

Plan de Empresa

Cuidamos tu Mascota



CONTENIDO

1. Empresa.....	4
1.1 Descripción o quiénes somos	4
1.1.1 El equipo emprendedor.....	4
1.2 Origen de la idea de negocio	4
1.3 Componente Multimedia	5
1.3.1 Comunicación.....	5
1.3.2 Entorno Digital	6
1.3.3 Producto	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Antecedentes	7
1.6 Misión	8
1.7 Visión.....	8
1.8 Objetivos	8
1.8.1 Objetivo general	8
1.8.2 Objetivos específicos.....	8
1.9 Cronograma	9
1.10 Resumen Ejecutivo	10
1.10.1 Concepto de negocio	10
1.10.2 Mercadeo.....	10
1.10.3 Organización	12
1.10.4 Finanzas.....	12
2. Concepto de negocio	13
2.1 Propósito	13
2.2 Modelo de negocio / Canvas	13
2.3 Descripción del servicio	16
2.3.1 Portafolio de servicios	17
2.3.2 Aspectos diferenciales	17
3. Análisis de mercado	18
3.1 Segmento objetivo	18
3.1.1 Ámbito demográfico.....	18
3.2 Perfil del segmento objetivo	19
3.2.1 Perfil socio-demográfico	19
3.2.2 Perfil psicográfico	19
3.3 Análisis de la competencia	19

3.4	Prueba de preconcepto.....	20
3.4.1	Guion para presentar el concepto.....	20
3.4.2	Guía de preguntas	21
4.	Plan de Mercadeo	24
4.1	Productos.....	24
4.1.1	Portal Web: Cuidamos Tu Mascota	24
4.1.2	Aplicación Móvil: Cuidamos Tu Mascota	25
4.1.3	Diferencia de los productos y servicios con la Competencia	25
4.1.4	Motivación de Compra	26
4.2	Precio	26
4.3	Distribución.....	28
4.4	Comunicación y Presupuesto Mercadeo	28
4.5	Proyección de Ventas	29
4.5.1	Objetivos Comerciales.....	29
4.5.2	Proyección de Ventas Anuales	30
5.	Plan Operativo.....	31
5.1	Ficha Técnica Productos o Servicios	31
5.2	Proceso de Elaboración	34
5.3	Equipo e Infraestructura Necesarios	35
6.	Plan administrativo.....	36
6.1	Estructura organizacional y cargos	36
6.2	Organigrama.....	38
6.3	Análisis DOFA.....	39
6.4	Aspectos legales	40
6.4.1	Normatividad vigente	40
6.4.2	Términos y condiciones de uso del sitio	41
7.	Plan Financiero.....	42
7.1	Análisis Económico de los Productos o Servicios	42
7.2	Estructura de Activos, Costos y Gastos Fijos	43
7.3	Punto de Equilibrio.....	45
7.4	Período de Recuperación de la Inversión.....	46
8.	Anexos	46
8.1	Anexo 1: Canvas Modelo de Negocio	46
8.2	Anexo 2: Mapas de Empatía.....	47
8.3	Anexo 3: Plan Financiero	48

1. EMPRESA

1.1 DESCRIPCIÓN O QUIÉNES SOMOS

Cuidamos Tu Mascota S.A.S. es una organización dedicada a propiciar encuentros de negocios entre usuarios de la plataforma digital interesados en el cuidado y bienestar de las mascotas para mejorar la calidad de vida de éstas, así como la de sus dueños.

1.1.1 El equipo emprendedor

Nuestro equipo de trabajo está compuesto por dos profesionales con enfoques multidisciplinarios: una ingeniera de sistemas apasionada por el diseño y la innovación, y un comunicador social, con amplia experiencia en periodismo digital y social media. De acuerdo con lo anterior, creemos que esta sinergia nos permitirá desarrollar un proyecto en el que se podrán aplicar gran parte de los conocimientos adquiridos durante los distintos módulos de la Especialización en Gerencia Multimedia de la Universidad Santo Tomás, y que, esperamos, cumpla con las expectativas de la Institución.

1.2 ORIGEN DE LA IDEA DE NEGOCIO

Dos pasiones nos han motivado durante el origen y desarrollo de cuidamostumascota.com: las tecnologías de la información y las comunicaciones, y el amor por las mascotas. Por esta razón, nuestro emprendimiento se basa en el uso de plataformas de comunicación en internet, como son las redes sociales y el comercio electrónico, con el fin de acercar a las personas alrededor del cuidado y el bienestar de los animales; todo ello enmarcado, claro está, dentro del exponencial avance de la informática, que ha fomentado el crecimiento de la economía mundial durante los últimos cincuenta años.

La idea de Cuidamos Tu Mascota.com surge durante una de las actividades de la clase Conferencia Proyecto de Grado, dictada por el docente Jorge Rubio, en las que se nos pedía pensar en las cosas que nos gustan, en ideas de negocio que nos hicieran vibrar, y que satisficieran necesidades aún no cubiertas por el mercado. Por aquellos días, Diana recibió un gatico encontrado en la calle como regalo, y debía salir de la ciudad pero no tenía con quién dejarlo. A pesar de dedicar toda una mañana a buscar por internet servicios de guardería para gatos en Bogotá, solo encontró 3 lugares cuyas tarifas le parecieron exageradamente costosas. Entonces expuso su problema a sus amigos por Facebook, y en cuestión de minutos tres personas se ofrecieron a cuidar a la mascota en sus respectivos apartamentos. A partir de ese episodio, Diana vislumbró un mercado insatisfecho e identificó a unos clientes (dueños de mascotas) que estarían dispuestos a pagar por un servicio que satisficiera sus necesidades. Posteriormente Camilo conoció el proyecto que Diana tenía en mente. Al ver la oportunidad del modelo de negocio y su viabilidad decidió unirse a este prometedor emprendimiento. De allí en adelante, trabajaron juntos en **Cuidamos Tu Mascota S.A.S.**

1.3 COMPONENTE MULTIMEDIA

A partir de los conocimientos adquiridos por el equipo emprendedor en la Especialización de Gerencia de Multimedia de la Universidad Santo Tomás de Aquino, se aplican los siguientes conceptos al desarrollo del producto ofrecido por Cuidamos Tu Mascota.

1.3.1 Comunicación

Mediante los conocimientos adquiridos en las materias Guion Multimedia, Gerencia Estratégica, Gerencia Organizacional e Innovación y Evolución Tecnológica, se desarrolla un producto como Cuidamos Tu Mascota con el cual se busca generar valor a partir de la innovación al tiempo que se crea un mercado que no ha sido explotado. Para aterrizar la idea

a nuestro público (hacerla comprensible) se organizó la información de manera que, sin importar la plataforma, el usuario la encuentre organizada por medio de un sistema lógico e intuitivo que le permita acceder a ella de manera sencilla y, en últimas, vivir una experiencia grata, mientras interactúa con el servicio.

1.3.2 Entorno Digital

Mediante los conocimientos adquiridos en materias como Didáctica y Educación Electrónica, Medios de Comunicación y Comercio Electrónico, se busca generar una estrategia transmedia en la cual se promueven los servicios ofrecidos mediante diversas plataformas (página web, redes sociales, piezas gráficas, afiches, etc.) para involucrar a los internautas en la promoción y divulgación de la marca. De esta manera se espera reducir los costos en pauta publicitaria a través de canales tradicionales, pues serán los propios ciudadanos quienes a través de su participación en nuestras campañas de redes sociales serán embajadores de la marca Cuidamos Tu Mascota.

1.3.3 Producto

Mediante los conocimientos adquiridos en las materias Composición Visual y Grafismo, Informática para Diseñadores, Fotografía Digital, Sonido Digital y Televisión Digital se define una estrategia para el desarrollo del portal web que responda a los principios de interactividad, funcionalidad, eficiencia y facilidad de uso, para que además de ser atractivos resulten de utilidad para el usuario. En cuanto al desarrollo de la aplicación para dispositivos móviles (tabletas y smartphones), se destaca la sencillez y ergonomía móvil de la misma. Estará disponible en plataformas IOS y Android, que entre juntas acaparan el 96% del mercado mundial de plataformas móviles, según datos de la consultora IDC. Adicionalmente, se definió una identidad de marca acorde con los principios de la organización.

1.4 JUSTIFICACIÓN

A pesar de que hoy en día muchas familias colombianas ven a las mascotas como un miembro más de la familia, adquirir servicios para cuidarlas es escaso y costoso.

De otro lado, aunque los consumidores, en general, cada vez realizan más transacciones por internet, no se ha construido aún una relación estrecha entre dichas transacciones con el negocio del cuidado de mascotas. . Según un estudio de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, durante el 2013 se registró un total de 8.232 millones de dólares en compras online, cifra que representa el 2.19% del PIB nacional.

Cuidamostumascota.com busca cubrir ambas necesidades por medio de una plataforma digital que facilite el intercambio de servicios de guardería entre dueños de mascota y cuidadores que son personas comunes, no necesariamente cuidadores profesionales, con una serie de servicios de valor agregado ajustados a las necesidades de cada cliente. El potencial del negocio radica en que si bien el mercado de las guarderías de mascotas ya existe, las plataformas de negocios online para ofrecer este tipo de servicios, por parte de persona comunes, es incipiente en el mundo, y en Colombia sería una propuesta inédita.

1.5 ANTECEDENTES

En Bogotá existen centros veterinarios y empresas que ofrecen servicios de guardería de perros y gatos pero son costosos y escasos. En general, cobran una tarifa de entre \$25.000 y \$40.000 por día, y ofrecen zonas verdes, servicios de veterinaria, spa, peluquería y, algunos, ambiente familiar al hospedar a las mascotas en la casa de los propietarios. No obstante, no hay en la ciudad registro de plataformas online de cuidadores de mascotas. Si bien en Europa

existen empresas consolidadas en la materia como Bibulu, Dogbuddy o BePetly, su alcance es local, y no hay indicios de que decidan abrir sucursales en América Latina.

1.6 MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de las mascotas y sus dueños, a través de una plataforma digital que facilite el intercambio de servicios de guardería entre dueños, personas comunes o profesionales del sector que ofrezcan cuidado de mascotas y otros usuarios proveedores.

1.7 VISIÓN

Posicionarnos, en el 2030, como uno de los portales de intercambio de servicios de hospedaje y cuidado de mascotas con mayor reconocimiento en Bogotá, Colombia.

1.8 OBJETIVOS

1.8.1 Objetivo general

- ✓ Diseñar, implementar y administrar un sitio web que facilite transacciones comerciales entre los usuarios en torno al cuidado y el bienestar de las mascotas, obteniendo una ganancia por cada transacción que se concrete.

1.8.2 Objetivos específicos

- ✓ Ayudar a los usuarios a encontrar cuidadores de mascotas idóneos y responsables.
- ✓ Generar alianzas que permitan ofrecer servicios de valor agregado a los dueños de mascotas aumentando los ingresos generados en la plataforma.
- ✓ Garantizar a los cuidadores de mascotas el pago de sus servicios mediante una plataforma segura y confiable.
- ✓ Promocionar los servicios de cuidamostumascota.com a través de redes sociales, internet, y voz a voz.

- ✓ Conservar una base de datos de clientes relacionados con los servicios de mascotas.

1.9 CRONOGRAMA

La ejecución de todo el proyecto hasta que los usuarios ya se encuentren usando el servicio tendrá una duración aproximada de 7 meses, incluyendo la fase de planeación que ya fue ejecutada. Iniciando la ejecución de 4 fases, el día 2 de marzo de 2015 y finalizando el día 25 de septiembre de 2015.

Seis meses después de la finalización de la ejecución del proyecto, se planea una fase 5 para el desarrollo de la Aplicación Móvil como estrategia para garantizar la fidelización de los usuarios. A continuación se presenta el cronograma con tareas específicas para cada fase:

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
FASE 1 - Planeación	15 días	02/03/15	20/03/15
Definición del modelo de negocios	6 días	02/03/15	09/03/15
Análisis del Mercado y Definición del segmento	4 días	10/03/15	13/03/15
Definición del Plan de Mercadeo	1 día	16/03/15	16/03/15
Definición del Plan Operativo	1 día	17/03/15	17/03/15
Definición del Plan Administrativo	1 día	18/03/15	18/03/15
Definición del Plan Financiero	2 días	19/03/15	20/03/15
Adquisición Recursos Físicos y Humanos	12 días	05/03/15	20/03/15
FASE 2 – Análisis y Desarrollo del portal web	90 días	23/03/15	24/07/15
Análisis y Planeación del portal	5 días	23/03/15	28/03/15
Definición de la arquitectura	3 días	30/03/15	01/04/15
Diseño del portal	7 días	02/04/15	10/04/15
Desarrollo del portal	45 días	13/04/15	12/06/15
Pruebas del portal	30 días	15/06/15	24/07/15
FASE 3 – Plan de marketing y medios sociales	10 días	27/07/15	07/08/15
Identificación de redes sociales	1 días	27/07/15	27/07/15
Estrategia y definición de contenidos a publicar	2 días	28/07/15	29/07/15
Desarrollo de presencia en redes identificadas	7 días	30/07/15	07/08/15
Búsqueda de primeros cuidadores	10 días	27/07/15	07/08/15
Búsqueda de primeros proveedores de productos y servicios	10 días	27/07/15	07/08/15

FASE 4 – Portal Web disponible al público y Mejoras	35 días	10/08/15	25/09/15
Registro de primeros usuarios y prestación de todos los servicios ofrecidos	20 días	10/08/15	04/09/15
Correcciones y mejoras del sistema	15 días	07/09/15	25/09/15
FASE 5 – Análisis y Desarrollo de la Aplicación móvil	30 días	04/04/16	13/05/16
Análisis y Planeación de la aplicación móvil	5 días	04/04/16	08/04/16
Desarrollo de la aplicación móvil	15 días	11/04/16	29/04/16
Pruebas de la aplicación móvil	10 días	02/05/16	13/05/16

1.10 RESUMEN EJECUTIVO

1.10.1 Concepto de negocio

Ofrecer servicios personalizados para el cuidado de mascotas que podrán ser encontrados y adquiridos en cualquier momento y lugar, desde un computador, smartphone o tableta.

El servicio está dirigido principalmente a dueños de mascotas que vivan en Bogotá y sus alrededores. Adicionalmente, quienes disfruten de la compañía de los animales podrán ganar dinero haciendo lo que más les gusta: cuidar mascotas, y en la comodidad de su casa.

Cuidamos tu Mascota atiende una necesidad desatendida del mercado. En efecto, no existen servicios similares, pues aunque en Bogotá hay hoteles y guarderías de mascotas, cuentan con un modelo de negocio completamente distinto, ni siquiera tienen una estrategia definida en la web ni en redes sociales. De hecho, las plataformas de negocios online para ofrecer este tipo de servicios son incipientes en el mundo, y en Colombia no hay registro alguno de negocios parecidos. Por eso pensamos que al crearse un nuevo mercado de consumo, se aumentan las posibilidades de éxito para Cuidamos tu Mascota, debido a la gran cantidad de oportunidades generadas para un crecimiento rentable en el corto plazo.

1.10.2 Mercadeo

Según la más reciente encuesta realizada por la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), en Colombia, 6 de cada 10 hogares tiene un perro o gato como mascota, que corresponden a 4,3 millones de perros y 1,4 millones de gatos, según un estudio elaborado por la firma Euromonitor International.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que 1 de cada 10 colombianos realiza compras por internet (en un mercado que para finales de 2013 movió un total de 8.232 millones de dólares en el país) proyectamos que aproximadamente 570.000 sería el número de posibles usuarios dispuestos a comprar servicios de mascotas a través de la plataforma.

A partir de las cifras mencionadas, esperamos llegar por lo menos el 50% del mercado objetivo, es decir a 285.000 usuarios. Teniendo en cuenta como variable adicional que un mismo usuario puede adquirir el servicio de cuidado entre 1 y 3 veces al año, por un período de entre 3 y 15 días.

Contemplando el hecho de que las ventas se incrementarán o disminuirán según la temporada del año, proyectamos vender 697.420.000 millones de pesos, por concepto de las ganancias porcentuales obtenidas de los servicios adquiridos por los usuarios, durante los primeros 12 meses.¹

MES	CANTIDAD	VALOR VENTA
Enero	630	\$2'585.000
Febrero	620	\$2'085.000
Marzo	1220	\$3'170.000
Abril	3650	\$9'010.000
Mayo	9050	\$18'775.000
Junio	60200	\$118'500.000
Julio	90200	\$172'.175.000
Agosto	9200	\$10'425.000
Septiembre	3100	\$10'425.000
Octubre	4300	\$12.595.000

¹ **NOTA:** Ver proyección de ventas anuales detalladas en la pestaña “PASO 4 PROY. DE VENTA AÑO 1” del Anexo 3: Plan Financiero

Noviembre	60500	133'500.000
Diciembre	90500	\$187'750.000
TOTAL AÑO	333170	\$697'420.000

1.10.3 Organización

El portal web es uno de nuestros recursos claves, por tal razón se optimizarán la planta física y humana disponible para tenerlo a punto en 90 días. Para ello, se contratará mediante contratos a término definido a los técnicos que se encargarán de completar esta labor. Por la importancia del aspecto digital para el proyecto, la implementación de la estrategia de Social Media no sobrepasará de los 30 días, a fin de promocionar oportunamente el sitio web, cuya ejecución total se proyecta a 7 meses, incluida la fase de planeación.

1.10.4 Finanzas

Durante el primer año de operaciones, Cuidamos Tu Mascota espera generar ventas por \$697.420.000, proyectando un incremento porcentual estimado en ventas del 20% para el segundo año y del 30%, en tres años año.

La inversión total requerida es de \$220 millones, discriminada en \$25.000.000 en activos fijos y \$195.000.000 en capital de trabajo. Aproximadamente un 30% de los aportes requeridos para la fase inicial del proyecto saldría del equipo emprendedor y el 70% restante de un crédito.

De acuerdo con lo anterior, se requiere que se concreten 333.170 transacciones en la plataforma de cuidamostumascota.com antes de que termine el primer año de operación, contemplando la disparidad de ventas por mes, siendo julio y diciembre los meses más

fructíferos. De este modo, para el primer año se prevé haber recuperado el 62,25% de la inversión y la inversión total, en 20 meses.

2. CONCEPTO DE NEGOCIO

Cuidamostumascota.com es una plataforma informática que relaciona a dueños de mascotas con personas comunes o profesionales especializados interesados el cuidado de las mismas y proveedores de servicios, a fin de que puedan efectuar negocios.

A través de dicha plataforma, los cuidadores podrán ofrecer su servicio a los dueños de mascotas quienes a su vez podrán elegir un cuidador confiable a partir un sistema de calificaciones positivas o negativas que han brindado otros usuarios según su experiencia con el servicio. Los proveedores de productos y servicios de mascotas también tendrán un espacio para publicitar sus servicios e interactuar con los usuarios.

Cuidamostumascota.com es una plataforma confiable, dinámica y segura que facilita la vida de los dueños de mascotas, y es una fuente de ingreso para quienes ofrecen servicios relacionados con el cuidado y bienestar de las mismas.

2.1 PROPÓSITO

Cuidamos Tu Mascota responde al aumento de personas con mascotas en Bogotá, su necesidad de dejarlas con alguien que las cuide cuando salen de la ciudad y la falta de oferta al respecto en los canales digitales. El modelo de negocio busca atender una necesidad desatendida del mercado.

2.2 MODELO DE NEGOCIO / CANVAS²

² **Nota:** Ver representación gráfica del modelo de negocio en el Anexo 1: Canvas Modelo de Negocio.

- **Segmento de clientes:** Nuestro cliente más importante es el dueño de mascota ya que es quien toma la decisión de adquirir el servicio de cuidado de mascota, sin embargo, también creamos valor para el cuidador de mascotas y para los proveedores de productos y servicios para mascotas.
- **Propuesta de Valor:** El dueño de mascota puede consultar y adquirir un servicio de cuidado de mascota sin moverse de su casa a través del portal web, y posteriormente mantener contacto constante con su mascota, al dejarla en su ausencia con un cuidador confiable, responsable, quien le brindara el mismo cariño que él a su mascota. El cuidador de mascota obtiene un beneficio económico por desempeñar una actividad de su agrado: cuidar animales.
- **Canales de distribución y comunicaciones:** El servicio de cuidado de mascotas será ofrecido a los clientes por medio del portal web y redes sociales. Los clientes registrados en el portal, podrán ser contactados a través de correo electrónico o celular, según lo autoricen en el formulario de registro. Asimismo, el cliente podrá contactar a Cuidamos Tu Mascota S.A.S. a través de redes sociales, correo electrónico o vía telefónica. La comunicación entre el dueño de mascota y el cuidador, se establece directamente entre los mismos usando la aplicación móvil de Cuidamos Tu Mascota S.A.S., así como el transporte de la mascota al domicilio del cuidador. Sin embargo Cuidamos Tu Mascota S.A.S. ofrece un servicio de transporte por un costo adicional, con proveedores externos.
- **Relación con el cliente:** La relación con los cuidadores y dueños de mascota se realiza a través del portal web o la aplicación móvil, sin embargo ante cualquier inquietud o inconveniente, se ofrece una asistencia personal mediante las redes sociales, correo electrónico o vía telefónica. Con los proveedores de productos y servicios de mascotas la

relación que se establece es de asistencia personal, directamente en las instalaciones de Cuidamos Tu Mascota S.A.S.

- **Flujos de Ingreso:** El flujo de ingresos con los cuidadores y dueños de mascota se manejará con un precio dinámico, para el cuál se establece una tarifa básica de \$10.000 por día, la cual podrá ser modificada por el cuidador de mascota hasta un tope máximo de \$50.000 por día, dependiendo de los espacios y comodidades que ofrezca el cuidador, con opción de negociación dependiendo del número de días de cuidado. Cuidamos Tu Mascota S.A.S. recibirá el 7% del valor total de la negociación. Con los proveedores de servicios y productos de mascotas, se cobrará un precio fijo por establecer publicidad en el portal web y un porcentaje fijo, cuando de los servicios adquiridos por el cliente a través del portal (ejemplo: transporte de mascotas, seguro para mascota, servicios de peluquería, veterinarios, entre otros).

- **Recursos Clave:** Inicialmente se requieren recursos financieros de un inversionista externo para poder iniciar el proyecto. Como recursos físicos, se requiere una oficina para poder atender personalmente a los proveedores de servicios y productos de mascotas y a los dueños o cuidadores de mascota que en caso extremo lo requieran. Se requieren recursos humanos para atender constantemente las inquietudes o inconvenientes que reporten los usuarios a través de las redes sociales, correo electrónico o vía telefónica. También se requiere un grupo de personas para el desarrollo y mantenimiento del portal web, que es el recurso principal de Cuidamos Tu Mascota, ya que es el medio a través del cual interactúan los dueños, cuidadores y proveedores de productos y servicios para mascotas.

- **Actividades Clave:** Una actividad clave de Cuidamos Tu Mascota S.A.S. es la promoción de sus servicios a través de las redes sociales, mediante experiencias de los dueños de mascota que ya han adquirido el servicio. También la promoción del contacto directo que

puede tener el dueño de mascota con el cuidador durante el período del cuidado, mediante el uso de llamadas, video llamadas, fotos, mensajes. Lo anterior para generar confiabilidad y mantener una buena relación con sus clientes.

- **Socios Clave:** Los socios clave para Cuidamos Tu Mascota S.A.S. son los proveedores de servicios y productos para mascotas, entre los cuales se encuentran los que ofrecen servicios de transporte (Ejemplo: CaniTaxi y ZooTaxi), los que ofrecen seguros para mascota (Ejemplo: Liberty Seguros y Seguros Falabella) y los que ofrecen productos en general (Ejemplo: Ciudad de Mascotas)³.

- **Estructura de Costos:** Los costos más significativos que se generarán al inicio del proyecto están relacionados con el desarrollo del portal web. Posteriormente se mantendrán unos costos fijos, relacionados con los salarios de los empleados para el mantenimiento del portal web y los empleados para atender a las solicitudes de los clientes a través de los distintos canales de comunicación. Adicionalmente se mantendrán costos de renta de la oficina para atender a los proveedores o clientes que lo requieran, así como costos de los recursos físicos requeridos para los empleados, sin embargo, se planea manejar un esquema de teletrabajo, el cual generará una reducción en los costos de los recursos físicos.

2.3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Cuidamostumascota.com es un portal web que facilita las posibilidades de negocios relacionadas con el cuidado y bienestar de mascotas. A través de la plataforma, dueños de perros y gatos, que por alguna razón deben ausentarse de su casa, pueden encontrar personas confiables y capacitadas en el cuidado de mascotas. A su vez, las personas que aman los

³ **Nota:** La información de algunos de los posibles proveedores se puede encontrar en: <http://www.canitaxi.com.co/web>, <http://www.libertyseguros.es/seguros/seguros-mascotas> y <http://www.ciudademascotas.com/>

animales y tienen la capacidad y los medios para cuidarlos podrán ganar dinero mientras disfrutan de la compañía de sus nuevos amigos de cuatro patas. Cabe anotar que los procesos de selección de cuidadores son bastante rigurosos, con el fin de hallar personas realmente comprometidas e idóneas con la actividad que están ofreciendo.

De igual manera, a través de alianzas clave con proveedores del sector el portal brindará a servicios de valor agregado del cual obtendremos una ganancia por cada negocio efectuado.

2.3.1 Portafolio de servicios

- ✓ Búsqueda de cuidadores confiables y verificados, a través de un motor de búsqueda alimentado por sistemas de georreferenciación y una base de datos propia que valida la veracidad de la información y las competencias suministradas por los cuidadores.
- ✓ Identificación de los cuidadores de mascotas más confiables según un sistema de reputación que los posiciona según las calificaciones originadas de las experiencias de los usuarios con el servicio.
- ✓ Garantizarle a los cuidadores la remuneración por su servicio, a través de una robusta plataforma de pagos online producto de las alianzas con entidades financieras y de comercio electrónico.
- ✓ Ofrecer a los usuarios la posibilidad de permanecer en contacto entre ellos durante la prestación del servicio, a través de una aplicación propia disponible en sistemas operativos Android e IOS.

2.3.2 Aspectos diferenciales

1. Selección rigurosa de cuidadores de mascotas. Nuestra tasa de aprobación es de un 40% de las solicitudes recibidas.

2. Precios del servicio de cuidado más económicos que los ofrecidos por los competidores.
3. Plataforma segura y confiable, incluso para efectuar pagos online.
4. Múltiples alianzas con empresas especializadas para ofrecer servicios de valor agregado a los usuarios (póliza de seguros, transporte, veterinarios, etc.).
5. Servicio personalizable de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
6. Aplicación móvil propia para facilitar la comunicación entre usuarios.

3. ANÁLISIS DE MERCADO

3.1 SEGMENTO OBJETIVO

Teniendo en cuenta que la oportunidad de negocio se encuentra enfocada en un sector particular, como es el de las mascotas, a partir del análisis de los segmentos con mapas de empatía⁴, es posible identificar 3 segmentos de mercado específicos alrededor de este sector, como son:

- Segmento Primario: Dueños de mascotas.
- Segmento Secundario: Cuidadores de mascotas.
- Segmento Terciario: Proveedores de productos y servicios para mascotas.

3.1.1 Ámbito demográfico

Cuidamostumascota.com estará disponible inicialmente en la ciudad de Bogotá, que cuenta con 7.363.782 habitantes según el último censo oficial elaborado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El 47% de la población son hombres y el

⁴ **Nota:** Para una visualización gráfica de los mapas de empatía, ver el Anexo 2: Mapas de Empatía.

52% mujeres. En materia de conectividad, de los 10.617.215 de suscriptores a internet (fijo y móvil) que hay en Colombia, 959.794 están en la capital del país.

Según cifras de la Secretaría Distrital Ambiental, en Bogotá hay alrededor de 551 mil caninos y aproximadamente 144.928 gatos, lo que significa que por cada 10 habitantes hay un perro y por cada 50, un gato; es decir uno de tres hogares capitalinos tiene una mascota.

3.2 PERFIL DEL SEGMENTO OBJETIVO

Propietarios de mascotas (perros, gatos) que no desean dejarlas solas, y prefieren contratar a personas responsables que cuenten con las condiciones necesarias para cuidarlas. El mercado objetivo a cubrir está compuesto por ciudadanos familiarizados con las nuevas tecnologías y que están dispuestos a pagar por servicios relacionados con el bienestar de sus mascotas.

3.2.1 Perfil socio-demográfico

Nuestro público objetivo está compuesto por hombres y mujeres, entre los 25 y 40 años de edad, profesionales, con ingresos superiores a los dos millones de pesos, residentes en la ciudad de Bogotá y alrededores.

3.2.2 Perfil psicográfico

Personas solteras que gustan de las comodidades, viven en estratos 3, 4, 5 y 6, viajan por lo menos una vez al año, poseen vehículo, smartphone, tablet, les gusta estar actualizados en materia tecnológica, hacen compras por internet y son bastante activos en redes sociales. La mayoría tiene cuenta en más de 2 plataformas sociales. En general, son personas descomplicadas que les gustan los lujos y las comodidades.

3.3 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Negocio	Servicios ofrecidos	Precio Noche de estadía	Ubicación	Plataformas digitales
Connect my dog	Hotel Adiestramiento Aseo Peluquería Venta de comida	\$40.000	Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> • http://www.connectmydog.com/ • Redes sociales (Facebook) • Blog
El campo de lucas	Guardería Paseos Entrenamiento o Transporte	\$40.000	Granada, Cundinamarca	<ul style="list-style-type: none"> • http://www.elcampamentodelucas.com/ • Redes sociales (Facebook)
El Bosque centro deportivo canino	Guardería Paseos Transporte Entrenamiento o	\$30.000	Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> • http://www.elbosquecanino.com/ • Redes sociales (Facebook, Flickr, Twitter, YouTube)
La Gatería	Hotel Venta productos para gatos	\$25.000	Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> • http://www.lagateria.co/ • Redes sociales (Facebook)
DogBuddy	Ubicación y selección de Cuidadores de perros Cobertura veterinaria	Entre €13 y €15 (\$35.000 y \$40.000)	España	<ul style="list-style-type: none"> • https://es.dogbuddy.com/ • Redes sociales (Facebook) • Blog

3.4 PRUEBA DE PRECONCEPTO

3.4.1 Guion para presentar el concepto

Cuidamos Tu Mascota es una comunidad virtual para adquirir servicios relacionados con el cuidado de perros y gatos a través de un sitio web, que preselecciona a los cuidadores ideales según las necesidades del cliente y además tiene una plataforma segura para realizar pagos online.

3.4.2 Guía de preguntas

¿Cómo te parece el servicio de cuidamostumascota.com?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Cuándo viajas con quién dejas a tu mascota?

- No tienes con quién dejarla
- Con un familiar o amigo
- En una guardería
- La llevas a pasear

¿Te parece útil el servicio de cuidamostumascota.com?

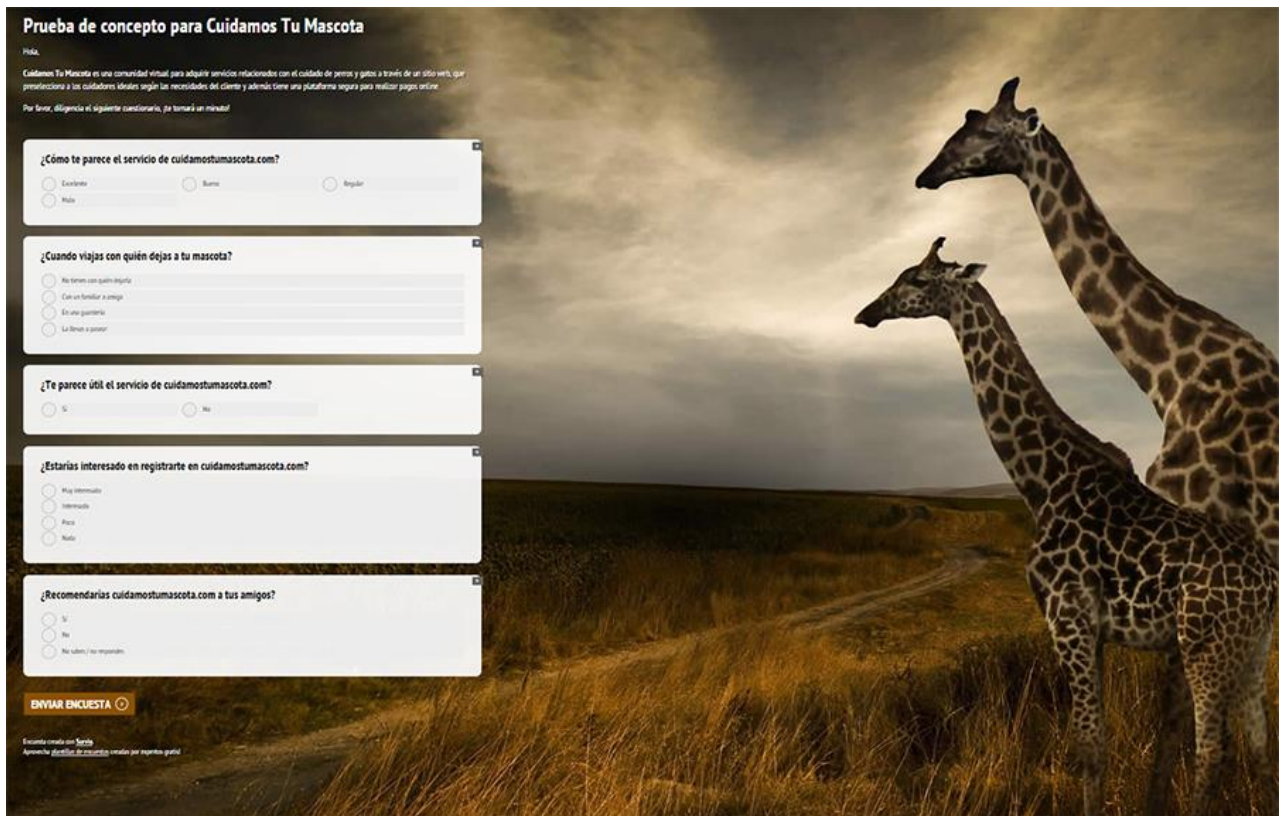
- Bastante
- Poco
- Nada

¿Estarías interesado en registrarte en cuidamostumascota.com?

- Muy interesado
- Interesado
- Poco
- Nada

¿Recomendarías cuidamostumascota.com a tus amigos?

- Sí
- No



Segmentos

M1 Hombres profesionales solteros, entre 20 y 40 años

M2 Mujeres profesionales solteras, entre 20 y 40 años

M3 Familias

Tabulación de resultados por segmentos del mercado										
	Preguntas	Atributos	M1		M2		M3		Criterios de Selección del ganador	Segmento Ganador por pregunta
1	¿Cuándo viajas con quién dejas a tu mascota?	No tienes con quién dejarla	7	10	6	10	1	5	Se preselecciona al segmento con mayoría en las tres primeras respuestas. Respuesta La llevas a pasear	M1 y M2
		Con un familiar o amigo	3		2		2			
		En una guardería	0		2		2			

		La llevas a pasear	0		0		5		descalifica al segmento.	
2	¿Cómo te parece el servicio de cuidamostumascota.com?	Excelente	0	4	5	9	2	8	El segmento con mayoría entre Excelente con Bueno.	M2
		Bueno	4		4		6			
		Regular	2		1		2			
		Malo	2		0		0			
3	¿Te parece útil el servicio de cuidamostumascota.com?	Sí	7	7	8	8	7	7	El segmento con mayoría en Sí.	M2
		No	3		2		3			
4	¿Estarías interesado en registrarte en cuidamostumascota.com?	Mucho	3	5	6	9	3	7	El segmento con mayoría en las dos primeras respuestas.	M2
		Interesado	2		3		4			
		Poco	4		1		3			
		Nada	1		0		0			
5	¿Recomendarías cuidamostumascota.com a tus amigos?	Sí	5	5	4	4	5	5	Segmento con mayoría en la primera respuesta	M3
		No	4		2		2			
		No sabes	1		4		3			
Segmento seleccionado										M2

Se elaboraron 30 encuestas por medio de la plataforma online survio.com. El segmento ganador corresponde al de Mujeres profesionales solteras, con edades entre los 20 y 40 años (M2). Claro que se pudo establecer que el segmento de hombres solteros tampoco tiene quién cuide de sus mascotas, y aunque en general se mostró apático frente al servicio reconoce la utilidad del mismo, por lo que se tendrá en cuenta en la investigación de mercado.

Así las cosas, el mercado primario que se atenderá inicialmente corresponde a hombres y mujeres de 20 y 40 años de edad, residentes en Bogotá que por sus ocupaciones, vida social y nivel de ingresos suelen ausentarse de su casa por varios días y no tienen a quién dejarle sus mascotas.

4. PLAN DE MERCADEO

4.1 PRODUCTOS

Cuidamos tu mascota busca a través de sus productos y servicios, satisfacer las siguientes **necesidades** de los segmentos de clientes identificados:

- Los dueños de mascota no conocen personas de confianza que puedan encargarse de cuidar a su mascota, con dedicación y cariño, mientras se encuentran de viaje.
- Los dueños de mascota requieren un servicio económico, en el cual la mascota pueda estar en la casa del cuidador, no necesariamente un establecimiento o cuidador profesional.
- Los dueños de mascota necesitan poder comunicarse constantemente con la persona que está cuidando su mascota para poder continuar su viaje con tranquilidad.
- Las personas que aman las mascotas y tienen conocimiento sobre su cuidado quieren aprovechar su tiempo libre ayudando a personas que requieren viajar, cuidando a sus mascotas, obteniendo también un beneficio económico.
- Los proveedores de productos y servicios para mascotas necesitan crear alianzas con portales web en dónde puedan ofrecer o prestar sus servicios.

Para satisfacer las necesidades mencionadas, Cuidamos Tu Mascota ofrece los siguientes productos:

4.1.1 Portal Web: Cuidamos Tu Mascota

El producto principal ofrecido por Cuidamos Tu Mascota para cumplir con el servicio de facilitar el encuentro del dueño y cuidador de mascota es el portal web, el cual cuenta con las siguientes características:

- Explicación de cómo funciona el proceso de adquisición y prestación del servicio de cuidado de mascota.

- Búsqueda de cuidadores por zonas de Bogotá.
- Registro y visualización de perfiles de cuidadores con fotos y calificaciones de otros usuarios.
- Registro de cuidadores y dueños de mascotas en el portal para garantizar seguridad.
- Adquisición y pago del servicio de cuidadores de mascotas.
- Opciones de contacto y ayuda a través de las redes sociales.
- Publicidad de proveedores aliados.

4.1.2 Aplicación Móvil: Cuidamos Tu Mascota

Una vez que Cuidamos Tu Mascota tenga estable su producto principal, el portal web, ofrecerá de forma gratuita la Aplicación Móvil, como producto adicional para garantizar la fidelización de los clientes, mediante la oferta constante nuevos beneficios. La aplicación móvil está enfocada en la necesidad de mantener en constante contacto a los dueños con los cuidadores de mascota a través de las siguientes características:

- Acceso a la aplicación a través de un código generado por el portal web.
- Mensajes entre dueños y cuidadores de mascota.
- Envío de fotos y vídeos de las mascotas.

4.1.3 Diferencia de los productos y servicios con la Competencia

Cuidamos Tu Mascota a través de los productos y servicios que ofrece se diferencia de la competencia en lo siguiente:

- Ofrece perfiles actualizados con información verificada de posibles personas amantes de las mascotas que ofrecen el servicio de cuidado.
- El precio del pago del servicio de cuidado es más económico.

- Permite la realización del pago del servicio de cuidado a través de transacciones electrónicas.
- Ofrece servicios adicionales que también pueden ser adquiridos y pagados a través de transacciones electrónicas.
- Ofrece una aplicación para garantizar el constante contacto entre los dueños y los cuidadores de las mascotas a través de textos, fotos y vídeos.

4.1.4 Motivación de Compra

Los clientes se sentirán motivados para adquirir los servicios de cuidado de mascota a través de Cuidamos Tu Mascota por lo siguiente:

- Los cuidadores de mascota son confiables ya que la información de registro ha sido verificada y tienen una calificación y comentarios proporcionados por otros usuarios, a partir de la experiencia obtenida en el servicio de cuidado.
- Teniendo en cuenta que son personas comunes que aman las mascotas y tienen experiencia en el cuidado de las mismas y no son cuidadores o establecimientos profesionales, el pago por el servicio es mucho más económico.
- Los dueños de mascota podrán comunicarse con los cuidadores en cualquier momento que lo necesiten para saber cómo se encuentra su mascota y podrán recibir fotos y vídeos.

4.2 PRECIO

Para la definición del precio del producto las variables que se tienen en cuenta, son los precios ofrecidos por la competencia en los servicios de cuidados de perros y de gatos. Por lo tanto, a partir del análisis realizado los precios ofrecidos actualmente por algunos de los competidores son:

Competidor	Precio Noche de estadía
Connect my dog	\$40.000
El campo de lucas	\$40.000
El Bosque centro deportivo canino	\$30.000
La Gatería	\$25.000
DogBuddy	Entre €13 y €15 (\$35.000 y \$40.000)

A partir de estos precios y de los valores identificados para la inversión, se establece que los cuidadores de mascota podrán cobrar por el servicio prestado una tarifa mínima de \$10.000 y una tarifa máxima de \$50.000 por día, la cual será definida por el cuidador a partir de sus competencias y experiencia en el cuidado de mascota y de los espacios y elementos ofrecidos para el cuidado, por ejemplo un patio amplio y seguro para que juegue la mascota, un gimnasio para gatos, cama para la mascota, etc...

Cuidamos Tu Mascota como intermediador de la adquisición de dicho servicio obtiene el 7% del valor total de la transacción.

Adicionalmente para la definición de los precios de las alianzas con proveedores de productos y servicios para mascota, Cuidamos Tu Mascota define los siguientes precios a partir de la comparación con portales que ofrecen publicidad y de las tarifas actuales de los servicios de los proveedores:

- Por publicar contenidos en la sección de publicidad, se cobrará una tarifa mensual al proveedor de \$25.000.
- Por prestar el servicio de transporte, el valor promedio cobrado por el proveedor es de \$25.000, del cual, a partir del análisis del valor de la inversión, Cuidamos Tu Mascota recibirá el 7%.

- Por prestar el servicio de veterinario a domicilio, el valor promedio cobrado por el proveedor es de \$40.000, del cual, a partir del análisis del valor de la inversión, Cuidamos Tu Mascota recibirá el 7%.
- Por prestar el servicio de comida a domicilio, el valor promedio cobrado por el proveedor es de \$5.000 por libra de comida, del cual, a partir del análisis del valor de la inversión, Cuidamos Tu Mascota recibirá el 7%.
- Por prestar el servicio de baño y peluquería a domicilio, el valor promedio cobrado por el proveedor es de \$30.000, del cual, a partir del análisis del valor de la inversión, Cuidamos Tu Mascota recibirá el 7%.

4.3 DISTRIBUCIÓN

Teniendo en cuenta que el servicio se ofrece a través de un medio virtual como es el Portal Web, no es necesaria la distribución del servicio a través de algún medio físico. Sin embargo, a través de un proveedor, se ofrece como servicio adicional el transporte de las mascotas, que puede ser adquirido por el dueño por una tarifa fija, desde el domicilio del dueño de la mascota hasta el domicilio del cuidador solo dentro de la ciudad Bogotá, donde Cuidamos Tu Mascota presta su servicio.

4.4 COMUNICACIÓN Y PRESUPUESTO MERCADEO

La empresa para ser identificada claramente en el mercado usará el nombre “Cuidamos Tu Mascota” y el siguiente logo:



Teniendo en cuenta que su producto principal es un portal web, se usarán medios virtuales para dar a conocer el servicio, como son las redes sociales Facebook, Twitter y Google+. Las actividades definidas para dicha promoción son:

- Estrategia y definición de contenidos a publicar.
- Desarrollo de presencia en Facebook, Twitter y Google+.
- Búsqueda de primeros cuidadores.
- Búsqueda de primeros proveedores de productos y servicios.

Se planea realizar las actividades mencionadas en un período de 10 días antes del lanzamiento del producto al mercado. Posteriormente se planea mantener una frecuencia de entre 1 y 3 publicaciones diarias en cada una de las redes sociales, así como atención constante al cliente a través de las mismas y adicionalmente a través de correo electrónico o vía telefónica.

4.5 PROYECCIÓN DE VENTAS

4.5.1 Objetivos Comerciales

A partir de la encuesta más reciente realizada por la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), se estableció que en 6 de cada 10 hogares hay una mascota. Esto equivale aproximadamente a 4,3 millones de perros y 1,4 millones de gatos, población establecida según la firma Euromonitor International. Adicionalmente, teniendo en cuenta que solo 1 de cada 10 colombianos realiza compras por internet, el número máximo de posibles usuarios que pueden adquirir el servicio de mascotas es de aproximadamente 570.000.

A partir de estas cifras, con la actividad comercial planeada, se espera llegar por lo menos al 50% de los posibles usuarios, es decir a 285.000 usuarios. Teniendo en cuenta como variable adicional que un mismo usuario puede adquirir el servicio de cuidado entre 1 y 3 veces al año, por un período de entre 3 y 15 días.

4.5.2 Proyección de Ventas Anuales⁵

Se proyectan las ventas del primer año a partir de los siguientes servicios y la ganancia recibida por Cuidamos Tu Mascota:

- Servicio de Cuidado: \$1.400.
- Publicidad Proveedores: \$50.000
- Servicio Proveedor Transporte: \$1.750.
- Servicio Proveedor Veterinario a Domicilio: \$2.800.
- Servicio Proveedor Comida a Domicilio: \$1.400.
- Servicio Proveedor Baño y Peluquería: \$2.100.

A partir de los valores de los servicios y teniendo en cuenta que en algunas veces el número de servicios prestados será mayor que otros debido a los períodos de vacaciones y festivos, la proyección mensual de venta y la total anual será la siguiente por todos los servicios:

MES	CANTIDAD	VALOR VENTA
Enero	630	\$2'585.000
Febrero	620	\$2'085.000
Marzo	1220	\$3'170.000
Abril	3650	\$9'010.000
Mayo	9050	\$18'775.000
Junio	60200	\$118'500.000
Julio	90200	\$172'.175.000
Agosto	9200	\$10'425.000
Septiembre	3100	\$10'425.000
Octubre	4300	\$12.595.000
Noviembre	60500	133'500.000
Diciembre	90500	\$187'750.000
TOTAL AÑO	333170	\$697'420.000

⁵ **NOTA:** Ver proyección de ventas anuales detalladas en la pestaña “PASO 4 PROY. DE VENTA AÑO 1” del Anexo 3: Plan Financiero

5. PLAN OPERATIVO

5.1 FICHA TÉCNICA PRODUCTOS O SERVICIOS

El producto principal de Cuidamos tu Mascota es un Portal Web a través del cual los

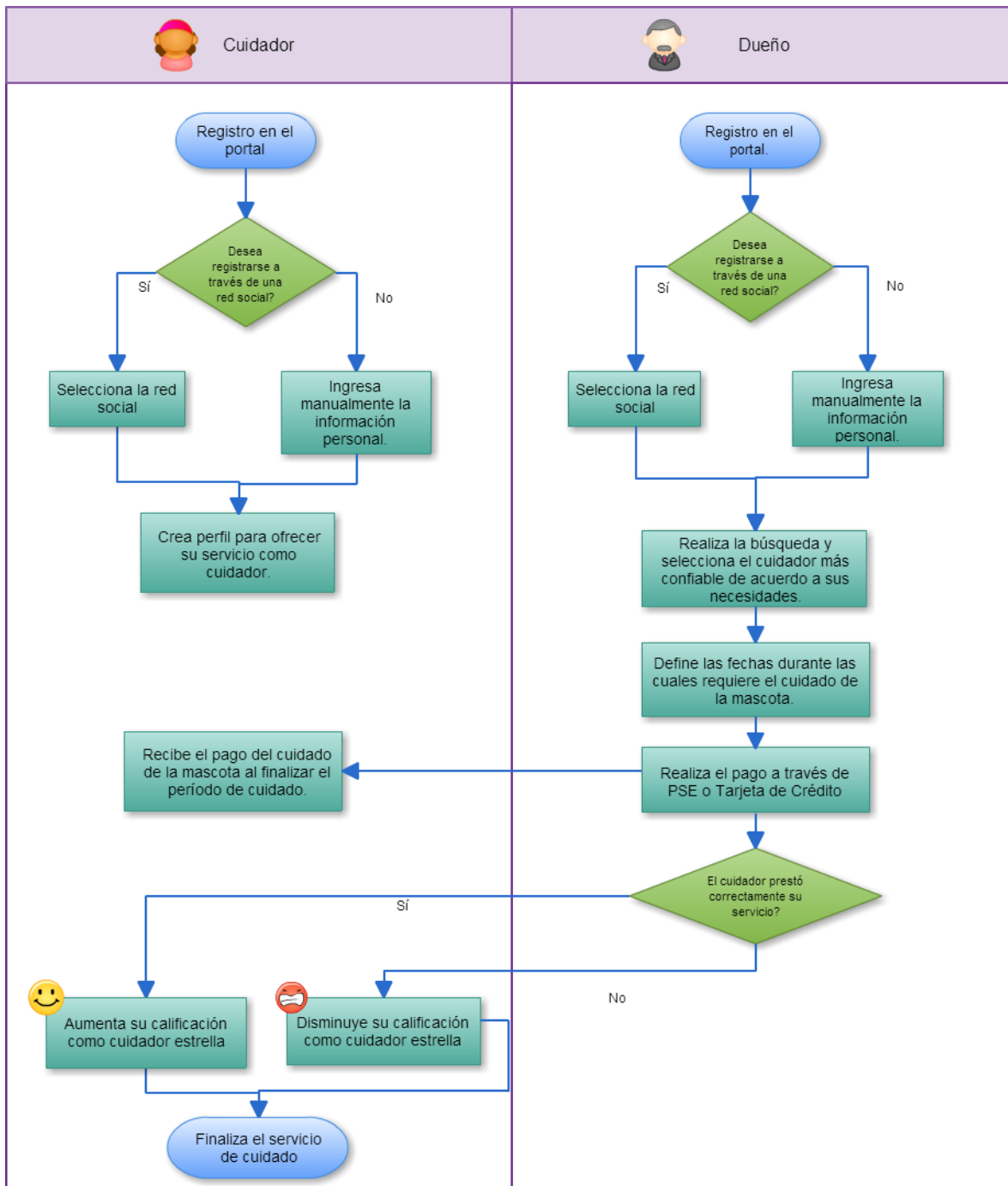
dueños de mascota podrán solicitar y pagar el servicio de los cuidadores de mascota.

Las funcionalidades con las que contará el portal web son las siguientes:

Funcionalidad	Detalle
Paso a paso desde el proceso de registro tanto del cuidador como del dueño de mascota hasta que se finaliza la negociación.	Gráfico dinámico con el paso a paso explicativo del proceso para realizar la negociación entre cuidador y dueño de mascota. No requiere registro.
Buscador por zonas de Bogotá de cuidadores	Búsqueda por clasificación de zonas de Bogotá de los cuidadores registrados en el sistema, mostrando inicialmente los de mejor reputación. No requiere registro.
Selección del cuidador después de realizar la búsqueda	Descripción detallada del perfil creado por el cuidador para ofrecer sus servicios con fotos del espacio donde se cuidará la mascota y de las mascotas que tiene el cuidador. No requiere registro.
Registro del dueño de mascota para poder adquirir el servicio de un cuidador	Registro de datos básicos del dueño de mascota para poder realizar el contacto con el cuidador.
Registro del cuidador para poder ofrecer el servicio	Registro detallado del cuidador con datos personales y de ubicación.
Información detallada del servicio ofrecido	Registro de perfil para ofrecer el servicio, con información detallada de ubicación y características de la prestación del servicio (competencias en cuidado de mascotas, fotos del lugar donde se cuidará la mascota, etc...).
Seleccionar cuidador, servicios adicionales y finalizar negociación	Definir cuidador, fechas en las que se requiere el cuidado de la mascota, servicios adicionales requeridos (visita veterinario a domicilio, transporte de la mascota, comida a domicilio, etc...) y realizar el pago electrónico para finalizar la negociación.

Sección de funcionamiento y preguntas	Mostrar opción visible en la que el usuario pueda ver el funcionamiento del sitio web, experiencias y preguntas más frecuentes realizadas de otros usuarios, y opción para realizar preguntas nuevas.
Sección de redes sociales	Mostrar claramente los links para acceder a las redes sociales y los últimos tweets posteados
Sección de publicidad	Mostrar algunos de los anuncios de servicios adicionales prestados por empresas aliadas, relacionados con mascotas.

La interacción que tendrán los cuidadores y dueños de mascota en el Portal Web es la siguiente para la adquisición y pago del servicio de cuidado es la siguiente:



El producto adicional de Cuidamos Tu Mascota, la aplicación móvil, que está enfocada en mantener en constante contacto a los dueños con los cuidadores de mascota contará con las siguientes funcionalidades:

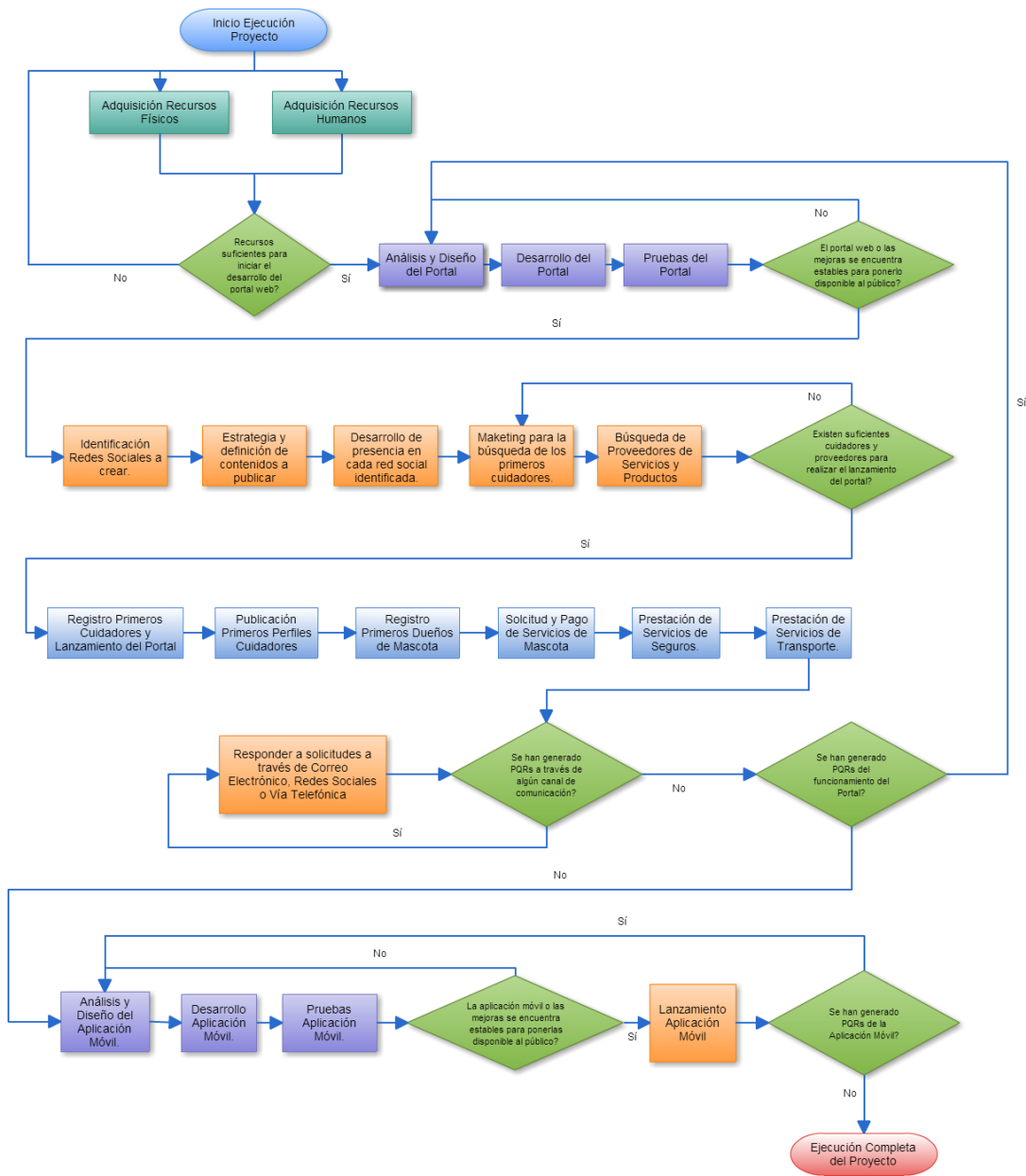
Funcionalidad	Detalle
Ingresar código asignado por el portal web al adquirir el servicio de un cuidador.	El portal web al finalizar la negociación del cuidado de mascota, genera un código tanto para el cuidador como para el dueño de mascota, con el cual ingresan en la aplicación móvil para comunicarse, durante el período de cuidado de mascota definido.
Enviar Mensaje	El cuidador y dueño de mascota se envían mensajes a través de un chat.
Enviar Fotos y Vídeos	El cuidador de mascota a través de la cámara de su dispositivo móvil envía fotos y vídeos al dueño de mascota.

Los servicios que se ofrecerán en el portal web adicionales al servicio de los cuidadores de mascotas serán brindados por los siguientes proveedores:

Servicio	Proveedor
Transporte	Canitaxi - http://www.canitaxi.com.co/web/
Veterinario a Domicilio	Ciudad de Mascotas - http://www.ciudaddemascotas.com/visita-veterinaria-perros-gatos
Comida a Domicilio	Agrocampo -
Baño y Peluquería a Domicilio	Connect My Dog - http://www.connectmydog.com/bano-para-perros

5.2 PROCESO DE ELABORACIÓN

Para la elaboración de los productos se requieren las fases básicas del desarrollo de un proyecto de software: Análisis, Diseño, Desarrollo y Pruebas. Adicionalmente, la elaboración del producto requiere la interacción real con los usuarios para identificar errores y mejoras, para lo cual es necesario definir pasos para la estrategia de marketing y para el uso de la plataforma por parte de los usuarios. A continuación se describe en un diagrama los pasos detallados para todas las fases:



5.3 EQUIPO E INFRAESTRUCTURA NECESARIOS

Los equipos e infraestructura requeridos para el desarrollo del proyecto están enfocados en la adquisición de un espacio y elementos con los que los empleados puedan desarrollar y dar soporte al Portal Web y la Aplicación Móvil.

Elemento	Cantidad
Muebles Oficina	10

Computadores	7
Licencias Software	7
Servidores	2
Oficina	1
Moto Visitador Cuidadores	1

6. PLAN ADMINISTRATIVO

6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CARGOS

Debido a la cantidad de tareas y responsabilidades asignadas al equipo de trabajo multidisciplinario, se optará por una estructura funcional (en la cual se suprime el Principio de Mando) para privilegiar la productividad de los empleados, quienes más que por obedecer órdenes o cumplir una jornada laboral serán medidos con base en indicadores de gestión establecidos en el plan de trabajo de la compañía.

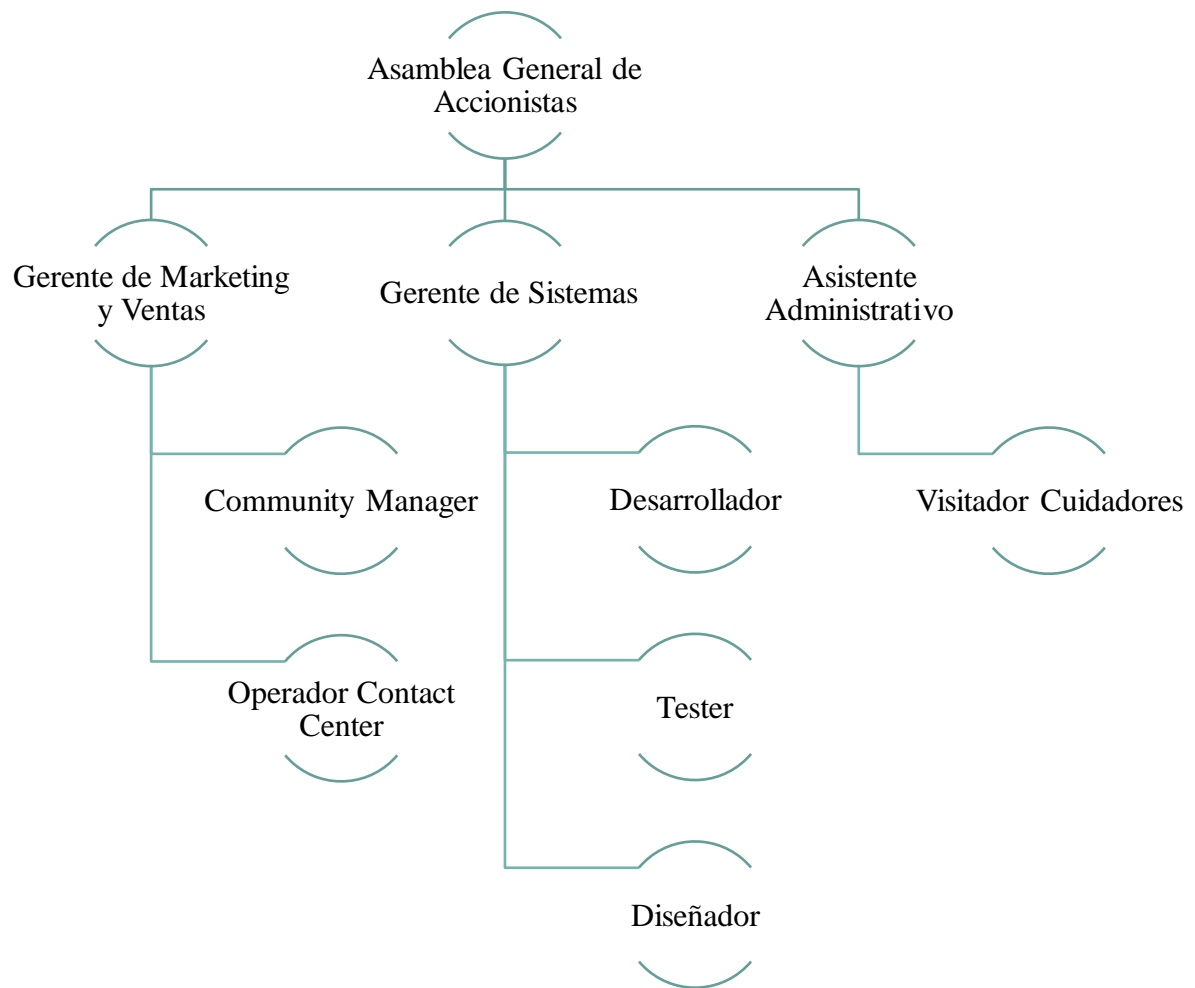
El equipo de trabajo de Cuidamos Tu Mascota S.A.S. S.C. incluye el siguiente personal y sus salarios mensuales básicos, sin prestaciones:

Cargo	Funciones	No.	Salario Básico	Contrato	Reporta a
Gerente de Marketing y Ventas	Es uno de los socios emprendedores (Camilo Pérez). Responsable de la imagen corporativa y las ventas en canales físicos y virtuales.	1	\$4'000.000	Tiempo completo	Asamblea General de Accionistas
Gerente de Sistemas	Es uno de los socios emprendedores (Diana Martínez). Responsable de controlar el análisis,	1	4'000.000	Tiempo completo	Asamblea General de Accionistas

	desarrollo y correcto funcionamiento del Portal Web y la Aplicación Móvil.				
Asistente Administrativo	Se encargará de la logística de las reuniones y eventos, así como de la parte administrativa y contable de la empresa.	1	\$1.800.000	Tiempo completo	Asamblea General de Accionistas
Desarrollador	Encargado de realizar el desarrollo de las funcionalidades del Portal Web y la Aplicación Móvil	2	\$2.500.000	Tiempo Completo (Un desarrollador se requiere solo por 4 meses)	Gerente de Sistemas
Tester	Encargado de realizar las pruebas de los desarrollos del Portal Web y la Aplicación Móvil, con el fin de garantizar calidad en el producto.	1	\$2.500.000	Tiempo Completo (Requerido solo por 4 meses)	Gerente de Sistemas
Diseñador gráfico	Elaborar piezas gráficas para las campañas de comunicación y marketing de la empresa y los diseños requeridos para el Portal Web y la Aplicación Móvil.	1	\$2.500.000	Tiempo Completo	Los dos gerentes
Community Manager	Publicar los contenidos y atender las solicitudes de los usuarios a través de las Redes Sociales	1	\$2'000.000	Tiempo Completo	Gerente de Marketing y Ventas

Operador Contact Center	Atender las solicitudes de los usuarios a través de correo electrónico y vía telefónica.	1	\$1'200.000	Tiempo Completo	Gerente de Marketing y Ventas
Visitador Cuidadores	Encargado de visitar el domicilio de los cuidadores registrados en el sistema para garantizar que la información registrada es verídica.	1	\$1'500.000	Tiempo Completo	Asistente Administrativo

6.2 ORGANIGRAMA



6.3 ANÁLISIS DOFA

Fortalezas

- ✓ No existen sitios web en Bogotá que ofrezcan servicios similares.
- ✓ Existe un sitio web similar en Europa, pero está enfocado solo a perros y no tiene presencia en América Latina.
- ✓ Conocimiento del negocio de guardería de mascotas.
- ✓ Campañas en redes sociales para atraer posibles usuarios.
- ✓ Pasión por las nuevas tecnologías y amor por los animales.

Debilidades

- ✓ Sin experiencia en la creación de servicios de guardería online.
- ✓ Recursos financieros limitados; se requiere la búsqueda de inversionistas.

Oportunidades

- ✓ Alianzas con proveedores de servicios relacionados con mascotas, veterinarias, etc.
- ✓ Cobrar por pauta publicitaria a empresas del sector.
- ✓ Creciente demanda de servicios relacionados con mascotas en Bogotá.
- ✓ Amplia cobertura de internet fijo y móvil. Ciudadanos activos en redes sociales.

Amenazas

- ✓ Los competidores que ya tienen bases de datos de clientes, podrían empezar a ofrecer un servicio similar.
- ✓ Los primeros clientes podrían no arriesgarse a adquirir el servicio de personas desconocidas si no ven confiabilidad en el sitio.

6.4 ASPECTOS LEGALES

Cuidamos Tu Mascota S.A.S. está constituida bajo la figura de Sociedad por Acciones Simplificadas, establecida en la legislación colombiana por la ley 1258 de 2008, debido a las flexibilidades que ofrece a la hora de crear empresa. No requieren revisor fiscal, ni exigen establecer una duración determinada y tienen mayor flexibilidad en la regulación de los derechos patrimoniales, por ejemplo. Por algo, más del 90% de las empresas que se constituyen en Colombia son S.A.S.

6.4.1 Normatividad vigente

En materia de comercio electrónico, las normas aplicables en Colombia para nuestro proyecto son las siguientes:

- Ley 527 de 1999, la cual define y reglamenta el acceso y el uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1747 de 2000, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999 en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.
- Ley 1341 de 2009, la cual define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
- Ley 1266 de 2008, por medio de la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1581 de 2012 la cual define el uso de datos personales en el país.
- Ley 1273 de 2009, por el cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- Código de Comercio que rige a los comerciantes y los asuntos mercantiles en Colombia y será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos, salvo en los siguientes casos: a) en las obligaciones contraídas por el Estado colombiano en virtud de convenios o tratados internacionales; b) en las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo. (Artículo 1º. Ámbito de aplicación).

6.4.2 Términos y condiciones de uso del sitio

Este contrato describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por Cuidamostumascota.com. Cualquier persona que desee acceder y/o usar el sitio o los servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen Cuidamostumascota.com y que son incorporados al presente por referencia.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos

y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su inscripción como Usuario de Cuidamostumascota.com.

7. PLAN FINANCIERO⁶

7.1 ANÁLISIS ECONÓMICO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

El costo del desarrollo de los productos Portal Web y Aplicación Móvil, se ve reflejado directamente en los sueldos pagados a los siguientes empleados en el período de desarrollo de cada producto:

Portal Web – 3 Meses

Empleado	Sueldo mensual con prestaciones	Sueldo por los 3 meses
Gerente de Sistemas	\$6'080.000	\$18.240.000
Desarrollador 1	\$3'800.000	\$11.400.000
Desarrollador 2	\$3'800.000	\$11.400.000
Tester	\$3'800.000	\$11.400.000
Diseñador	\$3'800.000	\$11.400.000
TOTAL		\$63.840.000

Aplicación Móvil – 1 Mes

Empleado	Sueldo por un mes con prestaciones
Gerente de Sistemas	\$6'080.000
Desarrollador 1	\$3'800.000
Desarrollador 2	\$3'800.000
Tester	\$3'800.000

⁶ Nota: El plan financiero detallado se puede consultar en el Anexo 3: Plan Financiero

Diseñador	\$3'800.000
TOTAL	\$21.280.000

Se define la ganancia recibida por Cuidamos Tu Mascota por cada uno de los servicios prestados en el Portal Web a partir de lo siguiente:

Servicio	Valor
Servicio de Cuidado	Tiene un precio promedio de \$20.000 por día del cual cuidamos tu mascota recibe el 7%, es decir \$1.400.
Publicidad Proveedores	Tiene un precio promedio de \$50.000 del cual cuidamos tu mascota recibe el 100%
Servicio Proveedor Transporte	Tiene un precio promedio de \$25.000 del cual cuidamos tu mascota recibe el 7%, es decir \$1.750.
Servicio Proveedor Veterinario a Domicilio	Tiene un precio promedio de \$40.000 del cual cuidamos tu mascota recibe el 7%, es decir \$2.800.
Servicio Proveedor Comida a Domicilio	Tiene un precio promedio de \$20.000 (asumiendo que en promedio se compran 4 libras), del cual cuidamos tu mascota recibe el 7%, es decir \$1.400.
Servicio Proveedor Baño y Peluquería	Tiene un precio promedio de \$30.000 del cual cuidamos tu mascota recibe el 7%, es decir \$2.100.

7.2 ESTRUCTURA DE ACTIVOS, COSTOS Y GASTOS FIJOS

La inversión requerida en activos fijos para que los empleados puedan desempeñar adecuadamente sus actividades es la siguiente:

Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Muebles Oficina	10	\$700.000	\$ 7.000.000
Computadores	7	\$1'500.00	\$ 10.500.000
Licencias Software	7	\$500.000	\$ 3.500.000
Servidores	2	\$2'000.000	\$ 4.000.000

Moto Visitador Cuidadores	1	\$2'500.000	\$ 2.500.000
TOTAL			\$27'500.000

Los costos y gastos fijos que se van a tener mensualmente para mantener la correcta operación de la empresa son los siguientes:

Costos Fijos de Producción

Costos	Precio Mensual
MANO DE OBRA	\$12.160.000
ARRIENDO	\$1.500.000
SERVICIOS PÚBLICOS PRODUCTIVOS	\$800.000
DEPRECIACIÓN Maquinaria y Equipo	\$691.667
MANTENIMIENTO (equipos de trabajo y oficina)	\$500.000
TOTAL	\$15.651.667

Gastos Fijos Administración

Costos	Precio Mensual
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	\$2.736.000
ARRIENDO	\$1.500.000
DEPRECIACIÓN Muebles y enseres	\$58.333
SERVICIOS PÚBLICOS NO PRODUCTIVOS	\$100.000
ASESORÍA CONTABLE	\$500.000
ASESORÍAS	\$100.000
GASTOS BANCARIOS	\$90.000
CAFETERÍA Y ASEO	\$120.000
PAPELERÍA	\$50.000
ÚTILES DE OFICINA	\$20.000

SEGUROS	\$1.000.000
CAJA MENOR	\$200.000
TOTAL	\$6.474.333

Gastos Fijos Ventas

Costos	Precio Mensual
AREA MARKETING Y VENTAS	\$11.016.500
PUBLICIDAD	\$500.000
TOTAL	\$11.516.500

7.3 PUNTO DE EQUILIBRIO

Cuidamos Tu Mascota logra el punto equilibrio entre ingresos y costos totales en \$519.910.000 con una utilidad esperada sobre la inversión del 20%, a partir de los siguientes puntos de equilibrio en \$ y unidades para cada uno de sus servicios:

Servicio	Punto Equilibrio \$	Punto Equilibrio Unidades
Servicio de Cuidado	\$ 115.132.152	82238
Publicidad Proveedores	\$ 73.372.910	1468
Servicio Proveedor Transporte	\$ 71.957.595	41119
Servicio Proveedor Veterinario a Domicilio	\$ 115.132.152	41119
Servicio Proveedor Comida a Domicilio	\$ 57.566.076	41119
Servicio Proveedor Baño y Peluquería	\$ 86.349.114	41119
TOTAL	\$519.910.000	248182













7.4 PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

La inversión total requerida es de \$220.000.000 dividida en una inversión de \$25.000.000 en activos fijos y \$195.000.000 en capital de trabajo. Para la inversión total \$75.000.000 serán aportados por el equipo emprendedor y \$145.000.000 se obtendrán a través de un crédito.

Teniendo en cuenta que la proyección de ventas estimadas para el primer año es de \$697.420.000 y que se establece un incremento porcentual estimado de las ventas del 20% para el año 2 y del 30% para el año 3. Para el primer año se habrá recuperado el 62,25% de la inversión y la inversión total se recuperará en 1 año y 8 meses. Por lo tanto el análisis de viabilidad financiera indica que es conveniente invertir en el proyecto.

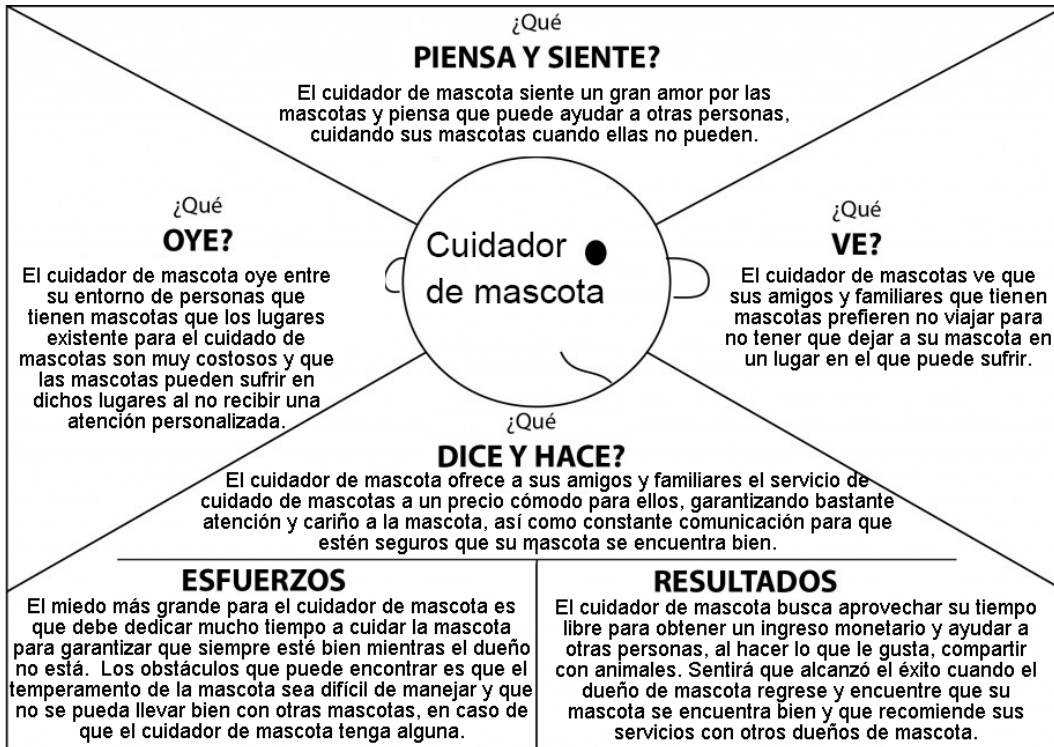
8. ANEXOS

8.1 ANEXO 1: CANVAS MODELO DE NEGOCIO

<p>Socios clave </p> <p>Proveedores de seguros para mascotas.</p>   <p>Proveedores de transporte para mascotas.</p>   <p>Proveedores de productos para mascotas.</p> 	<p>Actividades clave </p> <p>Promoción en Redes Sociales</p> <p>Contacto directo entre el dueño de mascota y el cuidador.</p>	<p>Propuestas de valor </p> <p>Adquirir servicio de cuidado de mascota a través de portal web.</p> <p>Mantener contacto constante con el cuidador y la mascota.</p> <p>El cuidador obtiene beneficio económico por hacer lo que le gusta, cuidar animales.</p>	<p>Relaciones con clientes </p> <p>Relación cuidador y dueño de mascota a través del portal web.</p> <p>Asistencia personal a través de redes sociales, correo electrónico, vía telefónica.</p> <p>Canales </p> <p>Distribución y comunicación con los usuarios a través del Portal web y redes sociales.</p> <p>Comunicación entre dueño y cuidador de mascota directamente entre los mismos usando aplicación móvil de cuidamos tu mascota</p>	<p>Segmentos de cliente </p> <p>Dueño de Mascota.</p> <p>Cuidador de Mascota.</p> <p>Proveedores de Cuidados y Servicios para Mascota.</p>
<p>Estructura de costes</p> <p>Desarrollo Portal Web</p> <p>Salarios Empleados</p> <p>Mantenimiento Recursos Físicos</p>		<p>Fuentes de ingresos </p> <p>Precio dinámico por el cuidado de mascota con tarifa básica de \$10.000 por día, con tope máximo de \$50.000 por día. Cuidamos tu mascota recibe el 7% del valor negociado por el total de días.</p> <p>Porcentaje fijo por servicios de proveedores adquiridos a través del portal web.</p> <p>Precio fijo por publicidad web para proveedores.</p>		

8.2 ANEXO 2: MAPAS DE EMPATÍA





8.3 ANEXO 3: PLAN FINANCIERO



9. BIBLIOGRAFÍA

- Osterwalder, A. y Pigneur, Yves. (2011). *Generación de modelos de negocio*, Barcelona, Deusto.
- Ministerio de Cultura. (2013). *Emprendimiento Cultural para la innovación, el desarrollo y la asociatividad*, Bogotá, Editorial Dartagnan S.A.S
- Alcaldía Mayor de Bogotá y Cámara de Comercio de Bogotá. (2008). *¿Cómo hacer un estudio de mercados para la creación y el desarrollo inicial de una empresa?* Bogotá, Legis S.A.
- Alcaldía Mayor de Bogotá y Cámara de Comercio de Bogotá. (2015) “*Producción y calidad*”, (en línea), disponible en:
http://www.bogotaemprende.com/contenido/busqueda_biblioteca.aspx?n=3&e=1&t=2&k=-1, recuperado: 13 de abril de 2015.
- Colombia, Congreso Nacional de la República (2008, 5 de diciembre), “Ley 1258 de 2008, por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada”, en Diario Oficial No. 47.194 de 5 de diciembre de 2008, Bogotá.
- Colombia (1997), Constitución Política, Bogotá, Legis.