

Plan de Negocio “Adoptpet App

Presentado Por:

Laura Daniela Caldas Acuña

**Proyecto presentado para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Presentado A:

Ingrith Dayana Benavides Osorio

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá 2020

Tabla de Contenido

1. Resumen	6
2. Descripción	6
3. Introducción	7
4. Módulo de mercados	9
4.1 Investigación de mercados	9
4.1.1 Definición de mercado	9
4.1.2 Análisis del sector.....	10
4.1.3 Análisis de mercado	13
4.1.4 Análisis de la competencia	22
4.2 Estrategias de mercado	24
4.2.1 Distribución del mercado	24
4.2.2 Estrategias de precio	25
4.2.3 Estrategias de promoción	26
4.2.4 Estrategias de servicio	26
5. Proyección de ventas	27
6. Módulo de operación	29
6.1 Operación	29
6.1.1 Ficha técnica del servicio	29
6.1.2 Estado de desarrollo	30
6.1.3 Descripción del proceso	30
6.1.4 Necesidades y requerimientos	31
6.1.5 Emprendedores.....	35
7. Impactos	35
7.1 Impactos	35
7.1.1 Impacto económico	35
7.1.2 Impacto regional	36
7.1.3 Impacto social	37
8. Aspectos legales	37
9. Alcances y delimitaciones	38
9.1 Alcances	38
9.2 Delimitaciones	38
10. Ciclicidad del servicio	39
11. Resumen ejecutivo	40
11.1 Resumen ejecutivo	40
11.1.1 Concepto del negocio	40
11.1.2 Potencial del mercado en cifras	43
11.1.3 Conclusiones financieras y evaluación de viabilidad	45
12. Resultados y cifras de la aplicación en el mercado	46
13. Referencias	53

14. Lista de tablas

<i>Tabla 1. Matriz de competidores</i>	23
<i>Tabla 2. Fijación de precios</i>	25
<i>Tabla 3. Proyección anual de Estado de resultados (servicio 2)</i>	27
<i>Tabla 4. Proyección anual de Estado de resultados (servicio 3)</i>	28
<i>Tabla 5. Ficha técnica del servicio</i>	29
<i>Tabla 6. Necesidades y requerimientos</i>	31
<i>Tabla 7. Necesidades de personal</i>	35
<i>Tabla 8. Impacto Regional</i>	36
<i>Tabla 9. Potencial del mercado en cifras</i>	43
<i>Tabla 10. Gastos operacionales</i>	43
<i>Tabla 11. Retorno de la inversión (Servicio 2)</i>	44
<i>Tabla 12. Retorno de la inversión (Servicio 3)</i>	44
<i>Tabla 13. Indicadores de adoptpet</i>	45
<i>Tabla 14. Resultados de adoptpet en el mercado</i>	47
<i>Tabla 15. Descargas de Adoptpet</i>	47
<i>Tabla 16. Ingresos compra- venta y artículos</i>	48

Lista de Figuras

<i>Figura 1. Ventas de artículos para cuidados de las mascotas</i>	<i>13</i>
<i>Figura 2. Actividad de la entidad</i>	<i>14</i>
<i>Figura 3. Entidades con página web</i>	<i>15</i>
<i>Figura 4. Medios de reconocimiento de la entidad</i>	<i>15</i>
<i>Figura 5. Entidades con aplicación</i>	<i>16</i>
<i>Figura 6. Interés en adoptpet app</i>	<i>17</i>
<i>Figura 7. Características de adoptpet app</i>	<i>17</i>
<i>Figura 8. ¿Te gustan las macotas?</i>	<i>18</i>
<i>Figura 9. Mascotas en el hogar</i>	<i>19</i>
<i>Figura 10. Tipo de mascota que tendría en su hogar</i>	<i>19</i>
<i>Figura 11. Numero de mascotas en el hogar</i>	<i>20</i>
<i>Figura 12. Percepción de procesos de adopción</i>	<i>21</i>
<i>Figura 13. Interés en adoptpet</i>	<i>21</i>
<i>Figura 14. Distribución del servicio</i>	<i>24</i>
<i>Figura 15. Ciclicidad del servicio</i>	<i>39</i>
<i>Figura 16. Pantallazos de Adoptpet</i>	<i>49</i>
<i>Figura 17. Usuarios activos diarios</i>	<i>51</i>
<i>Figura 18. Descargas en Colombia</i>	<i>51</i>
<i>Figura 19. Actividad en México</i>	<i>51</i>
<i>Figura 20. Descargas en Argentina</i>	<i>52</i>
<i>Figura 21. Actividad en Colombia</i>	<i>53</i>

Lista de anexos

Anexo 1. Flujograma de Adoptpet

55

Anexo 2. Instructivo de Adoptpet

56

1. Resumen

Este documento tiene como propósito, presentar la oportunidad de negocio identificada en el mercado y su viabilidad a partir de los resultados del análisis de mercado y el sector, además de la investigación de mercados realizada mediante el modelo de dos encuestas previamente diseñadas que permitieron la recopilación de datos necesarios para el diseño y estructura de la aplicación que suplirá las necesidades de los actores implicados (fundaciones y personas naturales interesados en la adopción y compra-venta de perros y gatos, además de emprendimientos dedicados a la comercialización de artículos para las mascotas) que permitieron identificar las funciones que se incluirían en la aplicación.

Posteriormente se sugieren estrategias de comunicación y expansión para la inserción en el mercado, así mismo, proyección de ventas para los próximos años e indicadores que demuestran la rentabilidad de su implementación comercial.

Por otra parte, la incorporación del componente internacional como factor fundamental del proyecto, como plan de su puesta en marcha en Argentina y México, de los cuales se recopilaron datos con una de las encuestas ya mencionadas anteriormente.

2. Descripción de la empresa

AdoptPet App es una aplicación que surge a partir del interés de contribuir a la adopción de perros y gatos actuando como intermediario y facilitar el proceso a la búsqueda de un hogar entre las fundaciones y las personas que deciden adoptar, además de este servicio ofrece la posibilidad de compra y venta de los mismos entre personas naturales. Finalmente, el tercer servicio se establece través de la estrategia de *e-commerce* dedicada a la oferta de artículos para las mascotas

con emprendedores nuevos en el mercado para brindar un nuevo canal de distribución de sus productos.

Se pretende abarcar el mayor número de fundaciones para facilitar su labor social, ya que en el mercado no hay una aplicación web que posibilite estos procesos, al igual que la venta y compra entre personas naturales.

En primera instancia se adelantará la disponibilidad de la app en Bogotá y sus alrededores, con la experiencia adquirida se busca la expansión por el resto del país, y para el componente internacional se dará comienzo en la ciudad de Santafé en Argentina, y en la Ciudad de México, México debido a la facilidad de contactos familiares que contribuyen al proceso.

3. Introducción

El propósito del proyecto es proponer una solución y contribuir en los procesos de adopción de mascotas con fundaciones, así como la compra y venta de las mismas después de identificar una serie de necesidades en el mercado. En concreto, la investigación que se presenta se acoge con la finalidad de establecer una propuesta concebida a las fundaciones, personas naturales y emprendedores dedicados a la adopción, compra y venta de perros y gatos y la venta de artículos para estos.

La oportunidad se identificó a partir de la labor de las fundaciones para buscar hogares a las mascotas, pues no cuentan con la facilidad y beneficios de una aplicación que conecte con las personas interesadas, además de reconocer que las personas buscan adoptar y comprar o por el contrario dar en adopción y vender haciendo uso de plataformas como Mercado Libre, Facebook o Instagram, por esa razón se crea AdoptPet App que brinda este espacio exclusivo para las mascotas.

Al revisar los resultados de la encuesta, que permitió evidenciar la pertinencia de la aplicación, se detectó que las plataformas que operan en el mercado en lo que se refiere a la comercialización de artículos para mascotas, trabajan exclusivamente con cadenas de almacenes grandes, por lo cual se plantea Adoptpet app como un medio para los emprendedores nuevos en el mercado en el cual puedan ofrecer sus productos (exceptuando alimentos) y como una fuente adicional de ingresos.

Misión

La misión de AdoptPet app es ser el punto de encuentro entre las personas interesadas en efectuar un proceso de adopción o compra- venta y las fundaciones/ empresas que se dedican a dicha actividad.

Visión

La Visión de AdoptPet app es ser una empresa líder reconocida por nuestro profesionalismo en la prestación de servicios dedicados a procesos de adopción, proporcionando atención de calidad que responda a las necesidades del cliente, facilitando las condiciones para su implementación.

Valores

-Compromiso: Poniendo a servicio nuestras capacidades para llevar a cabo nuestros propósitos, teniendo en cuenta las condiciones necesarias generando una calidad alta en los servicios prestados.

-Respeto: Reconocimiento de los demás, teniendo en cuenta los intereses y sentimientos de quienes participan en un proceso de adopción.

-Amor: Fuente que nos impulsa a actuar correctamente, con nuestros clientes, asociados y mascotas, logrando el bienestar propio y con los demás.

-Pasión: Este como esencia y base de la empresa, transmitiendo este a nuestros clientes y mascotas para generar certeza y seguridad en los mismos.

-Transparencia: Creando un entorno de confianza, promocionando el libre acceso a la información, la comunicación, y la participación de los involucrados en la toma de decisiones.

4. Módulo de Mercados

4.1 Investigación de mercados

4.1.1 Definición de Objetivos

Objetivo general

Generar un punto de enlace entre: fundaciones, personas naturales y emprendedores mediante el desarrollo de una aplicación móvil para facilitar y concretar procesos de adopción, compra y venta de mascotas y artículos para los mismos.

Objetivos específicos

- Identificar la oportunidad en el mercado a partir de las necesidades y análisis realizados.
- Determinar las estrategias de expansión y comunicación implementadas en el mercado.
- Demostrar la viabilidad del proyecto mediante indicadores financieros.
- Probar la funcionalidad de la herramienta.
- Implementar la aplicación en el mercado.

4.1.2 Análisis del sector

Como afirma el periódico El Tiempo, “la tenencia de mascotas en el hogar ha aumentado, pues la tendencia de los hogares es de una sola persona o no planean tener hijos, además destaca que se han convertido en gran compañía para los adultos mayores.” (El Tiempo, 2018).

Por su parte, el grupo BIOS demostró:

El 62% de los hogares del país, incluye en los gastos artículos y servicios relacionados a mascotas, al mismo tiempo la sensibilidad por los animales aumenta cada vez más, ya que siete de cada diez personas consideran su mascota como parte de la familia y esto genera un impacto social lo que significa una oportunidad de negocio para AdoptPet, pues demuestra que la implementación de la app va a responder a las necesidades de adquirir perros o gatos además de encontrar artículos que desee el usuario. (BIOS, 2018)

De igual importancia:

Los beneficios que generan en la salud, ya que según CDC (Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos) aumenta las oportunidades de que las personas realicen: ejercicio y socialicen, disminución de la presión arterial, regula niveles de colesterol y triglicéridos, controla la depresión, ansiedad y soledad. (Morales, 2020).

En efecto, toman un papel aún más importante en la vida de las personas y en sus hogares, es así que Adoptpet app no solo contribuye a la consecución de hogar para los animales, sino que al mismo tiempo contribuye a mejorar la salud mental y física de las que tengan interés en realizar de forma transparente y efectiva un proceso de adopción.

De manera similar, los datos de la encuesta Multipropósito del año 2017 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el caso de Bogotá:

Se presentó una reducción de personas en los hogares de 3,16 a 2,98 entre el año 2014 y 2017, teniendo en cuenta los datos arrojados, se deduce que hay más hogares dispuestos a adoptar y hacer parte de su familia las mascotas, en vez de tener hijos (Martínez,2019).

Por lo cual, el mercado de la ciudad es una opción con oportunidades para iniciar el funcionamiento de la aplicación, pues hay mayor oportunidad y disponibilidad de adoptar una mascota, además de presentarse una reducción del número de personas en los hogares disponiendo que los usuarios posean mayor nivel adquisitivo para invertir en artículos para su perro o gato.

Por otro lado, el Instituto distrital de Protección y Bienestar Animal de Bogotá, indicó que “desde el inicio del aislamiento obligatorio se han recibido 1.771 solicitudes virtuales de adopción de animales” (Semana Sostenible, 2020). De manera que, a pesar de que la pandemia por el COVID- 19 ha afectado sectores de la economía por la falta de dinamismo, por los factores a causa de la cuarentena como el aislamiento que genera soledad, ansiedad, depresión, estrés sigue siendo una opción favorable la adquisición de una mascota y que dicha situación ha sido ha aumentado la compra y adopción.

Para la sociedad la cuestión de la maternidad y paternidad es un asunto complejo, aunque tengan una pareja estable prefieren concentrar sus esfuerzos en su vida laboral, profesional y social y mejorar su situación económica, lo que se traduce en un estilo de vida y adquirir una mascota y considerarla como miembro de su familia, pues invierten en servicios de peluquería, artículos, ropa, seguros y más beneficios. José María Arriagada (s.f.), psicólogo de la atención particular en centro de especialidades VALCHAD, asegura que “las parejas o personas que establecen un

vínculo familiar con los perros o gatos suplen la paternidad y explica esta tendencia al placer y gratificación personal.”

Dicho de otra manera, los jóvenes en la actualidad no se sienten capacitados para tener un hijo y las responsabilidades que conllevan, siendo así prefieren suplir la necesidad mediante la adopción de una mascota que al igual que un bebe requiere de cuidados y afectividad, pero sin una gran inversión material, temporal o la responsabilidad que genera un hijo. Esto afirmando que el papel de una mascota ha ganado fuerza e importancia, pasando de adquirirlos para cuidar el hogar a ser parte de la familia e incluso suplir la necesidad de paternidad y maternidad en las personas; identificando estos beneficios y la importancia que toman cada vez más, Adoptpet app se ofrece como herramienta para que los usuarios encuentren su compañero ideal.

Con relación a la implementación del e-commerce en Colombia, se encuentra que “8 de cada 10 personas en el país aseguran navegar en la red diariamente, ya sea por sus teléfonos móviles, en su hogar o los sitios de trabajo” (Dinero, 2019), además de que los comercios optan por ingresar al mundo digital para incrementar sus ventas y mayor penetración en el mercado, lo que demuestra cada vez más disposición de adquirir artículos de manera digital.

Tanto los usuarios como comerciantes conocen la importancia de adentrarse en el mundo digital, pues facilita las transacciones. De ésta manera:

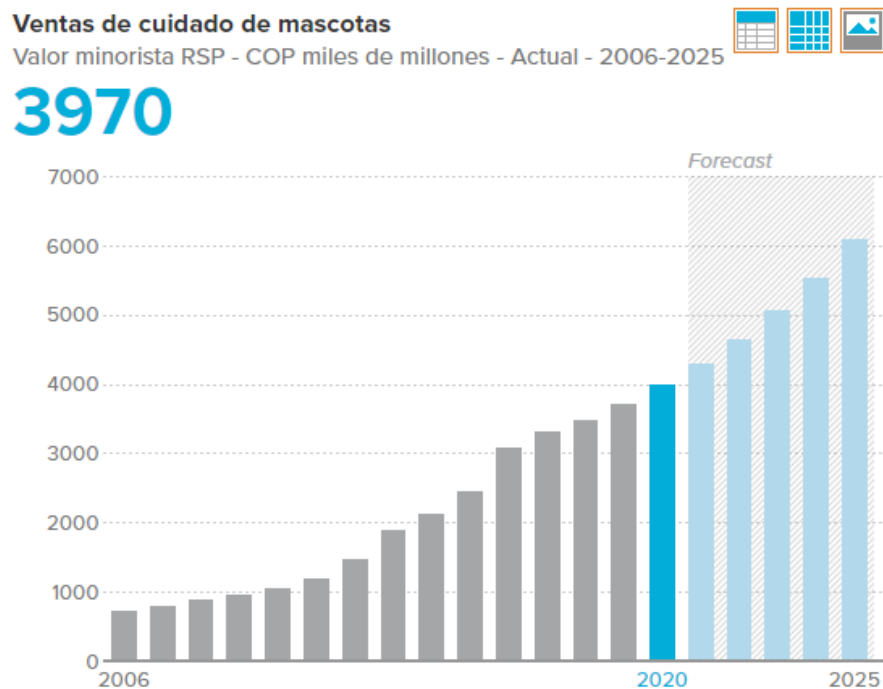
Colombia presenta una gran adaptación a esta tendencia, pues un claro ejemplo es el de los dos primeros días sin IVA decretado por el gobierno nacional, pues el segundo día (03 de julio de 2020) las compras por internet subieron en un 30.36% en comparación con el primer día sin IVA (19 de junio de 2020) y un 143% más que los viernes. (El Tiempo, 2020).

Esto demuestra que la población colombiana tiene una fácil y rápida adaptabilidad por el comercio electrónico, además de que es una herramienta esencial que ha facilitado las transacciones comerciales en medio de la pandemia. Por esta razón, se optó por implementar la aplicación, ya que una aplicación web digital es menos susceptible a sufrir afectaciones por sucesos externos, adicionalmente las personas cada vez prefieren servicios que requieran menor esfuerzo y tiempo para acceder a los mismos.

4.1.3 Análisis de mercado

El mercado de cuidado de mascotas presenta un crecimiento a lo largo de los años (2006-2025) aun con los efectos de la economía como resultado de la pandemia, de acuerdo al pronóstico de Passport Euro monitor seguirá creciendo, en efecto, ofrecer este servicio en la aplicación será viable pues la demanda será cada vez mayor.

Figura 1. Ventas de cuidado de mascotas



Nota: Tomado de Euromonitor (2020)

Para conocer la oportunidad que tiene la aplicación “Adoptpet App” en el mercado se realizaron dos encuestas: una dirigida a las entidades dedicadas al cuidado de las mascotas para conocer su interés o la pertinencia de la app para apoyar sus servicios y la segunda, para conocer la opinión de los usuarios potenciales que pueden adquirir productos o alguna mascota.

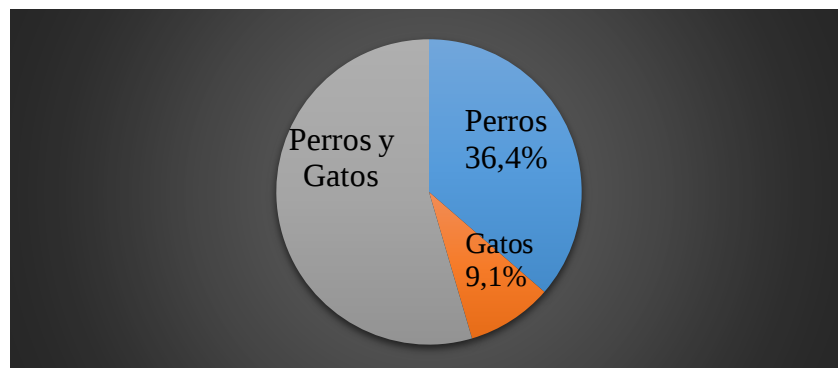
Se contó con la participación de 23 fundaciones y 78 personas (usuarios potenciales) entre ellas el círculo familiar y social.

Para la primera encuesta, se realizaron 7 preguntas dirigidas a las fundaciones dedicadas a la protección de mascotas obteniendo los siguientes resultados:

•La entidad se dedica a la protección de:

- a) Perros
- b) Gatos
- c) Perros y gatos

Figura 2: Actividad de la entidad



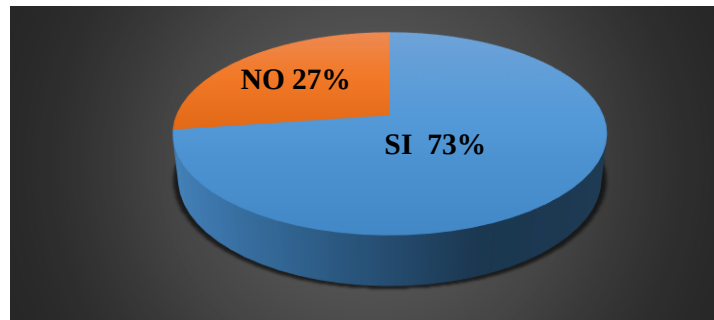
Nota: *Elaboración Propia*

El 54% de las fundaciones encuestadas se dedica al cuidado y protección de perros y gatos, por tanto, es viable que se abarque tanto perro como gatos en la aplicación para facilitar su adopción.

- ¿La entidad cuenta con página web?

- a) Si
- b) No

Figura 3. Entidades con página web



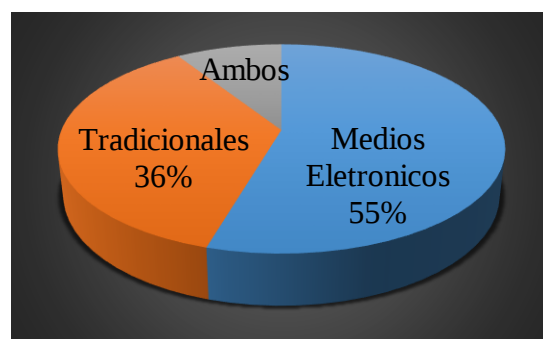
Nota. Elaboración propia

Esta pregunta se formuló con el fin de conocer el nivel de relación de las entidades con los medios electrónicos, si hacen uso de estos como un canal para llegar a las personas. Demuestra que las fundaciones tienen un grado de conexión con los medios digitales y pueden tener interés en hacer parte de otros medios electrónicos.

- La entidad se da a conocer mediante:

- a) Medio electrónicos
- b) Medios Tradicionales
- c) Ambos medios

Figura 4: Medios de reconocimiento



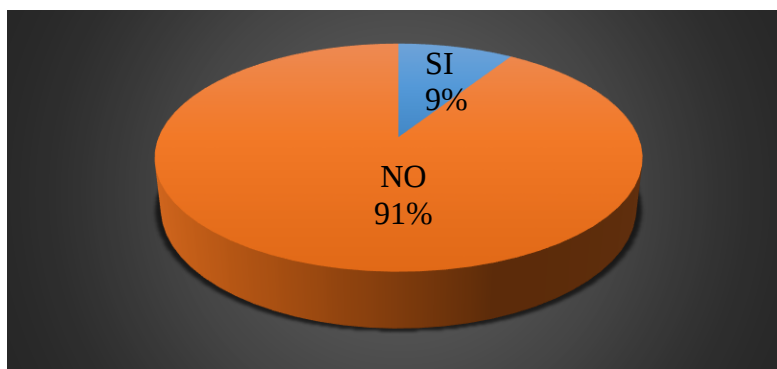
Nota. Elaboración Propia.

Con un 55% se evidencia que las fundaciones prefieren hacer uso de los medios electrónicos para dar a conocer su labor y están dispuestos a vincular estos canales para mejorar su comunicación.

• **¿La entidad cuenta con aplicación?**

- a) Si
- b) No

Figura 5. Entidades con aplicación

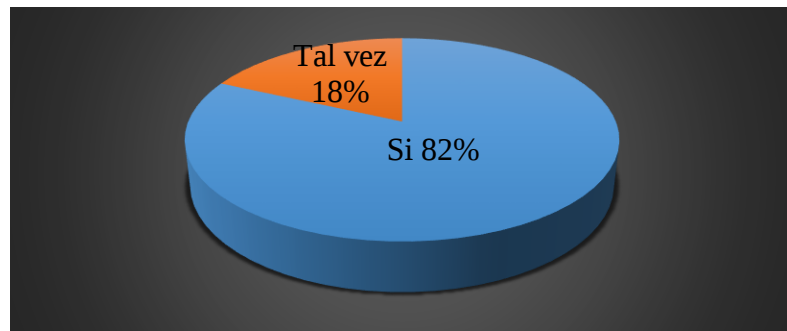


Nota. *Elaboración propia.*

Con un 91% de resultado que demuestra que las fundaciones no cuentan con una aplicación para facilitar sus procesos, se evidencia que AdoptPet App es un canal adicional que permitiría optimizar su labor social.

¿Le interesa como entidad una aplicación que facilite su labor?

Figura 6. Interés en la aplicación



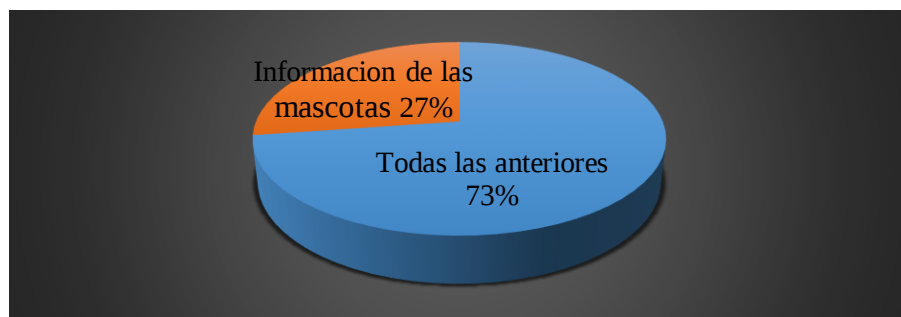
Nota. Elaboración propia.

Esta pregunta con la finalidad de conocer el interés de la entidad con la aplicación que facilite su labor, con respuesta de si con un 82% y tal vez de 18%, esto presenta un panorama favorable para el desarrollo de Adoptpet App, pues facilita la actividad de estas.

- Si fuera parte de una aplicación que facilitara su labor. ¿Qué características le gustaría encontrar en esta?

- a) Información de las mascotas
- b) Dar a conocer su fundación
- c) Consejos para el cuidado de las mascotas
- d) Artículos para mascotas
- e) Todas las anteriores

Figura 7. Características de la aplicación



Nota. Elaboración Propia

La última pregunta se formula para conocer las funciones que debe incluir la aplicación que supla las necesidades de las fundaciones que les permita realizar su labor, demostrando interés por todas las opciones dadas (cuidado de las mascotas, información, artículos)

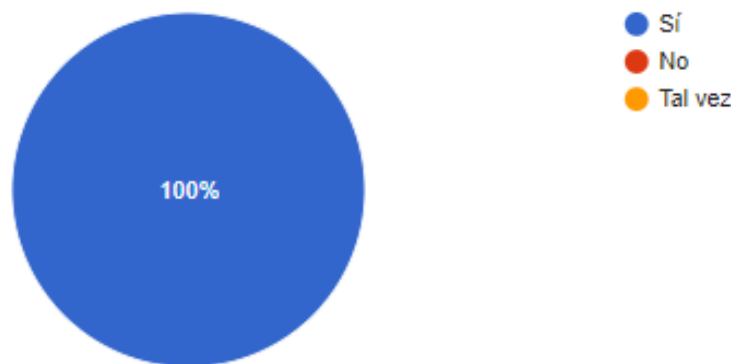
La segunda encuesta dirigida a personas potenciales con participación de 78, para que hagan uso de la aplicación “AdoptPet app” y puedan adquirir artículos de mascotas.

¿Te gustan las mascotas?

a) Si

b) No

Figura 8. ¿Te gustan las mascotas?



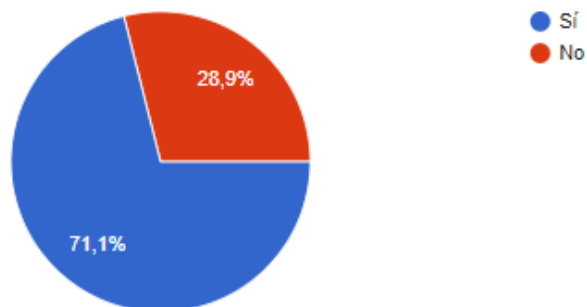
Nota. *Elaboración Propia.*

Con esta pregunta se pretende conocer la importancia de las mascotas para la persona, y demostrar que la implementación de la aplicación es viable, pues se han convertido en un miembro importante.

• ¿Usted tiene mascotas en su hogar?

- a) Si
- b) No

Figura 9 Mascotas en el hogar



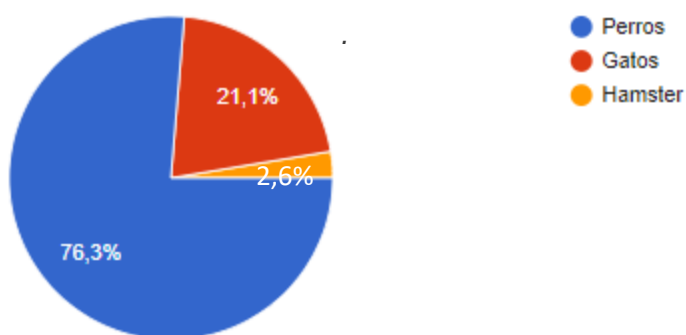
Nota. Elaboración Propia.

Formulada con el fin de conocer qué porcentaje tienen mascotas y son clientes potenciales, conocer su opinión para el diseño de la aplicación.

• ¿Qué mascota le gustaría tener o tiene en su hogar?

- a) Perros
- b) Gatos
- c) Otros
- d) Perros y gatos
- e) Todos los anteriores
- f) Ninguno

Figura 10: Tipo de mascota que tendría en el hogar



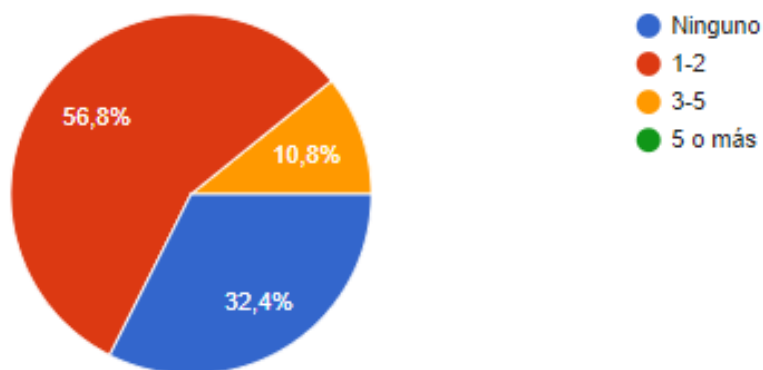
Nota. Elaboración propia.

En los resultados se manifiesta que las personas prefieren como mascota los gatos y los perros, por lo que la aplicación se enfoca en estos.

¿Con cuantas mascotas cuenta usted en su vivienda?

- a) Ninguno
- b) 1 a 2 mascotas
- c) 3 o más mascotas

Figura 11. Número de mascotas en el hogar



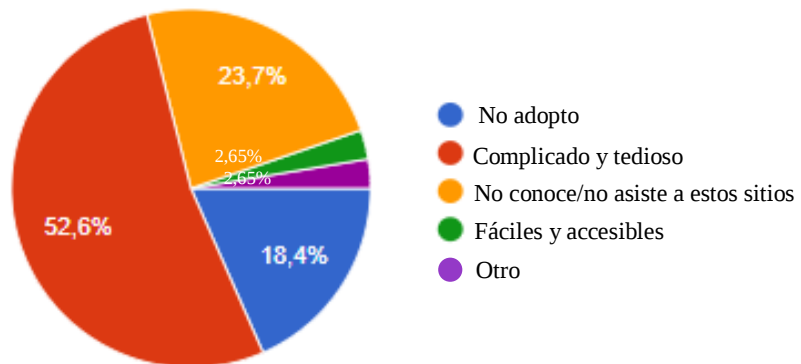
Nota. *Elaboración Propia.*

Se presenta esta pregunta con el fin de conocer cuántas mascotas están dispuestas a tener en los hogares.

•Para usted los procesos de adopción son:

- a) Fáciles y accesibles
- b) Complicado y tedioso
- c) No conoce/no asiste a estos sitios
- d) No adopto
- e) Otro

Figura 12: Percepción de los procesos de adopción

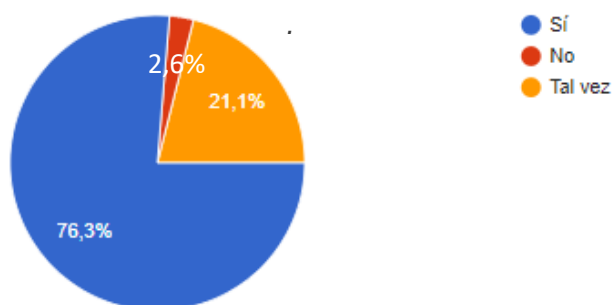


Nota. Elaboración Propia.

La finalidad de este enunciado es conocer la perspectiva y experiencias de las personas con los sitios de adopción e identificar los errores para ofrecer unas mejores funcionalidades y facilitar el proceso.

¿Estaría interesado en hacer uso de una aplicación que facilite los procesos de compra- venta y adopción de mascotas?

Figura 13. Interés en adoptpet



Nota. Elaboración Propia.

Finalmente, observando el gran porcentaje (76.3%) que obtuvo la opción “sí” se evidencia que la aplicación AdoptPet es viable y de gran interés tanto para las fundaciones como para las personas naturales que se convierten en usuarios al hacer uso de la aplicación.

4.1.4. Análisis de la Competencia

Laika

Laika ofrece a los usuarios la facilidad de compra de artículos en general para las mascotas (alimentos, productos) además de ofertas y servicios como funeraria, paseador, veterinaria, maltrato, entre otros). La app, constan de un diseño intuitivo con fácil accesibilidad y uso de sus usuarios. Cuentan con más de 500 usuarios.

Fluppy

Es una app que ingresa al mercado este año (2020), la cual se basa en el *e-commerce* de productos, comida y artículos de todo tipo para mascotas. La aplicación tiene un diseño simple para el usuario, donde se ofrecen los artículos, con su descripción y precios, cupones de descuento, consejos para los tenedores, soporte técnico y número de emergencia.

Matriz de competidores

Tabla 1: Matriz de competidores

		Laika		Fluppy	
Factores clave de Éxito	Ponderación	Clasificación	Puntuación	Clasificación	Puntuación
Participación en el Mercado	0,07	4	0,28	1	0,07
Publicidad	0,1	3	0,3	1	0,1
Comercio electrónico	0,1	4	0,4	2	0,2
Calidad de Producto	0,25	3	0,75	3	0,75
Servicio al cliente	0,1	1	0,1	2	0,2
Imagen de marca	0,1	4	0,4	1	0,1
Precio	0,1	3	0,3	4	0,4
Innovación	0,09	4	0,36	3	0,27
Expansión	0,09	1	0,09	1	0,09
Total	1		2,98		2,18

1	Debilidad Mayor
2	Debilidad Menor
3	Fortaleza menor
4	Fortaleza mayor

Nota. Elaboración Propia.

Con esto, se sabe que cada app, aunque ofrece diversos servicios, se especializa en alguno de manera concreta, en el caso de Laika en *e-commerce* mientras que Fluppy presenta su fortaleza en ofrecer paseos para las mascotas. Además de que todas las apps son nuevas en el mercado y han tenido gran acogida en el mercado. Así, aunque al igual que las otras nos dedicaremos al *e-commerce* con marcas pequeñas que les beneficie el uso de una aplicación para dar a conocer sus artículos (exceptuando alimentos), el enfoque de adoptpet estará en facilitar los procesos de adopción compra y venta de mascotas, en una aplicación que proporcione eficiencia.

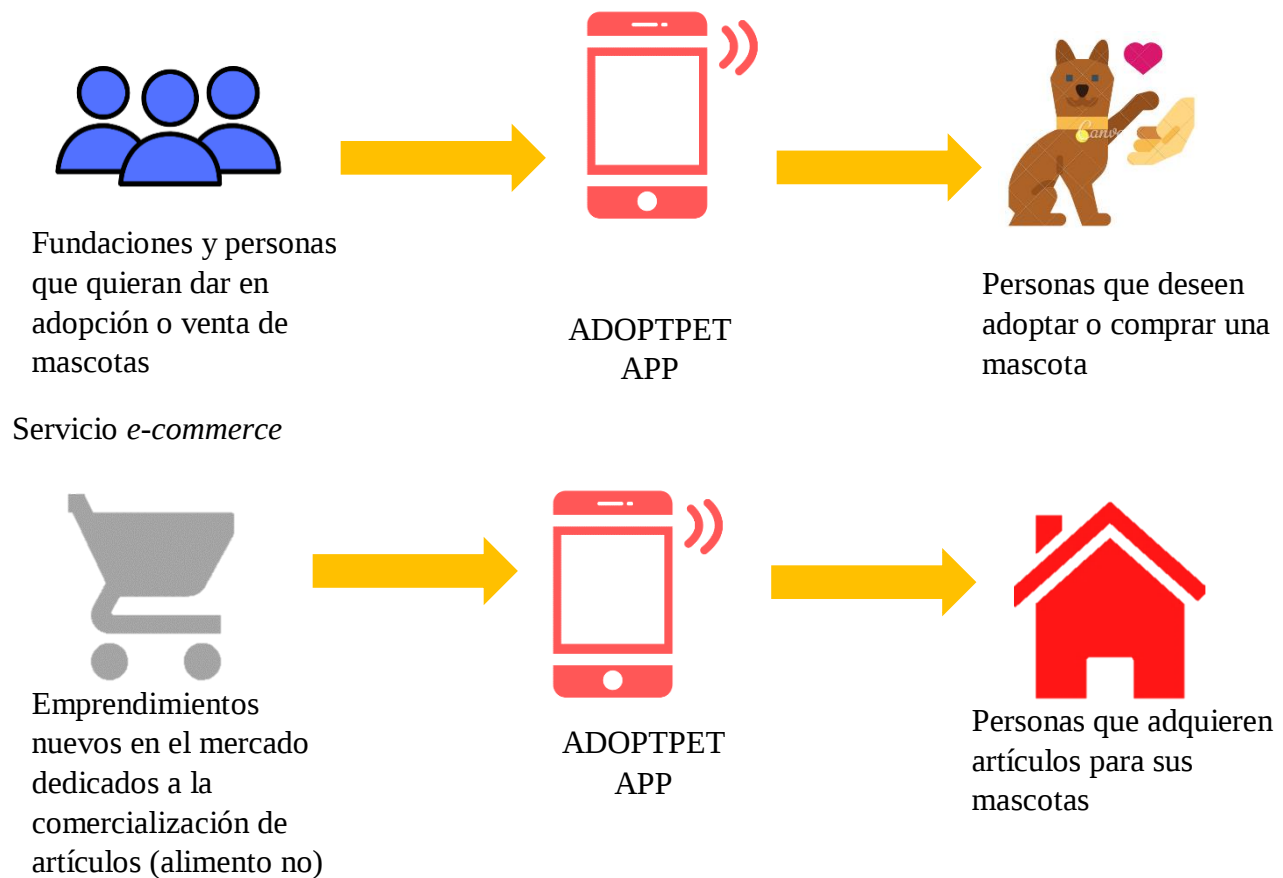
Se presenta una tendencia creciente hacia productos y servicios relacionados con las mascotas, derivando oportunidades y el aumento en el tamaño del mercado, puesto que toman mayor importancia en el país y el mundo.

4.2 Estrategias de mercado

4.2.1 Estrategias de Distribución

Distribución del servicio

Figura 14: Distribución del servicio



Nota. Elaboración Propia con Canva.com

La estrategia que se llevará a cabo es la recomendación de la app en tiendas de aplicaciones como *Freshapps*, *ScatterTree*, *Frenzapp*, que funcionan como motor de recomendación para varias plataformas y aplicaciones que se fija en los gustos de los usuarios de Facebook, para llevar a cabo esta estrategia no se requiere inversión pues la promoción es gratis.

4.2.2 Estrategias de Precio

El precio está basado tanto en factores internos como externos ya que son los que direccionan esta estrategia. Los factores internos nos permiten comprender el porcentaje de costos que implica el desarrollo y funcionamiento de AdoptPet app, además de las estrategias de mercadeo que se implementan. Por otro lado, los factores externos nos permiten tener en cuenta los costos que surgen por aspectos legales o inversión para aumentar la competitividad de los servicios.

La fijación de precios en relación al servicio de venta se determina en un 15% del valor de la mascota por el uso de la aplicación en la transacción entre comprador y vendedor. Para los servicios relacionados a la comercialización de artículos en lo que se refiere a ropa, accesorios y juguetes (exceptuando alimentos) el porcentaje es del 10% sobre el total de la compra. Finalmente, para el servicio de adopción se estima entre el 0 y 5% dependiendo si genera ingresos a través del uso de la aplicación.

Tabla 2: Fijación de precios

Factores internos	Factores externos	Fijación de precios
Estrategias de mercadeo	Mercado	
Costos de diseño y funcionamiento de la aplicación	Competencia y regulaciones legales	

Factores internos + factores externos= Fijación de precios

Nota. *Elaboración propia.*

4.2.3 Estrategias de Promoción

Las estrategias de promoción estarán basadas principalmente en redes sociales

•**Promoción en las redes sociales:** Realización publicaciones con contenido de calidad, imágenes llamativas, información de interés y diversidad de temas para que vincule de forma inmediata a la descarga de la aplicación. Con el uso de Facebook Ads e Instagram Ads.

•**Alianzas con otros negocios:** Se realiza con emprendimientos dedicados a la comercialización de productos para las mascotas, haciendo contacto por medio de sus redes.

•**Google MyBusiness:** Con la creación de este se optimiza la búsqueda de la aplicación Adoptpet app, y las personas interesadas en adoptar o comprar y vender encontraran la aplicación como opción al realizar la búsqueda en google.

4.2.4 Estrategia de Servicio

1.Ayuda activa: Ofrecer soporte de manera oportuna y precisa, prestando atención a los requerimientos del usuario, saber canalizar sus quejas, atender siempre las dudas y tener en cuenta sus sugerencias para que note la valoración que le damos a la atención al cliente. Esto se hará mediante el monitoreo cada dos días de los comentarios, quejas y recomendaciones en la valoración de la app, para dar respuesta acorde a las necesidades del usuario.

2.Respuesta rápida al usuario: Priorizar, reducir el tiempo de espera, ofrecerle asesoría y las garantías necesarias; esto mediante el monitoreo constante de las redes sociales o espacios donde se pueda interactuar con el usuario.

3.Implementar estándares de medición: Esta es una estrategia a nivel interno, como variables de calidad, desempeño, atención, rapidez de manera objetiva, lo cual permite llevar un control y alcanzar los objetivos de manera más sencilla.

5. Proyección de Ventas

Para la construcción de la proyección financiera se tomaron el total de los gastos financieros, donde el 50% se le atribuye al servicio 2 (compra y ventas de perros y gastos) y el 3 servicio (comercialización de artículos para las mascotas) a el servicio 1 que se refiere a la adopción no se le atribuyen gastos financieros, ya que no todas las transacciones generaran lucro, por esta razón se le atribuyen únicamente al servicio 1 y 2.

Servicio 2 (compra y venta de perros y gastos)

Tabla 3: Proyección anual de Estado de Resultados

Inflación estimada	3,86%		Devaluación COP	2%		
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	2.333.333	2.423.408	2.516.959	2.614.122	2.715.035	
Costo de venta	700.000	755.083	814.500	878.593	947.730	
Utilidad en ventas	1.633.333	1.668.325	1.702.459	1.735.528	1.767.305	
Gastos operacionales	896.943	926.602	957.406	989.399	1.022.627	
Utilidad operacional	736.390	741.723	745.053	746.129	744.678	
Otros ingresos	0	0	0	0	0	
Otros egresos	0	0	0	0	0	
Utilidad neta	736.390	741.723	745.053	746.129	744.678	
Utilidad acumulada	736.390	1.478.113	2.223.166	2.969.295	3.713.973	

Nota. *Elaboración Propia de servicio 2 (compra y ventas de perros y gatos)*

El costo de venta se determina teniendo en cuenta los honorarios del desarrollador de la aplicación, mientras que los gastos operacionales se refieren a gastos inherentes al funcionamiento y expansión del servicio, la devaluación del COP se define con base a la información del Banco de la Republica en un 2% para el año presente (2020) y la inflación también determinada por este del 3.86%

Servicio 3 (comercialización de productos)

Tabla 4: Proyección de Estado de Resultados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	4.200.000	4.362.128	4.530.514	4.705.399	4.887.036
Costo de venta	2.100.000	2.265.249	2.443.501	2.635.780	2.843.190
Utilidad en ventas	2.100.000	2.096.879	2.087.013	2.069.619	2.043.846
Gastos operacionales	896.943	926.602	957.406	989.399	1.022.627
Utilidad operacional	1.203.057	1.170.277	1.129.607	1.080.220	1.021.219
Otros ingresos	0	0	0	0	0
Otros egresos	0	0	0	0	0
Utilidad neta	1.203.057	1.170.277	1.129.607	1.080.220	1.021.219
Utilidad acumulada	1.203.057	2.373.334	3.502.941	4.583.161	5.604.380

Nota: Elaboración propia de servicio 3 (comercialización de productos).

Al igual que el servicio 2 se tomó en cuenta la devaluación del COP y la inflación determinada por el Banco de la Republica. En cuanto a los costos de venta se determina por la inversión en expansión y estrategias de comunicación.

6.Módulo de operación

6.1 Operación

6.1.1 Ficha Técnica del Producto o Servicio

Tabla 5: Ficha técnica del servicio

FICHA TECNICA DEL SERVICIO											
a) Denominación del bien o servicio	Prestación del servicio integral de e-commerce artículos y productos de mascota, adopción, compra y venta de mascotas										
b) Denominación técnica del bien o servicio	Prestación del servicio integral de e-commerce artículos y productos de mascota, adopción, compra y venta de mascotas,										
c) UNIDAD DE MEDIDA	PERSONAL Un (1) ingeniero de sistemas con conocimiento en programación, contratado por ciclos para mantenimiento, configuración y diseño de la aplicación										
	EQUIPOS Un (1) computador, pantalla de 14", tarjeta de red 1 GB, tarjeta madre motherboard x512xs, procesador intelcore i5-8ava, Disco duro 525 ssd y memoria RAM 8 GB										
d) Descripción general	Prestación de servicios mediante plataforma de aplicación, relacionado a e commerce de productos para mascotas, así mismo, transacciones de compra-venta y adopción de mascotas										
e) Especificaciones	Requisitos Técnicos COMPUTADORES <table border="1"> <tr> <td>-Cantidad de máquinas</td><td>1</td></tr> <tr> <td>-Tarjeta Madre</td><td>mother board x512xs</td></tr> <tr> <td>-Tarjeta de red</td><td>1 GB</td></tr> <tr> <td>-Procesador</td><td>Intel core i5- 8ava</td></tr> <tr> <td>-Memoria RAM</td><td>8 GB</td></tr> </table>	-Cantidad de máquinas	1	-Tarjeta Madre	mother board x512xs	-Tarjeta de red	1 GB	-Procesador	Intel core i5- 8ava	-Memoria RAM	8 GB
-Cantidad de máquinas	1										
-Tarjeta Madre	mother board x512xs										
-Tarjeta de red	1 GB										
-Procesador	Intel core i5- 8ava										
-Memoria RAM	8 GB										

Nota. Elaboración Propia.

6.1.2 Estado de Desarrollo.

“AdoptPet App” se encuentra en etapa de creación y programación, esta idea es nueva en el mercado colombiano, pues actualmente hay pocas aplicaciones que ofrecen servicios para mascotas y se encuentran operando en el mercado máximo 3 años, aquellas que se encuentran operando lo hacen de forma general, generando el contacto del lugar de adopción, pero no cuentan con una plataforma o aplicación especializada en el servicio. Para su expansión requerirá inversión para llevar a cabo las estrategias de promoción, marketing y comunicación para impulsar la imagen de la aplicación con su labor, además con un objetivo de mejorar las pantallas, iconos y diseños de acuerdo a las exigencias y necesidades de las fundaciones, personas y emprendedores.

En el ámbito legal, se han adelantado esfuerzos en tema de derechos de autor, se estima concretar el proceso ante la Cámara de Comercio Electrónico una vez realizada la evaluación de los resultados que en un año genere adoptpet app. El diseño de la aplicación está siendo creada de acuerdo a las necesidades de las fundaciones y personas encuestadas, disponible en Android, con la programación necesaria para su funcionamiento.

6.1.3 Descripción del Proceso.

AdoptPet App, se ve implicado en tres procesos. El primero, es el contacto con las fundaciones y personas que harán uso de esta para compra –venta de las mascotas o el proceso de adopción, por lo tanto, es pertinente precisar que la aplicación no se responsabiliza de las actividades propias de las fundaciones y/o personas, en lo que se refiere a: el estado de las mascotas (condición física, salud, vacunas) al igual que la consolidación del proceso o decisión, pues queda asignado a criterio de las mencionadas anteriormente; así mismo se exime de la calidad, información técnica y estado de los artículos ofrecidos, otorgando totalmente el compromiso a los distribuidores. Lo anterior ha

sido trabajado mediante la comunicación con fundaciones, personas y comerciantes que se dedican a la comercialización de artículos para mascota, siendo un medio de promoción para estos y funcionando como punto de conexión entre emprendedor y la persona. Por otra parte, la información suministrada dentro de la aplicación pertenece exclusivamente y permanece bajo la responsabilidad de cada parte estipulado dentro de los términos y condiciones notificados en el registro del usuario, asignando al mismo tiempo la tarea de actualizar la información mensualmente para que el usuario tenga un acceso real y renovado de las mascotas y los productos. En segundo lugar, el proceso de promoción, marketing y comunicación por la cual se hará inversiones en las estrategias ya mencionadas contactando a los encargados de llevarlas a cabo. Finalmente, facilitar al usuario la navegación en la app para adquirir lo que desea y optimizar la comunicación con el emprendedor o vendedor ofreciendo diversos productos, precios y opción que más se adapte a la persona.

6.1.4 Necesidades y requerimientos

Tabla 6: Necesidades y requerimientos

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO
	Proceso de componer y organizar un conjunto de instrucciones. Éstas le indican a una computadora /software qué hacer en un lenguaje comprensible para la computadora

PRECIOS REFERENCIALES	1'500.000
OTRAS CARACTERISTICAS	Tarjeta recuperadora de datos

Pantalla	14"
Teclado	No aplica
Mouse	No aplica
Tarjeta de video	No aplica
Tarjeta de red	1 GB
Tarjeta Madre	motherboard x512xs
Procesador	intel icore i5-8ava
Disco Duro	525 ssd
Memoria RAM	8 GB

Nota. *Elaboración propia.*

Necesidades de personal

Bajo la modalidad de prestación de servicios, se contrató a un ingeniero de sistemas en calidad de Developer Full Stack, para la plasmación de la idea, diseño, programación, funcionalidad de las interfaces gráficas y generación del archivo .apk.

Como desarrollador responde con una app intuitiva de acuerdo a los términos de uso expuestos inicialmente para los usuarios, además contemplar que el código fuente se encuentre debidamente documentado en un portal privado (GITHUB). En el acuerdo de pago se estableció de la siguiente manera: 50% en el que la aplicación cuente con el demo privado y el respectivo aval; el restante cuando se encuentre en producción y disponible en el portal web.

Se establecieron los siguientes compromisos: contar con todos los seriales (key) del servidor virtual, base de datos documentada dentro de GITHUB para administrar la información, cláusula de confidencialidad del código fuente y diseño de las interfaces, adicionalmente, en caso de generación de bug de la app en producción, asume la responsabilidad del soporte, en caso de ser necesario un update, se evaluarán los costos que implica. La creación de una cláusula de exclusividad y permanencia que compromete a AdoptPet App a el uso exclusivo de sus servicios. Por otro lado, el desarrollo de la web service para el montaje del apk. Finalmente, acorde al pago que implica el *e-commerce*, asegura que la pasarela de pagos se encuentre actualizada con la información (cifrado y encriptado) con las normas de seguridad bajo la ley 1581 de 2012 para la protección de datos y transferencia, además de los derechos de explotación de tecnología e industria bajo la potestad de AdoptPet.

Al mismo tiempo, se acordaron una serie de garantías por parte del desarrollador: escalada de soporte técnico nivel 3 (daños en el servidor virtual, caída del mismo y mantenimiento de la base de datos).

En cuanto al protocolo y uso se dispuso así: el servidor cuenta con la capacidad de realizar 1000 peticiones diarias, por tanto, el crash analytics se mostrará el número de ocupación en el transcurso de la actividad. Será intuitiva, fácil manejo y acceso sin necesidad de una guía. La vida útil se determina de acuerdo a los resultados del comportamiento del mercado, es decir, consta de un estudio de analíticas y estadísticas de las peticiones y requerimientos de los usuarios dentro de la app para destinar recursos en versión 1.2 que respondan a dichas necesidades.

La información necesaria en caso de actualización se fija en el tipo de seguridad (cifrado), uso o compra de licencias Apis (app desarrollada para complementar un código fuente), en caso de bug como se mencionó anteriormente se requerirá el uso de sus servicios para la realización de las respectivas actualizaciones.

Por último, el tiempo de desarrollo se fijó en un plazo de 15 días para la creación del back- end y llevarlo a producción con pruebas de software y 28 días para llevar a cabo el front-end, posteriormente la presentación del demo para continuar con el montaje en producción. Con esto, se acordó un salario de 1'500.000 (back- end) y 1'500.000 (front- end), para los demás servicios a futuro se acuerda el pago entre las partes cuando se requiera.

Tabla 7: Necesidades de personal

Ingeniero De Sistemas	
Programación De Aplicaciones	
	Especificaciones Técnicas
	Conocimiento Del Software
	Android Studio
	Bases En Ingeniería Social

Nota: Elaboración Propia.

6.1.5 Emprendedores

La creación de AdoptPet App está a cargo y pertenece a Laura Daniela Caldas, única dueña y gestora del emprendimiento

7.Impactos

7.1 Impactos

7.1.1 Impacto Económico

AdoptPet app generara un gran impacto económico en las ventas nacionales, ya que se trabajará de la mano con empresas pequeñas que se dedican a la comercialización de artículos, potenciando sus ventas para generar reconocimiento, con la posibilidad de aumentar en una estimación del 10 al 15%, la aplicación pretende ayudar e impulsar el comercio de marcas que estén surgiendo, ofreciéndoles un espacio adicional para brindar sus productos. Adicionalmente, brindar una aplicación que facilite las transacciones de aquellas personas que se dediquen a la venta y adopción de mascotas, pues cada día ganan importancia en los hogares, razón por la cual, la gente los busca mediante otras plataformas dedicadas al comercio de productos.

Finalmente, con el componente internacional se generan las mismas consecuencias en otro país, adaptando las funciones de la aplicación de acuerdo a las necesidades de cada espacio, además de generar inversión por ser un proyecto que responde a las necesidades de las personas, contribuyendo a que el mercado colombiano se convierta en un punto atractivo y viable para apostar.

7.1.2 Impacto Regional

Tabla 8: Impacto Regional

Artículo 31. Programa Bogotá Humana ambientalmente saludable, con el proyecto 3 de Bogotá Humana con la fauna, promueve política pública para la protección de caninos y felinos para dignificar su vida.	AdoptPet se enfoca especialmente en esta estrategia, al contribuir con la protección de la fauna, especialmente de las mascotas, dignificando su vida y dándoles la oportunidad de conseguir un nuevo hogar.
Promover el interés por la investigación e innovación, desarrollar procesos que optimicen el uso de recursos y generen valor a los productos, generar proyectos de investigación que conduzcan a mejorar la competitividad empresarial y buscar las potencialidades de cada territorio, con el fin de posicionar a Bogotá dentro de las primeras ciudades del mundo, en atracción no solo para el turismo sino para hacer inversión.	Como aplicación dedicada a la prestación de servicios, se incentiva a generar valor en los productos para ser competitivos, y satisfacer las necesidades de los clientes de manera completa. Así también, al ser un servicio innovador y competitivo, llevando a cabo las investigaciones necesarias, será atractivo para recibir inversión extranjera, así contribuyendo a que Colombia se convierta en un país llamativo para invertir.

Nota: Elaboración Propia con información de PYBA (Protección y bienestar familiar).

7.1.3 Impacto Social

AdoptPet App se enfoca principalmente en generar un impacto social, su creación nace a partir de la necesidad de ayudar a las mascotas que se encuentran sin hogar para mejorar la calidad de vida y brindarles la oportunidad de tener una familia, así mismo permitirles a las personas adquirir una mascota para dignificar su vida. Por medio de la facilitación de los procesos y promoción de adopción, de la venta y comercialización de productos, este último, con el fin de ayudar a las empresas que están surgiendo y requieren de reconocimiento en el mercado, ofreciendo un espacio para que puedan presentar sus productos y ganar participación en el mercado.

8. Aspectos legales

AdoptPet App se acoge a la ley 1581 del 2012, la cual establece un amplio rango de protección de datos personales de nuestros usuarios (fundaciones y personas), este proceso se llevará a cabo desde el momento en que se ejecute la aplicación, con una serie de permisos que automáticamente serán arrojados a la pantalla del dispositivo.

Los permisos abarcar: uso de cámara, almacenamiento de la información brindada por el usuario (database) y sus imágenes cargadas.

En los términos y condiciones de la aplicación “AdoptPet” se estipula lo siguiente:

- AdoptPet App se encarga exclusivamente de ser mediador en los procesos de compra- venta, adopción y comercialización de artículos para las mascotas.
- Los requisitos son independientes de acuerdo a cada proceso ya sea de compra- venta o adopción.
- Las garantías, calidad y pautas están sujetas a lo estipulado por la fundación, persona o comercializadora de artículos.

9. Alcances y delimitaciones

9.1 Alcances

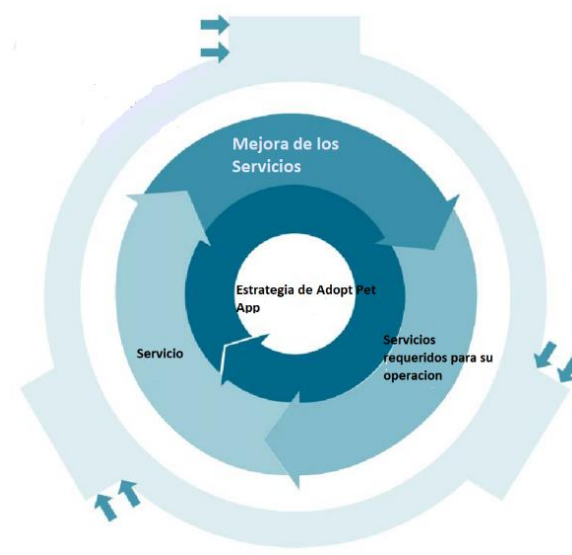
La aplicación AdoptPet app es diseñada como enlace para la prestación de tres servicios: en primer lugar, como punto de contacto entre fundaciones dedicadas a la protección y concesión de hogar para las mascotas y personas que estén en busca de adoptar. Al mismo tiempo, conectar personas que realicen transacciones de compra y venta de gatos y perros. Para finalizar ofrecerá un espacio para la comercialización de artículos para mascotas en lo que se refiere a: camas, juguetes, ropa y accesorios; los productos ofrecidos en la aplicación pertenecerán a emprendedores dedicados a la venta de los artículos mencionados.

9.2 Delimitaciones

Para conocer la aceptación de la aplicación en el mercado se opta por la disponibilidad de ésta en la tienda de aplicaciones. Como se menciona previamente AdoptPet App actúa como intermediaria en las transacciones de compra-venta de perros, gatos y artículos para los mismos, así mismo facilitar los procesos de adopción con las fundaciones. Favoreciéndose de un porcentaje de la operación, esclareciendo que no interviene en los términos y condiciones que exige cada persona o fundación.

10.Ciclicidad del servicio

Figura 15: Ciclicidad del servicio



Nota. Elaboración Propia

En primera medida, garantizar la eficacia y la eficiencia de los servicios y procesos llevados a cabo de forma continua, seguido de la coordinación de dichos procesos necesarios para llevar a cabo y gestionar el servicio, además de diseñar servicios, funciones y procesos que permitan llevar a cabo la estrategia, para finalmente asegurar que los nuevos servicios cumplan con los requerimientos y alcancen las expectativas y objetivos.

11. Resumen ejecutivo

11.1 Resumen Ejecutivo

11.1.1 Concepto del Negocio

AdoptPet App es una empresa conformado por una persona, con el fin de llevar a cabo actividades con fines de lucro, generando un aporte y contribución a la sociedad prestando servicios que benefician sus necesidades. Considerada como empresa autónoma, constituida por una única persona, creadora de la aplicación “AdoptPet app” que presta el servicio para satisfacer dicha necesidad. Además de ser parte del sector terciario, enfocándose en la prestación de servicios, de carácter privada ya que el capital procede de individuos particulares.

Misión

La misión de AdoptPet app es ser el punto de encuentro entre las personas interesadas en efectuar un proceso de adopción o compra- venta y las fundaciones/ empresas que se dedican a dicha actividad.

Visión

La Visión de AdoptPet app es ser una empresa líder reconocida por nuestro profesionalismo en la prestación de servicios dedicados a procesos de adopción, proporcionando atención de calidad que responda a las necesidades del cliente, facilitando las condiciones para su implementación.

Valores

-Compromiso: Poniendo a servicio nuestras capacidades para llevar a cabo nuestros propósitos, teniendo en cuenta las condiciones necesarias generando una calidad alta en los servicios prestados.

-Respeto: Reconocimiento de los demás, teniendo en cuenta los intereses y sentimientos de quiénes participan en un proceso de adopción.

-Amor: Fuente que nos impulsa a actuar correctamente, con nuestros clientes, asociados y mascotas, logrando el bienestar propio y con los demás.

-Pasión: Este como esencia y base de la empresa, transmitiendo este a nuestros clientes y mascotas para generar certeza y seguridad en los mismos.

-Transparencia: Creando un entorno de confianza, promocionando el libre acceso a la información, la comunicación, y la participación de los involucrados en la toma de decisiones.

Objetivo general

Generar una aplicación que sea punto de enlace entre fundaciones, personas naturales y emprendedores para facilitar y concretar procesos de adopción, compra y venta de mascotas y artículos para los mismos, con disponibilidad en la tienda de aplicaciones.

Objetivos específicos

- Identificar la oportunidad en el mercado a partir de las necesidades y análisis realizados.
- Determinar las estrategias de expansión y comunicación implementadas en el mercado
- Demostrar la viabilidad del proyecto mediante indicadores financieros.
- Probar la funcionalidad de la herramienta.
- Implementar la aplicación en el mercado.

Actividades económicas:

- Aplicación intermediaria entre personas o entidades que se dediquen a la adopción o venta de mascotas y personas que deseen adquirir una mascota para sus hogares.
- E- commerce* con microempresas para ayudar a potenciar su marca y ofrecer sus productos y artículos a usuarios que necesiten adquirirlos.

Función social: Facilitar la labor de las fundaciones, personas, refugios y entidades que se dedican a la búsqueda de un hogar a las mascotas. Además de ayudar a las microempresas dedicadas a la comercialización de productos para mascotas mediante su promoción en la aplicación, generando empleos directos (mensajeros que se encargan de entregar los productos) a personas cabeza de hogar o jóvenes que necesiten ingresos.

Necesidades suplidas: Facilitar la conexión de personas que se dedican a la venta, compra o adopción de mascotas con aquellas que deseen tener una en su hogar de manera rápida, sencilla y eficiente. Además de contribuir a la necesidad de las empresas que están en surgimiento para comercializar sus productos y alcanzar su mercado objetivo.

Mercado Objetivo: AdoptPet App tiene como mercado objetivo principalmente las personas y entidades encargadas a lograr el bienestar de las mascotas, por lo tanto, el segmento es amplio. Además de empresas que están surgiendo y realizan su comercio vía Instagram o Facebook.

Justificación del mercado objetivo: El servicio que ofrece la aplicación va dirigido a un segmento muy amplio, ya que aquellas personas involucradas en las transacciones de venta o adopción presentan diferentes características (edad, sexo, nivel socioeconómico) y que cuenten con acceso a dispositivos móviles y su uso.

11.1.2 Potencial del Mercado en Cifras

Tabla 9: Potencial del mercado en cifras (COP)

	2019	2020
Regional	3,5 billones	
Nacional	1.150.949 millones	1,68 billones
Internacional	151.407.580 millones	

Nota. Elaboración Propia con información de Euromonitor

“El mercado de las mascotas se ha quintuplicado en los últimos años y Colombia es el cuarto país en Latinoamérica en el consumo de artículos para mascotas, seguido de Brasil, México y Chile.” (Portafolio, 2018). Por otro lado, “las exportaciones colombianas de alimentos para animales con un total de USD\$11.8 millones, en 2016 aumentaron a USD\$17.6 millones y en 2017 USD\$21.6 millones.” (Dinero, 2018). Esto comprueba que hay oportunidad en este sector en Colombia, pues las personas cada vez tienen mayor disposición a invertir en su mascota además de que cuenta con gran acogida en otros países como ya se mencionó, lo cual facilitara llevar a cabo el componente internacional.

Tabla 10: Gastos Operacionales

GASTOS OPERACIONALES					
MANTENIMIENTO	66.743	69.320	71.995	74.775	77.661
HONORARIOS	900.000	934.740	970.821	1.008.295	1.047.215
DEPRECIACION	257.143	25.713	257.143	257.143	257.143

Nota. Elaboración Propia

Servicio 2 (Compra y venta de perros y gatos)

Tabla 11: Retorno de Inversión Servicio 2

VPN ==>>>	\$ 5.068.282,39
TIR	61%
VP (E)	18.234.887
B/C	27,794%
PRI	8M;28D

Nota. Elaboración Propia

Servicio 3 (comercialización de artículos para mascotas)

Tabla 12: Retorno de Inversión Servicio 3

VPN ==>>>	\$ 1.654.163,95
TIR	24%
VP (E)	11.292.108
B/C	14,649%
PRI	11M;4D

Nota. Elaboración Propia

En ambos servicios se encontró que la TIR (Tasa interna de Retorno) es mayor a la tasa TIO (Tasa de interés de oportunidad) que se estableció en el 7% como un supuesto para demostrar la viabilidad de estos dos servicios en la aplicación y el tiempo en que retorna la inversión.

11.1.3 Conclusiones Financieras y Evaluación de Viabilidad

Tabla 13: Indicadores de Adoptpet

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Indicadores de rentabilidad					
Margen bruto de utilidad	0,6	0,59	0,6	0,6	0,6
Margen operacional	0,47	0,47	0,47	0,47	0,47
Margen neto de utilidad	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42
ROA	0,95	0,96	0,96	0,96	0,95
ROE	1,38	1,39	1,39	1,39	1,38
Sistema Dupon't	0,95	0,99	0,96	0,96	0,95
Indicadores de Liquidez					
Rotación activos totales	2,28735632	2,37565404	2,46736028	2,5626066	2,66152967
Rotación de patrimonio	3,31666667	3,44469836	3,57767243	3,7157795	3,85921803

Nota. Elaboración Propia

Estos indicadores muestran las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de la empresa.

Existe viabilidad en la implementación de la aplicación “AdoptPet app” pues como se mencionó anteriormente el mercado y la industria tienen tendencia creciente no solo en Colombia sino en muchos países del mundo, lo que permite en un futuro internacionalizar el software. Por otra parte, actualmente no hay otra aplicación en el mercado que se considere competencia directa por lo cual genera una ventaja y tiene mayor posibilidad de tener un impacto positivo en las personas.

Dentro de los puntos que se considera con mayor importancia, son detectar las necesidades del mercado para el diseño de la aplicación que incluya las funcionalidades que requieren los implicados (fundaciones y personas) y facilitar los procesos de adopción o compra y venta de las mascotas.

Como se mencionó a lo largo del documento uno de los problemas que se presentan actualmente en el país es el gran número de perros y gatos sin hogar y la falta de una aplicación que facilite estos procesos, siendo la base para la construcción de la idea de negocio.

12. Resultados y cifras de la aplicación “AdoptPet App” en el mercado

Tras el diseño y creación de la aplicación, se realizaron pruebas piloto contando con la colaboración de algunas fundaciones (Animalove, Huellas y voz animal) recibiendo la retroalimentación pertinente para reajustar algunas funciones que se adecuaron a las necesidades de estos.

Posteriormente, con un grado alto de satisfacción con las funcionalidades y diseño de la aplicación se introdujo al mercado en el mes de septiembre de 2020 con disponibilidad a las fundaciones u organizaciones dedicadas al cuidado de mascotas, a personas naturales que requieran de su uso y emprendedores que decidieron promocionar sus artículos mediante adoptpet app.

Después de 3 meses de su inmersión en el mercado se registraron 37 descargas, en su mayoría en el mercado colombiano, y el resto en México y Argentina con personas del núcleo familiar y círculo social. Con alrededor de 20 publicaciones de perros en adopción y aproximadamente 15 gatos, al igual para la venta cerca de 10 publicaciones y, por otro lado, se logró la participación de

2 marcas que se dedican a la comercialización de artículos para mascota, promocionando algunos de sus productos a los usuarios de la aplicación.

Actualmente se planea la estrategia de comunicación mediante la publicidad por redes sociales (Facebook e Instagram) además de la constante actualización de la base de datos para incrementar su reconocimiento en el mercado.

Tabla 14: Resultados de Adoptpet en el mercado

Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
DESCARGAS			
5 descargas en Colombia	7 descargas en Colombia	9 descargas en Colombia	8 descargas en Colombia
0 Descargas en México	1 descarga en México	1 descarga en México	3 descargas en México
0 Descargas en Argentina	1 descarga en Argentina	0 descarga en Argentina	2 descargas en Argentina
ADOPCIONES			
0 adopción a través de adoptpet	1 adopción a través de adoptpet	1 adopciones a través de adoptpet	4 adopciones a través de adoptpet
COMPRA- VENTA			
0 compras mediante adoptpet	0 compra – venta	1 compra- venta en Colombia	1 compra- venta en Colombia
ARTÍCULOS			
0 Artículos vendidos	1 articulo vendido en Colombia	2 artículos vendidos en Colombia	2 artículos vendidos en Colombia

Nota. Elaboración Propia

Tabla 15: Descargas de AdoptPet

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Colombia	5	7	9	8
México	0	1	1	3
Argentina	0	1	0	2

Nota. Elaboración Propia

La anterior tabla muestra las descargas por país en los cuatro meses, en Colombia se presentó un aumento constante, sin embargo, en el último mes la tendencia cambió, debido a la disminución de publicidad en comparación a los demás meses.

En México se muestra un aumento en las descargas, sin embargo, se deben fortalecer las estrategias de publicidad para lograr un alcance mayor.

Finalmente, en Argentina las descargas han tenido una tendencia poco constante, pues se debe incrementar las estrategias para lograr el reconocimiento de la aplicación.

Tabla 16: Ingresos por compra- venta y artículos

	Septiembre	Octubre	Noviembre
Compra- venta	0	80.000	70.000
Artículos	25.000	45.000	53.000

Nota. Elaboración Propia

Actualmente, sólo se han presentado ventas de mascotas y artículos en Colombia, pues su comportamiento es creciente, sin embargo, los factores presentados en el mercado debido a la coyuntura actual, han ocasionado una recesión en el sector, pues los hogares prefieren invertir en artículos de salud y canasta familiar.

Figura 16. Interfaz de Adoptpet app

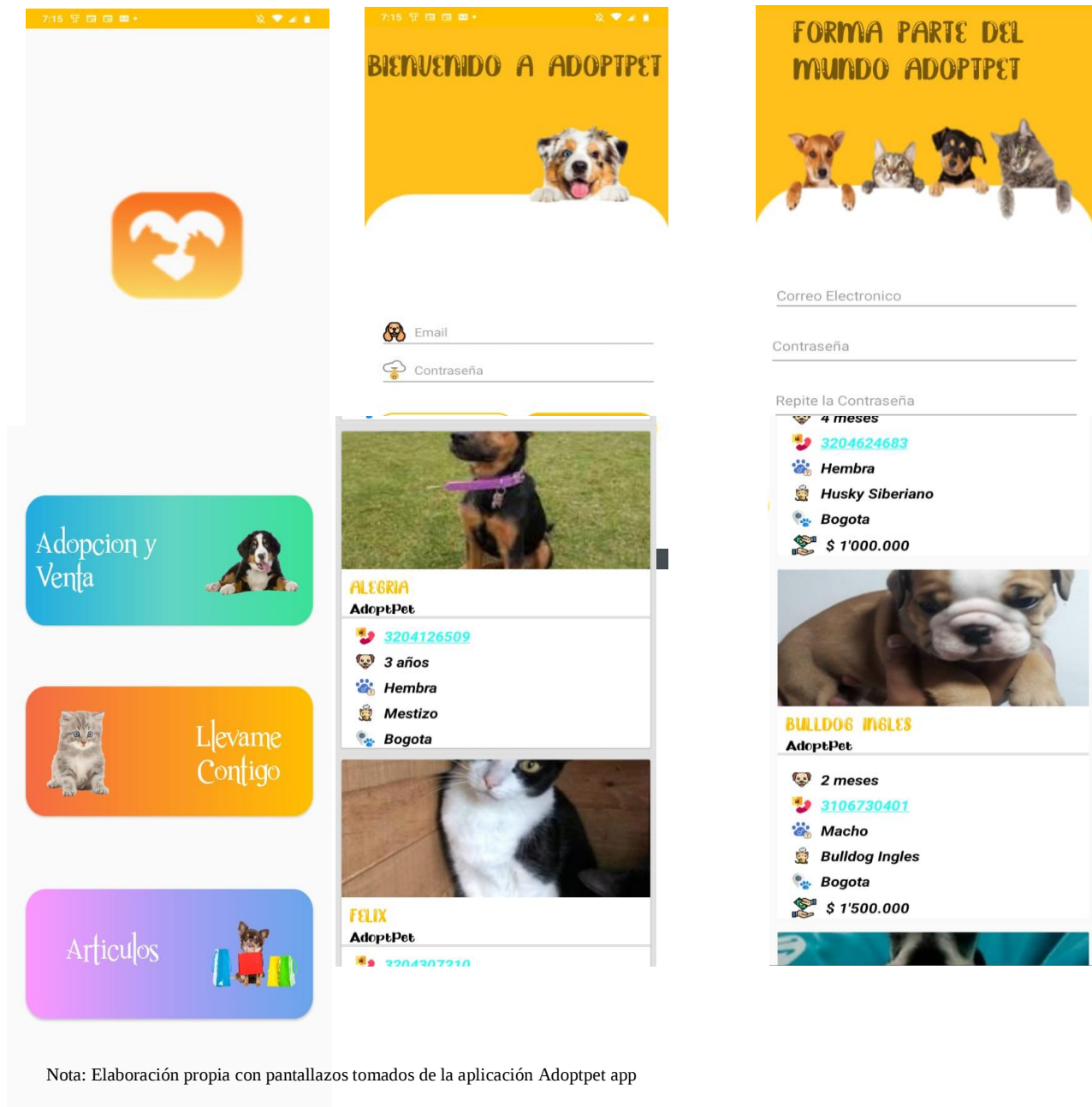
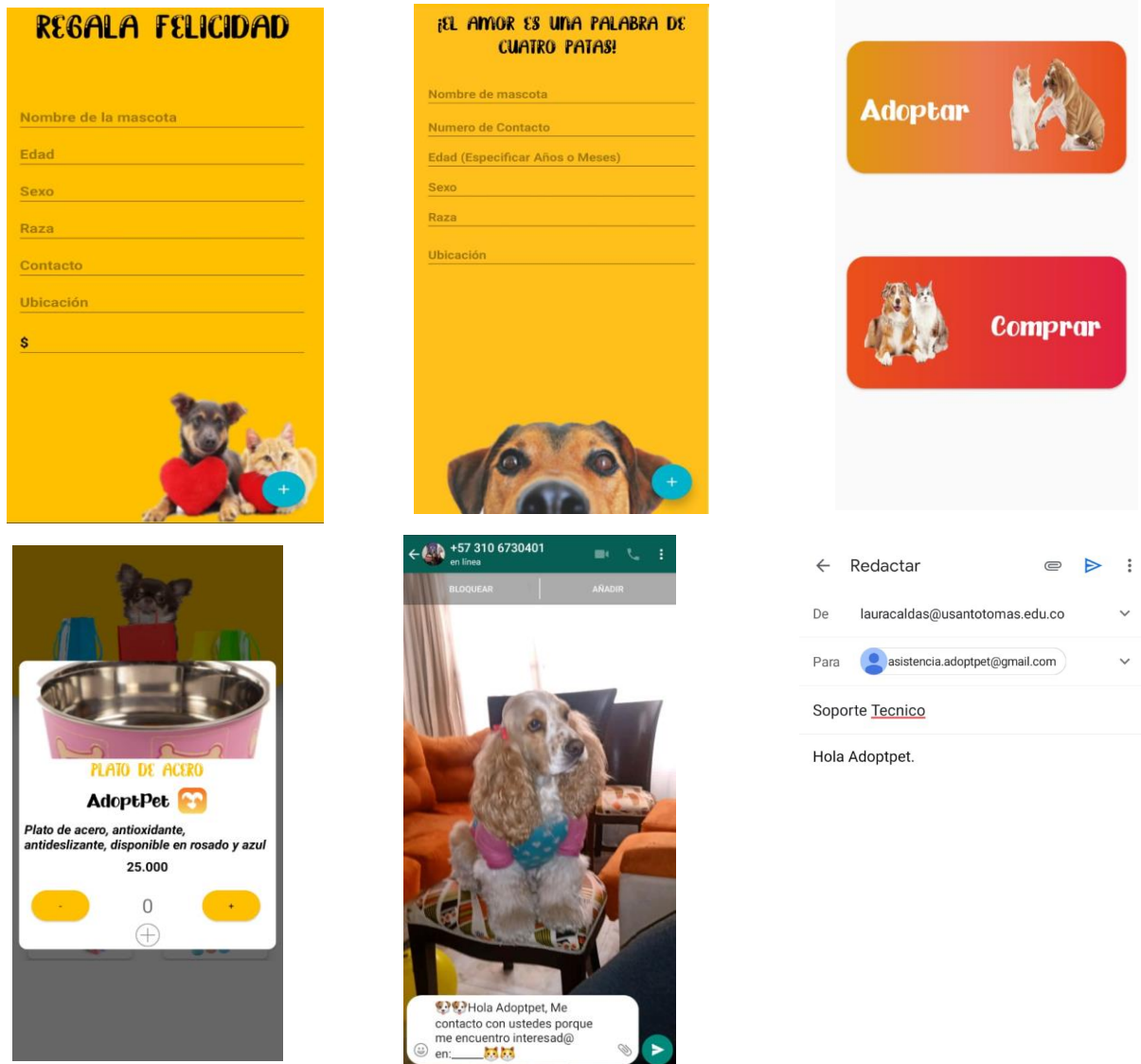
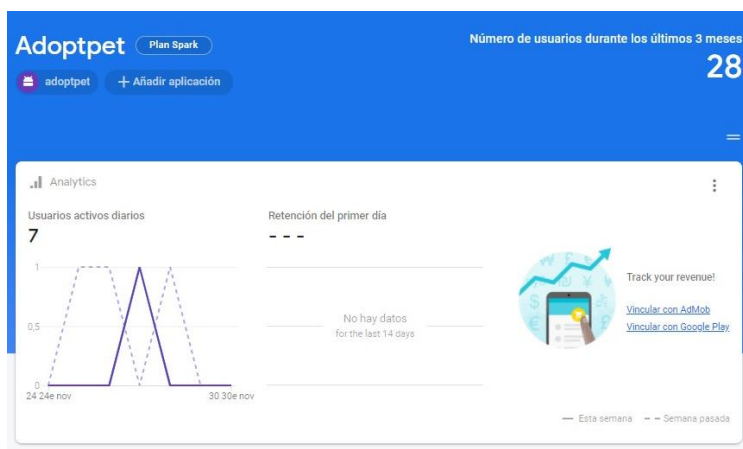


Figura 16. Interfaz de Adoptpet app



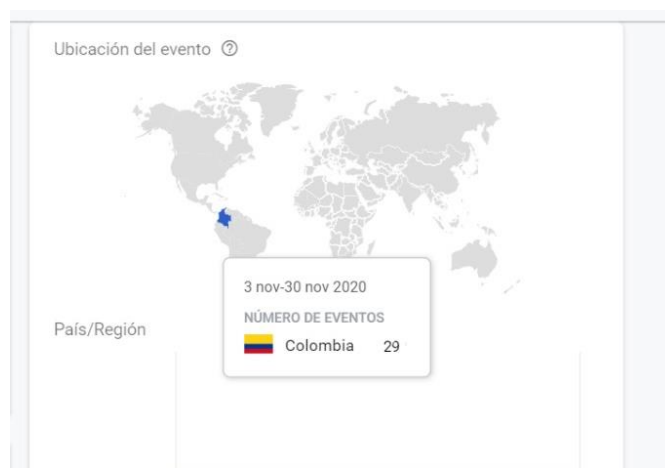
Nota. Elaboración Propia con pantallazos de la aplicación adoptpet

Figura 17. Usuarios activos diarios



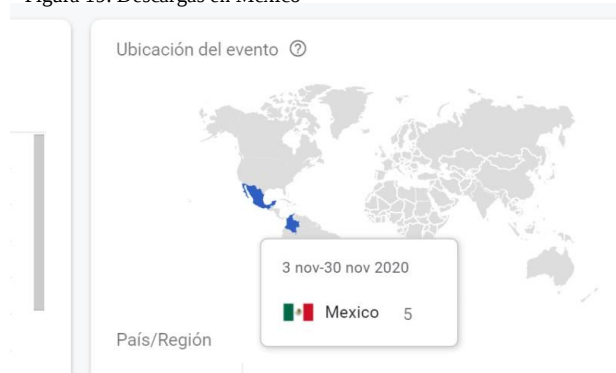
Nota. Gráficas tomas de. Firebase console My server

Figura 18. Descargas en Colombia



Nota. Gráfica tomada de Firebase console Myserver

Figura 19. Descargas en México



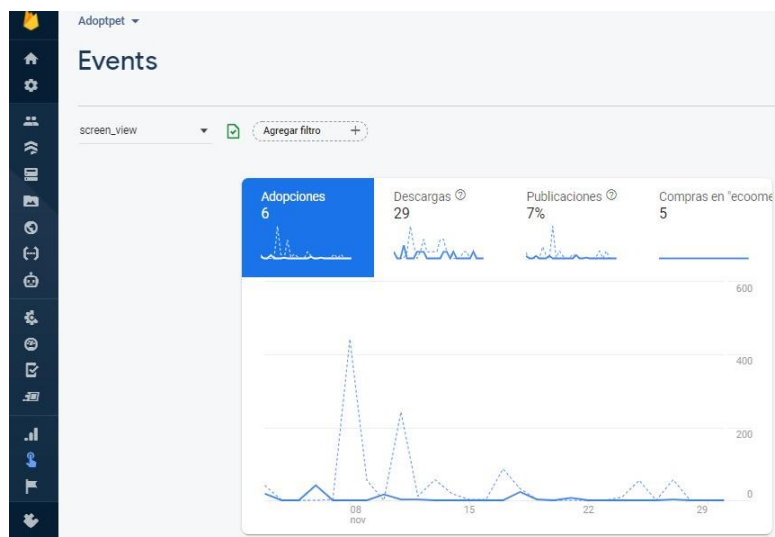
Nota. Gráfica tomada de Firebase Console MyServer

Figura 20. Descargas en Argentina



Nota. Gráfica tomada de Firebase Console MyServer

Figura 21. Actividad en Colombia



Nota. Gráfica tomada de. Firebase console My server

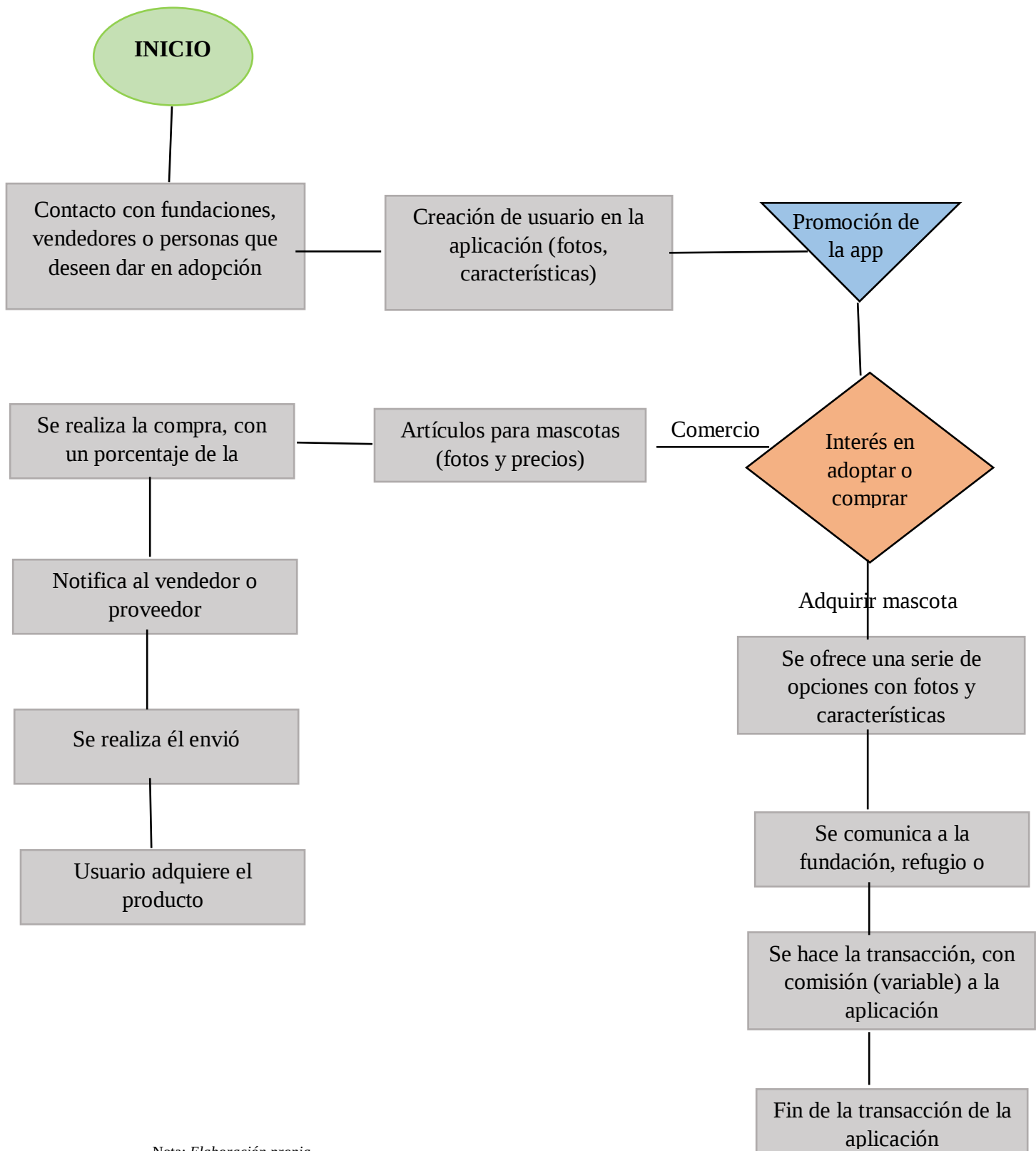
13.Referencias

- Arriagada, J. (s.f.). ¿Por qué muchas parejas prefieren perros en lugar de tener hijos? *LaTercera*.
<http://biut.latercera.com/parejas-y-sexualidad/2014/04/por-que-las-parejas-prefieren-perros-en-el-lugar-de-tener-hijos/>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (s.f) Política pública de protección y bienestar animal 2014- 2038.
Alcaldía Mayor de Bogotá.
http://www.ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=68eccc33-d792-49a1-89d8-43306e0fb429&groupId=10157
- Dinero. (19 de septiembre de 2018). Exportaciones de alimentos para mascotas. *Dinero*.
<https://www.dinero.com/economia/articulo/exportaciones-de-alimentos-para-animales-en-colombia-2018/262185#:~:text=Seg%C3%BAAn%20datos%20de%20Procolombia%2C%20en,al%20alza%20de%20este%20mercado.>
- Dinero. (22 de noviembre de 2018) Las familias colombianas tienen más mascotas y menos hijos. *Dinero*. <https://www.dinero.com/edicion-impresia/negocios/articulo/mascotas-en-los-hogares-de-colombia-en-2018/264423>
- Dinero. (18 de agosto de 2019). E-commerce en Colombia va por buen camino. *Dinero*.
<https://www.dinero.com/tecnologia/articulo/asi-avanza-el-comercio-electronico-en-colombia/275169>
- El Tiempo. (26 de enero de 2018). Cada vez son más los colombianos que tienen mascota, *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/colombia/cada-vez-son-mas-los-colombianos-que-tienen-mascota-175608>
- El Tiempo. (21 de noviembre del 2020). ¿Qué celulares estarán libres de impuestos en el día sin IVA? *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/dispositivos/tercer-dia-sin-iva-los-celulares-que-estaran-libres-del-impuesto-este-21-de-noviembre-en-colombia-507950>
- Euromonitor. (s.f.). Pet care en Colombia. *Euromonitor*. *Recuperado el 1 de mayo, 2020 de*
<https://www.euromonitor.com/pet-care-in-colombia/report>
- Martínez, J. (27 de junio de 2019). La economía alrededor de las mascotas en Bogotá. *Alcaldía Mayor de Bogotá*. <http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio-al-por-menor-industria-servicios/la-economia-alrededor-de-las-mascotas-en-bogota>
- Morales, J. (03 de marzo de 2020). ¿Piensas tener una mascota? La ciencia dice que deberías. *PUNA*. <https://www.duna.cl/noticias/2020/03/03/piensas-en-tener-una-mascota-la-ciencia-dice-que-deberias/>
- Portafolio. (12 de diciembre de 2018). Las mascotas mueven casi un billón de pesos de la economía del país. *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/negocios/las-mascotas-mueven-casi-un-billon-de-pesos-de-la-economia-del-pais-524357>

Semana Sostenible. (26 de abril de 2020). Adopción de perros y gatos se disparó durante la cuarentena. *Semana Sostenible*.
<https://sostenibilidad.semana.com/tendencias/articulo/coronavirus-en-colombia-adopcion-de-perros-y-gatos-se-disparo-durante-la-cuaretena/50333>

Anexo 1: Flujograma de la aplicación

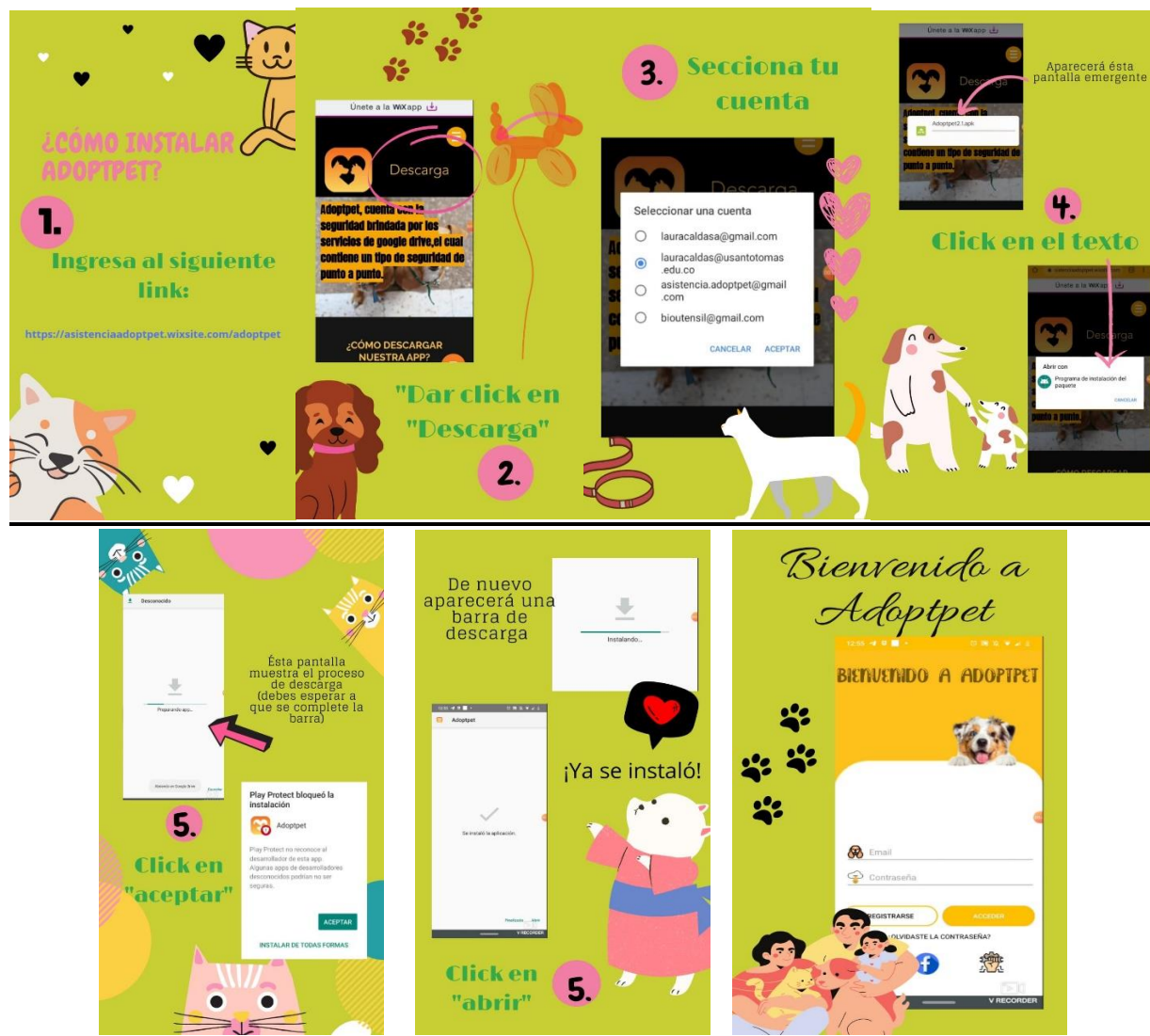
14. Anexo



Nota: Elaboración propia

Instructivo

Anexo 1: Flujograma de la aplicación



Nota. Elaboración propia