifiestan la necesidad identificada y que no encuentran alternativas como la que estamos desarrollando por lo que existe deseabilidad por nuestro servicio de funeraria (cementerio y cremación) y se debe implementar dicho negocio. Con la etapa de empatía se pudo determinar que existe una necesidad por parte del usuario, que permite lograr los objetivos del proyecto.

Tercera Conclusión:

De acuerdo a los indicadores económicos y financieros el proyecto es factible y viable técnica y económicamente por tener un TIRE y TIRF mayores al COK y WACC respectivamente, así mismo ocurre con los factores futuros traídos al presente son positivos. De acuerdo con los resultados obtenidos del VAN = S/. 291,495.00 y la TIR = 67%, por lo que superan los objetivos propuestos.

Recomendaciones

Primera Recomendación:

Se recomienda que se ejecute el presente proyecto de innovación para satisfacer la demanda existente en Iquitos y aprovechar que no existe oferta para ser lo pioneros en este tipo de actividades y que los dueños de mascotas encuentren solución a su problema al momento que su mascota tenga que partir al más allá.

Segunda Recomendación:

Se recomienda innovar constantemente para lograr fidelizar a los clientes aprovechando la tecnología y los diferentes recursos que permitan generar una ventaja competitiva que diferencia a la empresa de otras cuando intenten ingresar al mercado de Iquitos.

Tercera Recomendación:

Se recomienda aplicar constantemente las metodologías ágiles para generar innovación y poder brindar las mejores soluciones a los usuarios, generando buenas experiencias y que permita que el negocio sea rentable.

Referencias Bibliográficas

AMCHAM. (2024). <https://amcham.org.pe/news/economia-peruana-creceria-2-5-en-el-2024-segun-el-banco-mundial/>

Baixas, M. (2020). *El gran libro de los negocios on line*. Barcelona: DEUSTO.

Gothelf, J. (2017). *Lean Vs. Agile Vs. Design Thinking, lo que realmente necesitas conocer para construir productos digitales con equipo de alto rendimiento*. .
Glen Rock: Gothelf Corp.

IPSOS. (2024). <https://www.ipsos.com/es-pe/encuesta-percepciones-sobre-la-democracia-y-crisis-politica-en-el-peru-2024>

Marbaise, M. (2020). *El modelo Canvas, Analice su modelo de negocio de forma eficaz*.
Lima: Epublibre.

Moottee, I. (2014). *Design Thinking, para la innovación estratégica*. Barcelona:
Ediciones Urano, S.A.

Ries, E. (2012). *El método Lean Startup, cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua*. Lima: DEUSTO.

Ries, E. (2018). *El Método Lean Startup*. Lima: Deusto.

Xhoffray, X. (2020). *El Método Startup, las claves para aprender el emprendimiento*.
Lima: Epublibre.

Anexos

Anexo 1. Estrategias de Mitigación ambiental.

Estrategias de Mitigación:

1. Cremación Ecológica:

Adoptar tecnologías de cremación más eficientes y respetuosas con el medio ambiente, como la cremación alcalina o aquamación.

2. Entierro Verde:

Promover opciones de entierro verde que utilizan urnas biodegradables y evitan el uso de productos químicos dañinos.

3. Gestión de Residuos:

Implementar un sistema eficiente de gestión de residuos para clasificar y manejar adecuadamente los desechos generados.

4. Energía Renovable:

Incorporar fuentes de energía renovable, como paneles solares, para alimentar las operaciones del cementerio.

5. Educación Ambiental:

Proporcionar información educativa a los propietarios de mascotas sobre prácticas respetuosas con el medio ambiente y opciones sostenibles.

6. Restauración del Paisaje:

Comprometerse a la restauración y preservación del paisaje natural alrededor del cementerio.

7. Monitorización Ambiental:

Implementar programas de monitorización ambiental para evaluar continuamente el impacto y ajustar las prácticas según sea necesario.

Al adoptar estas estrategias de mitigación, Eternos Compañeros puede reducir significativamente su impacto ambiental, satisfacer las expectativas de los propietarios

de mascotas conscientes del medio ambiente y contribuir positivamente a la sostenibilidad de la comunidad en Iquitos Metropolitano.

Anexo 2. Detalle de las necesidades de Inversión

Tabla 36

Detalle de las necesidades de Inversión

ANEXO			
Muebles y Enseres	DETALLE DE CONCEPTOS		
DETALLE		Sin IGV	
Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Escritorios + Sillón	2	349.9	S/. 699.80
Sillas de espera	1	500	S/. 500.00
Estante	2	200	S/. 400.00
Mesa de reunión	1	1500	S/. 1,500.00
Urnas	156	S/. 60.00	S/. 9,360.00
Sombrillas	156	S/. 32.00	S/. 4,992.00
Nichos	156	S/. 80.00	S/. 12,480.00
Mesa de acero inoxidable	2	S/. 500.00	S/. 1,000.00
Velatorio	2	S/. 200.00	S/. 400.00
Tacho	3	S/. 8.00	S/. 24.00
Escobas	3	S/. 7.00	S/. 21.00
Trapeador	3	S/. 7.00	S/. 21.00
Flores	156	S/. 20.00	S/. 3,120.00
Lapidas	156	S/. 80.00	S/. 12,480.00
Toldos	5	S/. 170.00	S/. 850.00
Sillas fijas	20	S/. 25.00	S/. 500.00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			S/. 48,347.80
Maquinarias y Equipos	DETALLE DE CONCEPTOS		
DETALLE		Sin IGV	
Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Horno - crematorio	1	3500	S/. 3,500.00
Vitrina para Exhibición	1	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00
Aire Acondicionado	1	S/. 1,800.00	S/. 1,800.00
Aspiradora	1	S/. 299.00	S/. 299.00
Podadora de Césped	1	S/. 329.00	S/. 329.00
TOTAL MAQUINARIAS Y EQUIPOS			S/. 7,128.00
Computadoras e Impresoras	DETALLE DE CONCEPTOS		
DETALLE		Sin IGV	
Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Impresora HP Smart Tank 515 WL	1	S/. 899.00	S/. 899.00
Laptop HP	2	S/. 3,500.00	S/. 7,000.00
COMPUTADORAS E IMPRESORAS			S/. 7,899.00