



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

**Anexos complementarios del modelo de negocio que incorpora servicios exequiales
para mascotas de compañía en la empresa Servicios Fúnebres San Pedro Sede de
Bucaramanga.**

Estudiantes: Natalia Ospina Lizarazo y Cristhian Chávez Vera

Tutor académico: Norha Ismaelina Castillo Castro

**Facultad Administración de Empresas
Bogotá D.C
2025**

Índice de anexos

1. Encuesta y resultados sobre la tenencia y cuidado de mascotas de compañía
2. Matriz de PESTEL
3. Matriz de PORTER
4. Descripción y formalización del proceso
5. Presupuesto inversión inicial
6. Flujo de Caja

**Anexo 1. Encuesta y resultados sobre la tenencia y cuidado de mascotas de
compañía**

ENCUESTA SOBRE TENENCIA Y CUIDADO DE MASCOTAS

Agradecemos su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es conocer mejor las necesidades de los propietarios de mascotas y evaluar posibles mejoras en nuestros servicios.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. **Sexo del propietario:** *

Marca solo un óvalo.

☐ Masculino

☐ Femenino

☐ Otro: _____

2. **Edad del propietario:** *

Marca solo un óvalo.

☐ 20 - 30 años

☐ 30 - 40 años

☐ 40 - 50 años

☐ 50-70 años

3. **Estrato socioeconómico ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6

4. **¿Actualmente tiene mascota(s)? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

5. **¿Cuántas mascotas tiene? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 o más
- ☐ Ninguna

6. Tipo de mascota(s) que posee *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Perro
- ☐ Gato
- ☐ Ambos
- ☐ Otro: _____

7. ¿Cuánto gasta en promedio al mes en el cuidado de sus mascotas? *

(Incluye alimentación, veterinario, aseo, juguetes, etc.)

Marca solo un óvalo.

- ☐ Menos de \$50.000
- ☐ \$50.000 - \$100.000
- ☐ \$100.000 - \$200.000
- ☐ \$200.000 - \$400.000
- ☐ \$400.000 - \$600.000
- ☐ Más de \$600.000
- ☐ Otro: _____

8. ¿Cuenta con previsión exequial para su mascota?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

9. **¿Qué tanto estaría dispuesto a pagar por el plan de previsión de tus mascotas?** *

Marca solo un óvalo.

- ☐ \$8.000 a \$14.000
- ☐ \$15.000 a \$18.000
- ☐ \$19.000 a \$25.000
- ☐ Ninguno

10. **¿Has sufrido la pérdida de una mascota?** *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

11. **¿Qué disposición final se desarrolló? o ¿Cuál voluntad especial le gustaría que se realizará en el destino final de su mascota?** *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Inhumación
- ☐ Cremación tradicional
- ☐ Hidrolisis alcalina
- ☐ Otro: _____

12. **¿Estarías dispuesto en adoptar otra mascota tras la pérdida de su mascota de compañía?** *

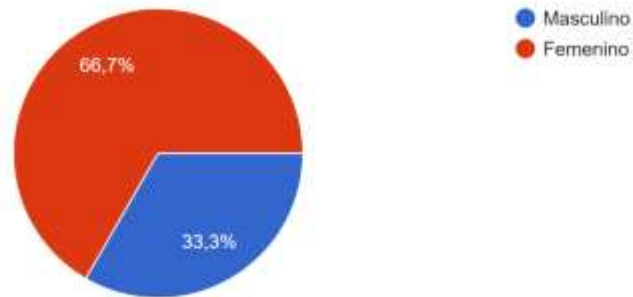
Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE TENENCIA Y CUIDADO DE MASCOTAS

Sexo del propietario:

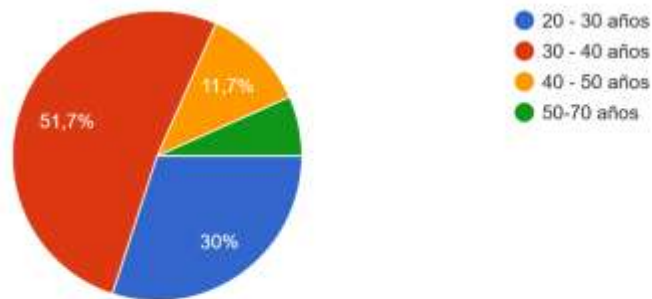
60 respuestas



1

Edad del propietario:

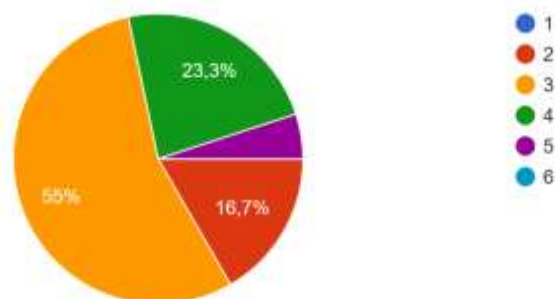
60 respuestas



2

Estrato socioeconómico

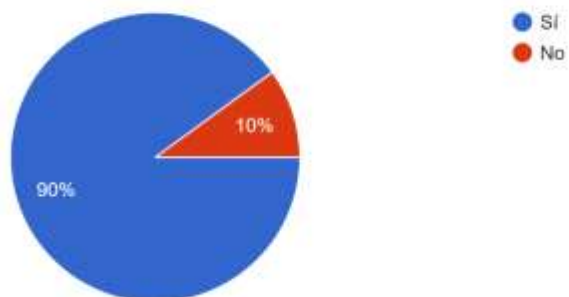
60 respuestas



3

¿Actualmente tiene mascota(s)?

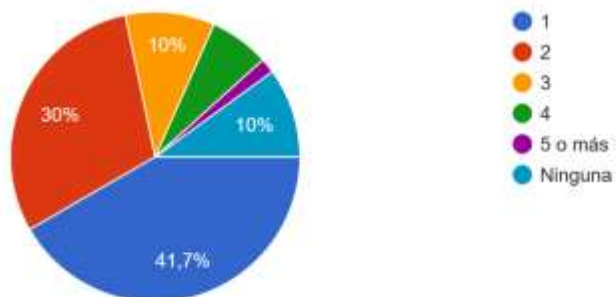
60 respuestas



4

¿Cuántas mascotas tiene?

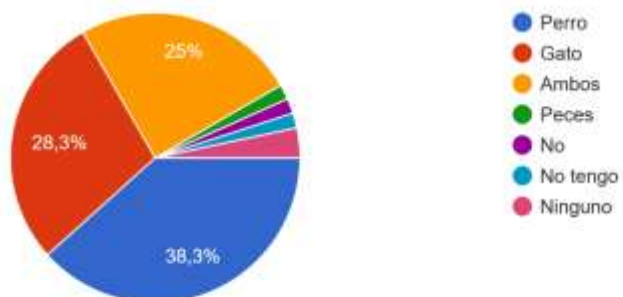
60 respuestas



5

Tipo de mascota(s) que posee

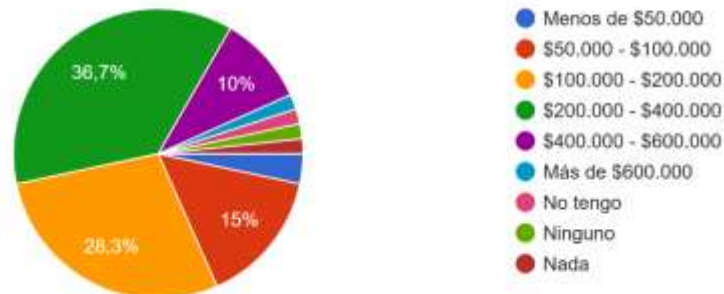
60 respuestas



6

¿Cuánto gasta en promedio al mes en el cuidado de sus mascotas? (Incluye alimentación, veterinario, aseo, juguetes, etc.)

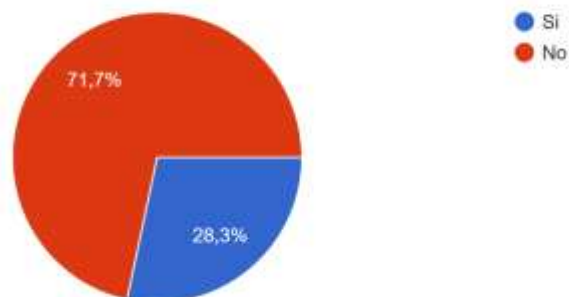
60 respuestas



7

¿Cuenta con previsión exequial para su mascota?

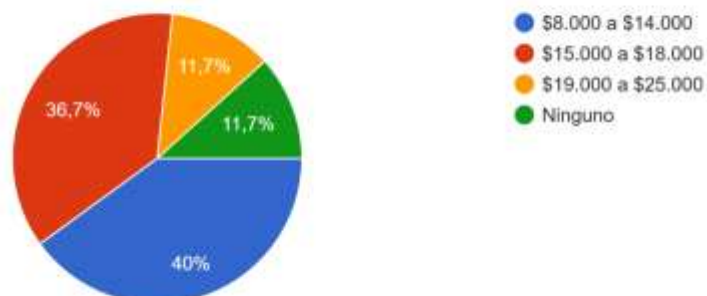
60 respuestas



8

¿Qué tanto estaría dispuesto a pagar por el plan de previsión de tus mascotas?

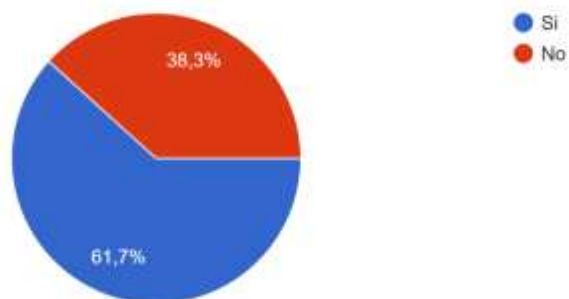
60 respuestas



9

¿Has sufrido la pérdida de una mascota?

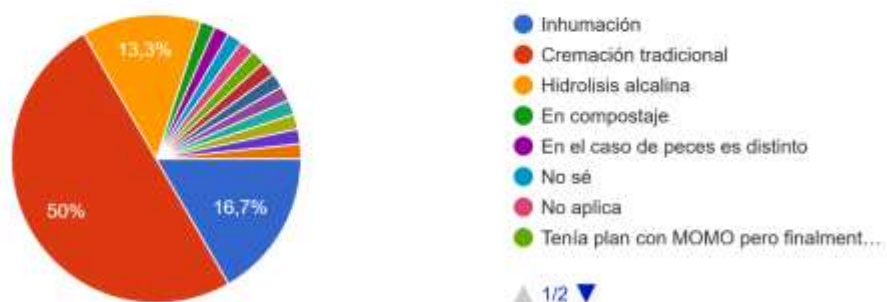
60 respuestas



10

¿Qué disposición final se desarrolló? o ¿Cuál voluntad especial le gustaría que se realizará en el destino final de su mascota?

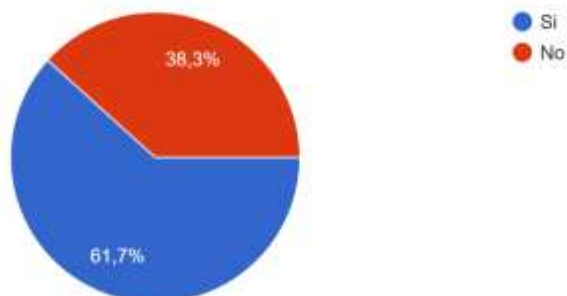
60 respuestas



11

¿Estarías dispuesto en adoptar otra mascota tras la pérdida de su mascota de compañía?

60 respuestas



12

Anexo 2. Matriz de PESTEL

ANALISIS DE MATRIZ PESTEL

Factores		Detalle					Total Factor
Nombre	Ponderación	Descripción	Peso	Calificación	Total	Observaciones	
POLÍTICO	0,15	Estabilidad política local	0,6	4	2,4	Bucaramanga y su área metropolitana gozan de una estabilidad política, y los cambios de administración en los respectivos periodos electorales no han afectado de forma negativa las políticas anteriores de protección animal, por el contrario los cambios que se han hecho a nivel político nacional y regional de las políticas en pro del cuidado animal, son cambios que pretenden mejorar las condiciones de vida de los animales en general, y en nuestro caso de los animales de compañía.	0,6
		Apoyo a políticas de bienestar animal	0,4	4	1,6	El aumento en las políticas nacionales y locales en cuanto al tema de protección animal, tales como la creación del comité Interinstitucional de Protección y Bienestar Animal, la inauguración de la Unidad de Bienestar Animal en la ciudad de Bucaramanga hace que	
ECONÓMICO	0,2	Poder adquisitivo	0,2	4	0,8	Santander es la cuarta economía del país con el 6,4% del PIB nacional y Bucaramanga destaca por su baja tasa de desempleo (8,1%) gracias al emprendimiento y la diversidad económica. Sin embargo, enfrenta el reto de una alta inflación (6,06%), que impacta el poder adquisitivo de las familias.	0,8
		Hábitos de consumo en los animales de compañía	0,4	4	1,6	De acuerdo con la creciente demanda en el sector de mascotas, la firma Euromonitor prevee que el gasto que hacen los hogares colombianos en las mascotas alcanzaría los 6.1 billones de pesos para el cierre del año 2026, evidenciando un crecimiento sostenido del sector.	

		Costo de Insumos y operación	0,4	4	1,6	Realizando un análisis de los costos asociados a realizar un solo servicio exequial, este valor oscila entre los \$562.821 para el plan básico y los \$581.821 para el plan premium	
SOCIOCULTURAL	0,2	Creciente vínculo emocional con mascotas	0,5	4	2	Se observa un cambio cultural creciente en los hogares, donde la mascota de compañía es vista como otro miembro de la familia, creando un lazo afectivo en todas las etapas de la vida de las mascotas, incluida la despedida final de la mascota. Hecho que ha generado conciencia sobre el duelo por la pérdida y el aumento de rituales de despedidas dignos y respetuosos.	0,6
		Resistencia cultural en la realización de rituales de despedida para mascotas	0,5	2	1	Se observa actualmente una pequeña resistencia a realizar una despedida fúnebre a los animales de compañía, pero esta resistencia se minimiza cada vez menos a través del tiempo debido al incremento del lazo afectivo entre dueños y sus mascotas.	
TECNOLOGICO	0,15	Adopción de hidrólisis alcalina	1	4	4	El uso de esta nueva técnica de biodescomposición es un proceso innovador que se caracteriza por tener un impacto positivo en el ambiente, ya que es la opción más amigable con el medio ambiente en comparación de procesos sustitutos como la cremación y la inhumación.	0,6
ECOLÓGICO	0,15	Demanda de servicios sostenibles	0,5	4	2	La hidrólisis alcalina produce menos emisiones que la cremación y genera un subproducto líquido reutilizable, alineándose con la creciente demanda de sostenibilidad en Bucaramanga, donde la CDMB (Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga.) promueve el uso de prácticas ambientales limpias y renovables.	0,6

		Implementación de energías limpias	0,5	4	2	Se implementó en la sede la instalación de X paneles solares, con el objetivo de iniciar la migración al uso de energías limpias y sostenibles con el medio ambiente.	
LEGAL	0,15	Regulaciones en el proceso de eutanasia	0,33	4	1,32	La eutanasia en animales debe ser realizada por veterinarios certificados y cumplir con la ley 1774 de 2016, que protege a los animales como seres sintientes.	0,6
		Normativas de manejo de residuos biológicos	0,33	4	1,32	El Decreto 2257 de 1986 y regulaciones de la Secretaría de Salud exigen licencias sanitarias y procedimientos estrictos para la disposición de restos animales. La hidrólisis alcalina, aunque ecológica, debe cumplir con estas normas.	
		Leyes de protección animal	0,34	4	1,36	Las leyes 1774 de 2016 y 2054 de 2020 fomentan el bienestar animal, lo que apoya servicios que tratan a las mascotas con dignidad. Esto valida la sala de paso y el kit conmemorativo como elementos éticos.	

Anexo 3. Matriz de PORTER

ANALISIS DE LA MATRIZ PORTER

Fuerza(1)	Dimensión Evaluada(2)	Calificación(3)	Descripción(4)	Impacto(5)
Poder de los proveedores	Concentración de proveedores	1	Existen varios proveedores de insumos, lo que reduce su poder de negociación.	Muy bajo
	Relación con proveedores estratégicos	3	La relación sólida con el proveedor de la maquinaria (Hidrolisis) facilita las negociaciones y permite acuerdos comerciales favorables.	Medio
	Costos recurrentes de operación	3	El pago de servicios como la electricidad es un costo elevado, pero no es considerado como una amenaza directa.	Medio
	Especialización de insumos	2	No se requieren insumos exclusivos, sin embargo para la consecución del químico es necesario tener un aval para poder comercializar el químico de la hidrolisis alcalina	Bajo
Poder del cliente	Impacto del precio	4	Los clientes pueden comparar precios con otras opciones, buscando ofertas más económicas.	Alto
	Capacidad de negociación del cliente	3	Los clientes influyen en un grado medio en la definición del costo total del servicio exequial, ya que pueden optar por procesos sustitutos para la disposición final de las mascotas fallecidas	Medio
	Nivel de exigencia	3	La creciente humanización de las mascotas generan demanda por servicios sensibles, personalizados y éticos, lo cual es un pilar en la propuesta de San Pedro.	Medio
	Permanencia	2	La relación emocional y la confianza generada entre la empresa y sus actuales afiliados reducen la probabilidad de que el cliente cambie de proveedor.	Bajo

Amenaza de sustitutos	Existencia de servicios informales	3	Leyes y normatividades han limitado la informalidad, fortaleciendo los servicios formales aunque se siguen presentando en menor medida.	Medio
	Reducción de costos	3	Algunas familias pueden optar por limitar los servicios adicionales, para reducir el costo del servicio y pueden preferir a otras empresas para la prestación del mismo.	Medio
	Diferenciación del servicio	1	La personalización, la empatía, y la atención integral ofrecidos en San Pedro, crea una conexión emocional con los clientes aun más tratándose en estas situaciones especiales de duelo.	Muy bajo
Amenaza de nuevos competidores	Barreras legales y normativas	2	Las leyes ambientales y sanitarias dificultan la entrada de nuevos competidores sin cumplir con los requisitos ya establecidos.	Bajo
	Inversión inicial requerida	5	El ingreso a este modelo de negocio requiere de una alta inversión de capital, en la adecuación de las instalaciones, en la consecución de la maquinaria para el proceso de hidrólisis alcalina.	Alto
	Posicionamiento de marca	1	El buen nombre de la Funeraria San Pedro en la ciudad de Bucaramanga la posiciona como la mejor empresa de servicios exequiales en esta ciudad, dificultando el posicionamiento de la competencia en el mercado.	Muy Bajo

	Acceso a canales de distribución	2	Servicios Funebres San Pedro cuenta con 7 oficinas presenciales, call center, sitio web y redes sociales que facilitan la interacción con sus afiliados, generando muy poca relevancia en los canales de comunicación que tenga la competencia.	Bajo
Rivalidad competitiva	Número y tamaño de competidores	3	Actualmente en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana existe 3 competidores directos, los cuales son Los Olivos, Momo Mascota y Animal Park. De estos tres competidores directos, se destaca Momo Mascotas por su visión y servicio que ofrece a los clientes.	Medio
	Diferenciación entre competidores	2	San Pedro se diferencia entre sus competidores por su historia, sostenibilidad y acompañamiento emocional que le brinda a las familias.	Bajo
	Crecimiento del mercado	3	Aunque en la actualidad las exequias para las mascotas no se vislumbra como un hábito en los Colombianos, el incremento tanto en cantidad como en afecto hacia estas mascotas hace que el servicio exequial mantenga un crecimiento constante ofreciendo nuevas oportunidades y una base creciente de clientes potenciales.	Medio
	Capacidad de adaptación en el mercado	2	La capacidad que tiene San Pedro para adaptarse a las tendencias del mercado y ofrecer nuevos servicios le permite mantenerse competitivo dentro del mercado.	Bajo

Instrucciones

En el campo 1. (Fuerza) Escriba las 5 fuerzas de la matriz PORTER

En el campo 2. (Dimensión Evaluada). Indique el aspecto específico que se está evaluando dentro de la fuerza seleccionada

En el campo 3. (Calificación). Asigne una calificación de 1 = Impacto muy bajo, 2 = Impacto bajo, 3 = Impacto medio, 4 = Impacto alto, 5 = Impacto muy alto

En el campo 4. (Descripción). Explique brevemente la situación actual de la empresa frente a esa dimensión.

En el campo 5. (Impacto). Indique si el impacto de esa dimensión es Alto, Medio o Bajo

Anexo 4. Descripción y formalización del proceso

Descripción y formalización del proceso

Etapa 1		Recepción de la solicitud
Actividad	Por medio de los diferentes canales de comunicación que tiene la empresa se solicite la confirmación de datos ya sea para el afiliado o usuario particular para solicitar un servicio de emergencia o Eutancia.	
Responsable	Coordinador de servicio	
Duración	10 - 20 minutos	
Recursos requerido	Movil, Formato de reporte, Sistema PISCO	
Resultado esperado	Confirmación verbal de los datos para verificar si se encuentra vinculado a la previsión exequial y si se encuentra con la política de pago de disponibilidad para el servicio ya sea del servicio en emergencia , servicio de eutancia o toma de servicio como particular.	
Etapa 2		Activación del protocolo Logístico
Actividad	Organización de tiempos y asignación del personal operativo para el desarrollo del proceso inicial	
Responsable	Coordinador de servicio / funcionario operativo	
Duración	10 - 30 minutos	
Recursos requerido	Vehículo equipado, elementos de bioseguridad, Planilla orden de servicio	
Resultado esperado	Tener la información completa de la emergencia para el levantamiento y comunicación directa con el afiliado o usuario particular	
Etapa 3		Levantamiento y traslado hasta la sede
Actividad	Realizar el levantamiento del cuerpo de las mascota ya sea en residencia, espacio público, centro veterinario, diligenciar planilla orden de servicio y traslado hasta la sede de experiencia de Huella Infinita.	
Responsable	Funcionario Operativo	
Duración	Dependemos de las Distancias (30 minutos a 3 horas)	
Recursos requerido	Contenedor especial en acero inoxidable, guantes, tapabocas, bolsa de recolección, Planilla orden de Servicio.	
Resultado esperado	Firma de autorización del levantamiento del cuerpo y traslado al centro de experiencia.	

Etapa 4	Prestación del servicio exequial
Actividad	Atención del servicios finales de previsión o particular basico o Premium
Responsable	Tecnico operativo del equipo de Hidrolisis y administrativo de experiencia
Duración	3 a 6 horas
Recursos requerido	Acondicionamiento de la sala de paso, equipo de hidrolisis, urna y elementos simbolicos
Resultado esperado	Desarrollo del proceso de despedida en el centro de experiencia, inicio de la cremación verde
Etapa 5	Elaboración y entrega y/o envio kit conmemorativo
Actividad	Armado del Kit conmemorativo según el plan y planeación de entrega
Responsable	Administrativo de experiencia
Duración	1 a 3 dias despues del servicio
Recursos requerido	Base de datos, elementos del kit conmemorativo y logistica de entrega
Resultado esperado	Revision de los elementos del kit conmemorativo, despacho y seguimiento de la entrega
Etapa 6	Cierre y seguimiento de Postventa
Actividad	Contacto via telefonica con el afiliado y/o usuario particular para agradecimiento por la confianza depositada en el proceso, ofrecer servicios de apoyo emocional y adopción de mascota para una posible nueva afiliación.
Responsable	Asesor de bienestar
Duración	1 a 3 dias despues de la entrega del kit conmemorativo
Recursos requerido	Base de datos, sistema de llamada, Formulario de afiliación o agendamiento de apoyo emocional
Resultado esperado	Medición de satisfacción y fidelización

Anexo 5. Presupuesto inversión inicial

Presupuesto inversión inicial

Concepto	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Total	% de inversión
Capital de Trabajo					
Disponible	Caja	\$ 2.000.000	1	\$ 2.000.000	0,32%
	Materias Primas	\$ 5.638.770	1	\$ 5.638.770	0,89%
	Nómina	\$ 2.429.326	3	\$ 7.287.978	1,16%
	Servicios públicos	\$ 800.000	3	\$ 2.400.000	0,38%
	Total			\$ 17.326.748	2,75%
Activos Fijos					
Adecuaciones locativas	Materiales	\$ 108.525.904	1	\$ 108.525.904	17,23%
	Mano de obra	\$ 94.153.886	1	\$ 94.153.886	14,94%
	Servicio de fletes	\$ 800.002	1	\$ 800.002	0,13%
	Páneles Solares	\$ 630.000	6	\$ 3.780.000	0,60%
	Total			\$ 207.259.792	32,90%
Maquinaria y equipo	Máquina de hidrólisis + PETAR + Nevera + Cremulador	\$ 345.100.000	1	\$ 345.100.000	54,77%
	Total			\$ 345.100.000	54,77%
Muebles y Enseres	Sofás	\$ 1.050.000	6	\$ 6.300.000	1,00%
	Sillas	\$ 400.000	6	\$ 2.400.000	0,38%
	Mesa de centro	\$ 300.000	1	\$ 300.000	0,05%
	Lámparas	\$ 6.000.000	1	\$ 6.000.000	0,95%
	Canecas para baños	\$ 60.000	4	\$ 240.000	0,04%
	residuos peligrosos	\$ 320.000	1	\$ 320.000	0,05%
	orgánicos	\$ 90.000	2	\$ 180.000	0,03%
	Televisor de 43"	\$ 920.000	1	\$ 920.000	0,15%
	Señalización de marcas	\$ 500.000	1	\$ 500.000	0,08%
	Cámaras de vigilancia	\$ 3.000.000	1	\$ 3.000.000	0,48%
	Decoración	\$ 1.500.000	1	\$ 1.500.000	0,24%
	Total			\$ 21.660.000	3,44%
Equipos de oficina	Computador	\$ 4.000.000	1	\$ 4.000.000	0,63%
	Escritorio	\$ 400.000	2	\$ 800.000	0,13%
	membreteada	\$ 170.000	1	\$ 170.000	0,03%
	EPSON L-3210	\$ 800.000	1	\$ 800.000	0,13%
	Sillas	\$ 160.000	2	\$ 320.000	0,05%
	Arcivador	\$ 850.000	1	\$ 850.000	0,13%
	Teléfono celular	\$ 610.000	1	\$ 610.000	0,10%
	Insumos de oficina	\$ 1.000.000	1	\$ 1.000.000	0,16%
	USB	\$ 20.000	1	\$ 20.000	0,00%
	Papelera	\$ 60.000	2	\$ 120.000	0,02%
	Total			\$ 8.690.000	1,38%

Vehículos	Adecuación vehiculo	\$ 26.000.000	1	\$ 26.000.000	4,13%
	Total			\$ 26.000.000	4,13%
Activos Intangibles					
Seguros	Poliza de seguros	\$ 4.000.000	1	\$ 4.000.000	0,63%
	Total			\$ 4.000.000	0,63%
TOTAL INVERSIÓN				\$ 630.036.540	100,00%

Anexo 6. Flujo de caja

Flujo de caja

Concepto	Año 0		
	Ingreso	Egreso	Utilidad
Actividad de Inversión			
Capital de trabajo		\$ 17.326.748	-\$ 17.326.748
Adecuaciones locativas		\$ 207.259.792	-\$ 207.259.792
Maquinaria y equipo		\$ 345.100.000	-\$ 345.100.000
Muebles y enseres		\$ 21.660.000	-\$ 21.660.000
Equipos de oficina		\$ 8.690.000	-\$ 8.690.000
Vehiculos		\$ 26.000.000	-\$ 26.000.000
Seguros		\$ 4.000.000	-\$ 4.000.000
Total Inversion		\$ 630.036.540	-\$ 630.036.540
Actividad Operacional			
Plan emergencia basica			\$ 0
Plan energincia premium			\$ 0
Afiliado-Plan basico			\$ 0
Afiliado-Plan premium			\$ 0
Costos servcicio basico			\$ 0
Costos servcicio premium			\$ 0
Otros Gastos			\$ 0
Impuestos			\$ 0
Total Operacional	\$ 0		\$ 0
TOTAL UTILIDADES			-\$ 630.036.540

Concepto	Año 1		
	Ingreso	Egreso	Utilidad
Actividad de Inversión			
Capital de trabajo		\$ 17.846.550	-\$ 17.846.550
Adecuaciones locativas			\$ 0
Maquinaria y equipo			\$ 0
Muebles y enseres			\$ 0
Equipos de oficina			\$ 0
Vehiculos			\$ 0
Seguros		\$ 4.120.000	-\$ 4.120.000
Total Inversion			-\$ 21.966.550
Actividad Operacional			
Plan emergencia basica	\$ 20.365.597		\$ 20.365.597
Plan energincia premium	\$ 41.949.265		\$ 41.949.265
Afiliado-Plan basico	\$ 10.102.755		\$ 10.102.755
Afiliado-Plan premium	\$ 20.808.060		\$ 20.808.060
Costos servcicio basico		\$ 14.255.944	-\$ 14.255.944
Costos servcicio premium		\$ 25.169.559	-\$ 25.169.559
Otros Gastos		\$ 12.000.000	-\$ 12.000.000
Impuestos		\$ 2.678.000	-\$ 2.678.000
Total Operacional	\$ 93.225.677	\$ 54.103.502	\$ 39.122.175
TOTAL UTILIDADES			\$ 17.155.624

Concepto	Año 2		
	Ingreso	Egreso	Utilidad
Actividad de Inversión			
Capital de trabajo		\$ 18.381.947	-\$ 18.381.947
Adecuaciones locativas			\$ 0
Maquinaria y equipo			\$ 0
Muebles y enseres			\$ 0
Equipos de oficina			\$ 0
Vehiculos			\$ 0
Seguros		\$ 4.243.600	-\$ 4.243.600
Total Inversion			-\$ 22.625.547
Actividad Operacional			
Plan emergencia basica	\$ 32.963.173		\$ 32.963.173
Plan energincia premium	\$ 67.897.882		\$ 67.897.882
Afiliado-Plan basico	\$ 20.395.442		\$ 20.395.442
Afiliado-Plan premium	\$ 42.007.312		\$ 42.007.312
Costos servcicio basico		\$ 23.074.263	-\$ 23.074.263
Costos servcicio premium		\$ 40.738.729	-\$ 40.738.729
Otros Gastos		\$ 12.360.000	-\$ 12.360.000
Impuestos		\$ 2.758.340	-\$ 2.758.340
Total Operacional	\$ 163.263.808	\$ 78.931.332	\$ 84.332.477
TOTAL UTILIDADES			\$ 61.706.930

Concepto	Año 3		
	Ingreso	Egreso	Utilidad
Actividad de Inversión			
Capital de trabajo		\$ 18.933.405	-\$ 18.933.405
Adecuaciones locativas			\$ 0
Maquinaria y equipo			\$ 0
Muebles y enseres			\$ 0
Equipos de oficina			\$ 0
Vehiculos			\$ 0
Seguros		\$ 4.370.908	-\$ 4.370.908
Total Inversion			-\$ 23.304.313
Actividad Operacional			
Plan emergencia basica	\$ 46.298.275		\$ 46.298.275
Plan energincia premium	\$ 95.365.662		\$ 95.365.662
Afiliado-Plan basico	\$ 31.296.597		\$ 31.296.597
Afiliado-Plan premium	\$ 64.459.791		\$ 64.459.791
Costos servcicio basico		\$ 32.408.851	-\$ 32.408.851
Costos servcicio premium		\$ 57.219.396	-\$ 57.219.396
Otros Gastos		\$ 12.730.800	-\$ 12.730.800
Impuestos		\$ 2.841.090	-\$ 2.841.090
Total Operacional	\$ 237.420.325	\$ 105.200.138	\$ 132.220.187
TOTAL UTILIDADES			\$ 108.915.874

Concepto	Año 4		
	Ingreso	Egreso	Utilidad
Actividad de Inversión			
Capital de trabajo		\$ 19.501.408	-\$ 19.501.408
Adecuaciones locativas			\$ 0
Maquinaria y equipo			\$ 0
Muebles y enseres			\$ 0
Equipos de oficina			\$ 0
Vehiculos			\$ 0
Seguros		\$ 4.502.035	-\$ 4.502.035
Total Inversion			-\$ 24.003.443
Actividad Operacional			
Plan emergencia basica	\$ 62.872.975		\$ 62.872.975
Plan energincia premium	\$ 133.147.709		\$ 133.147.709
Afiliado-Plan basico	\$ 44.546.750		\$ 44.546.750
Afiliado-Plan premium	\$ 87.460.954		\$ 87.460.954
Costos servcicio basico		\$ 42.282.748	-\$ 42.282.748
Costos servcicio premium		\$ 74.652.239	-\$ 74.652.239
Otros Gastos		\$ 13.112.724	-\$ 13.112.724
Impuestos		\$ 2.926.323	-\$ 2.926.323
Total Operacional	\$ 328.028.388	\$ 132.974.034	\$ 195.054.354
TOTAL UTILIDADES			\$ 171.050.911

Concepto	Año 5		
	Ingreso	Egreso	Utilidad
Actividad de Inversión			
Capital de trabajo		\$ 20.086.450	-\$ 20.086.450
Adecuaciones locativas			\$ 0
Maquinaria y equipo			\$ 0
Muebles y enseres			\$ 0
Equipos de oficina			\$ 0
Vehiculos			\$ 0
Seguros		\$ 4.637.096	-\$ 4.637.096
Total Inversion			-\$ 24.723.546
Actividad Operacional			
Plan emergencia basica	\$ 78.422.417		\$ 78.422.417
Plan energincia premium	\$ 153.753.664		\$ 153.753.664
Afiliado-Plan basico	\$ 57.269.645		\$ 57.269.645
Afiliado-Plan premium	\$ 112.358.723		\$ 112.358.723
Costos servcicio basico		\$ 51.573.826	-\$ 51.573.826
Costos servcicio premium		\$ 91.056.086	-\$ 91.056.086
Otros Gastos		\$ 13.506.106	-\$ 13.506.106
Impuestos		\$ 3.014.113	-\$ 3.014.113
Total Operacional	\$ 401.804.450	\$ 159.150.130	\$ 242.654.320
TOTAL UTILIDADES			\$ 217.930.774