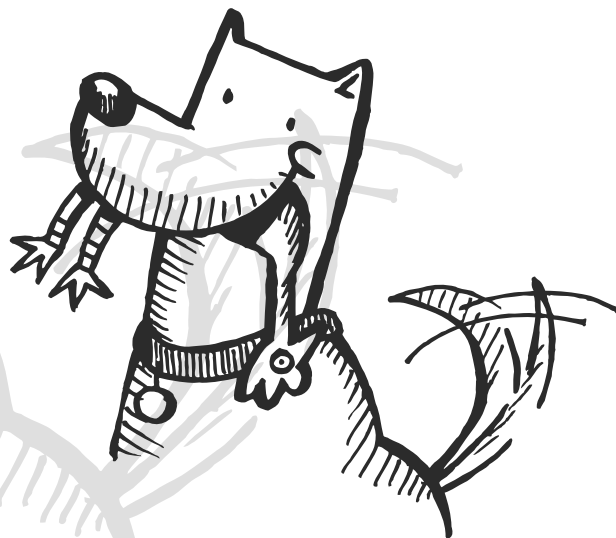




Disponible  
en Video-caso

## Caso 77

Contabilidad



# Mi Mascota Entretenida

## Iniciándose en términos contables

Mi Mascota Entretenida es una tienda de artículos para animales ubicada en Av. Portugal N° 87, en la comuna de Santiago y se especializa principalmente en mascotas que habitan departamentos del sector (perros pequeños y gatos). El negocio partió en el año 2011 cuando su dueño, Arturo Poblete, luego de recibir su indemnización por término de contrato de trabajo, decidió emprender. Al año 2013 existen en el sector dos competidores directos. Hasta el momento el empresario se ha diferenciado con un servicio de excelencia y, para mantener sus ventajas sobre el resto de las tiendas, ha decidido expandir su conocimiento en el área administrativa, específicamente en contabilidad. Esto le permitirá tener ordenadas sus finanzas, lo que a su juicio lo llevará a tomar mejores decisiones que el resto de la industria.

*“Este año el empresario desea expandir su negocio a internet, por lo que está diseñando una página web en la que mostrará el catálogo de todos sus productos [...] Para cumplir este objetivo Arturo cree que también es necesario instruirse en conceptos de contabilidad, los cuales no domina”.*

### Las malas noticias como una oportunidad

En el año 2011, Arturo Poblete, dueño y fundador de la empresa de peluquería y artículos para animales Mi Mascota Entretenida, decidió emprender. Hace poco tiempo había recibido una indemnización luego de desempeñarse en una gran cadena de supermercados. Gracias a este trabajo aprendió todo lo que actualmente sabe sobre ventas y atención al cliente, y estos conocimientos le han permitido llevar a cabo su negocio de manera muy exitosa.

En el primer año de funcionamiento, por diversas razones fue difícil lograr que la empresa tuviera éxito. Primero, el local no encontraba en un lugar visible para el público general. Por otro lado, la tienda se encuentra ubicada frente a la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile, por lo que cada vez que había una movilización estudiantil, nadie transitaba por el sector, lo que atentaba contra la rentabilidad del negocio. Préstamos, miedo y poca rentabilidad eran palabras recurrentes aquellos días.

### **Un servicio integral para mascotas**

El año 2012 Arturo decidió dar un servicio integral. Para esto hizo un curso de peluquería canina que dio frutos inmediatos ya que, en un lapso de seis meses, se transformó en una de las principales fuentes de ingreso del negocio. Además de este servicio, el baño y corte de uñas hacen que la tienda sea una excelente opción para un servicio estético completo para mascotas.

Una de las características de Mi Mascota Entretenida es ser una tienda especializada en animales de departamento. Antes de instalar la tienda, el empresario hizo un estudio de mercado en el sector que le permitió saber que predominaba la población mayor y jóvenes solteros. Arturo señala que “en gran parte de los departamentos de solteros y abuelitos existe al menos una mascota. Como la mayoría son solos, necesitan de compañía y la encuentran en los animales.

### **Mecanismos de venta y marketing**

La tienda está ordenada de manera tal que permite que el cliente vea todos los productos cuando va a comprar. En otras palabras, los clientes que llegan en búsqueda de un artículo en específico se ven tentados a sumar artículos a su compra. Además, el dueño cuenta con conocimiento de las necesidades de cada raza, por lo que en base a ésta y al peso del animal brinda asesorías de acuerdo a qué productos son los indicados para la mascota.

Por otra parte, el principal mecanismo de marketing es el boca a boca. Es más, Arturo está seguro de que la persona que va a su tienda volverá a comprar otro producto, más que nada por el excelente servicio que brindan.

Actualmente la tienda cuenta con una cartera de clientes suficiente para el funcionamiento del negocio, ya que un buen trato con los animales y sus dueños ha

permitido la fidelización de muchos clientes. En este sentido, el microempresario cuenta que “una de mis mejores clientas, quien trae a sus perritos una vez al mes, me advirtió en muchas ocasiones que uno de los dos la había mordido en varias oportunidades cuando intentaba tomarlo. Así, me puse guantes para bañarlo preparándome para las mordidas, pero el perro se portó muy bien, y cuando llegó la dueña nuevamente se puso bravo”. Esta anécdota refleja la cercanía y el cariño que se genera en esta pequeña empresa. El local es atendido por el dueño junto con un ayudante, quien atiende con la misma amabilidad y disposición que Arturo, mientras este último se preocupa de la peluquería canina.

### **Vientos de expansión**

Este año, el empresario desea expandir su negocio a internet, por lo que está diseñando un sitio web, en el que mostrará el catálogo completo de sus productos. Entre los artículos más innovadores se encuentran cinturones de seguridad, juguetes, calcetines y zapatos para perros.

Para cumplir este objetivo Arturo cree que también es necesario instruirse en conceptos de contabilidad, los cuales no domina. Con esta idea en mente, le preguntó a su contador, y éste le entregó una serie de términos que lo dejaron con más dudas que certezas. Entre las preguntas de Arturo están, ¿Qué son los estados financieros?, ¿Qué estados financieros existen?, ¿Cuáles son los elementos de los estados financieros básicos?, ¿En qué consisten?, ¿Qué es la dualidad económica?, ¿Qué son los ajustes contables?