



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

INICIATIVA EMPRESARIAL: PET CONTROL

Marcia Fernández-Morán, Zareth Heysen-
Ortíz

Lima, junio de 2016

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo [una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE INGENIERÍA



“Pet Control”

Iniciativa Empresarial

Profesor: Víctor Amaya

Alumnos

Marcia Alejandra Fernández Morán

Parrish Zareht Heysen Ortíz

Lima, Junio 2016

Índice de contenido

1. Resumen Ejecutivo	2
2. Análisis Interno	3
3. Descripción de la Aplicación	3
4. Análisis Externo	4
5. Mercado potencial	5
6. Estrategia	6
7. Organización: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	6
8. Análisis Económico Mínimo	6
9. Diagrama de Gantt	8
10. Conclusiones	8

1. Resumen Ejecutivo

En los últimos años en el Perú se ha generado un aumento en el poder adquisitivo de las personas, ocasionando que tengan la capacidad de acceder a servicios a los que anteriormente no accedían. Si a esto le sumamos, la tendencia y el interés de las personas por mejorar el estilo de vida de sus mascotas y la preocupación por su salud y cuidado, podemos afirmar que éste es un nuevo sector que está esperando satisfacer sus necesidades mediante productos o servicios innovadores que garanticen su calidad y seguridad.

En el presente informe detallaremos la idea de nuestro proyecto denominado “Pet Control”, el cual consiste en el lanzamiento de una aplicación que busca ser un intermediario entre las veterinarias de la ciudad de Lima y las personas que tengan una mascota y busquen servicios de calidad para ellas. De igual manera, demostraremos la viabilidad del proyecto mediante cálculos estimados.

Pet Control tendrá como clientes a las veterinarias que busquen darse a conocer dentro de su público objetivo y cumplan con ciertos estándares que nos permitan ofrecerlas a los usuarios como veterinarias con servicios confiables y de calidad.

Para lograr nuestros objetivos contaremos con una oficina ubicada en el distrito de Jesús María. Esta oficina será nuestro centro de monitoreo y centro de trabajo para nuestro staff de soporte técnico, quienes garantizarán el correcto cumplimiento de la aplicación.

La inversión aproximada para la iniciativa es de 125 404 soles donde los activos fijos representan el 22,32% y el capital de trabajo para 6 meses de operación es de 77,68%. También se ha considerado que es necesario solicitar un préstamo de 80 000 soles y un aporte de 45 404 soles como capital social.

Nuestros factores claves durante el desarrollo del proyecto serán:

- ✓ Asegurar un servicio de calidad por parte de las veterinarias.
- ✓ Mantener un alto enfoque como estrategia.

2. Análisis Interno

➤ Fortalezas:

- ✓ Pioneros en el mercado.
- ✓ Capacidad de trabajo y cooperación entre los trabajadores.
- ✓ Personal capacitado, lo cual nos proporciona una buena base para lograr desarrollarnos exitosamente dentro del sector al que apuntamos.
- ✓ Calidad asegurada en la atención a los clientes y en el servicio que se brinda a los usuarios mediante la aplicación.
- ✓ Capacidad de respuesta ante cualquier evento que afecte el buen funcionamiento de nuestra aplicación, todo esto gracias a la asistencia permanente de un ingeniero de sistemas.
- ✓ Garantía asegurada a los dueños de mascotas que confíen en nuestra aplicación como medio para seleccionar la veterinaria de sus engreídos. Esto es el resultado de un buen trabajo realizado por parte de un destacado veterinario quien será el encargado de establecer ciertos estándares de calidad que cada veterinaria debe cumplir para poder ser parte de nuestra aplicación.

➤ Debilidades:

- ✓ Falta de experiencia, ya que es una idea nueva en un sector nuevo.
- ✓ Al ser una pequeña empresa, la capacidad de inversión es limitada.
- ✓ Se requiere varios recursos tecnológicos que podrían resultar costosos. De igual manera tenemos el caso del desarrollo de la aplicación y el servicio de hosting, el cual está siendo tercerizado justamente porque su implementación resultaría muy costosa.

3. Descripción de la Aplicación

➤ Aplicación

Pet Control, es una aplicación que muestra a los usuarios un mapa con las veterinarias más cercanas a su ubicación actual o una ubicación referencial que ellos deseen utilizar. Cabe resaltar que cada una de las veterinarias, cuenta con un certificado que asegura que la atención brindada será la ideal. Adicionalmente a la ubicación de cada veterinaria, el usuario puede conocer los servicios que cada una brinda, un teléfono contacto, horarios de atención, precios referenciales, especialidades y un medidor de satisfacción calificado por los clientes anteriores.

Así mismo, se garantiza que cada veterinaria registrada en la aplicación cuente con una movilidad disponible en caso de que los dueños de las mascotas no puedan llevarlos o recogerlos de manera personal. De igual manera, en caso la intervención a la que deba someterse la mascota implique que pase la noche dentro de la veterinaria, el usuario puede verlo en tiempo real mediante una cámara ubicada dentro del local.

Por último, la aplicación permitirá llevar un control acerca de los chequeos, vacunas u operaciones programadas para la mascota, teniendo contacto directo con la veterinaria que lo está atendiendo. Contaremos con una oficina que servirá como centro de monitoreo y un staff de soporte técnico para el mantenimiento necesario para la aplicación.

➤ Necesidades a satisfacer

Brindar los medios necesarios a las veterinarias para poder darse a conocer, mostrando sus servicios, promociones, ventajas de trabajar con ellos, etc y captar nuevos clientes.

➤ Clientes

Veterinarias interesadas en mejorar sus servicios añadiéndole un “valor extra” con la finalidad de aumentar su mercado.

➤ **Competidor**

Otras posibles aplicaciones que puedan surgir ofreciendo un servicio similar. De igual manera, las veterinarias que no deseen formar parte de nuestra aplicación y tomen la decisión de abarcar las mismas funciones bajo su propia cuenta.

➤ **Ventaja competitiva**

Inclinada hacia la calidad del servicio. La aplicación tendrá la capacidad suficiente para atender el número estimado de usuarios, lo cual permitirá evitar demoras y tiempos de espera. Así mismo, garantizamos que el servicio brindado por las veterinarias sea el ideal para las mascotas, contribuyendo a su bienestar.

4. Análisis Externo

➤ **Sector**

En base a algunos criterios considerados en el desarrollo de nuestra aplicación, podemos concluir que los clientes que escojan a las veterinarias que trabajen con nosotros y por consiguiente, usuarios de nuestra aplicación serán personas pertenecientes al sector A, B o C que cuenten con una mascota doméstica o exótica y estén dispuestos a pagar por un servicio confiable y de calidad que garantice el bienestar de su mascota.

Basándonos en el sector escogido y en la información brindada en los informes del APEIM, debemos centrar la búsqueda de las veterinarias principalmente en la zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel) y en la zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco, La Molina) por ser estas las que poseen mayor concentración de los sectores anteriormente mencionados.

Así mismo, centraremos el desarrollo de nuestro negocio en la ciudad de Lima. Según un estudio realizado por IPSOS en el año 2015, se calcula que en Lima existen 640 veterinarias y se cuenta con una población aproximada de 1 millón y medio de mascotas limeñas, lo cual representa una gran oportunidad para nuestra iniciativa al ser un mercado muy amplio con el que se puede realizar una buena gestión.

➤ **Cinco fuerzas de Porter**

✓ **Proveedores**

El principal proveedor será la empresa Claro, quien nos brindará el servicio de hosting para poder levantar la aplicación y conectarla con los usuarios.

✓ **Clientes**

Veterinarias que deseen darse a conocer al mercado mediante nuestra aplicación y cumplan con las características necesarias establecidas en base a protocolo de aceptación que se definirá junto a un veterinario destacado.

En Lima existen aproximadamente 640 veterinarias y estimamos que el 60% de estas cumplirán con nuestros estándares y estarían interesadas en trabajar con nosotros.

✓ **Empresas entrantes**

- **Marca:** Empresas dedicadas al desarrollo e implementación de aplicaciones, las cuales tienen una trayectoria que las respalda ante los clientes (veterinarias) y usuarios.

✓ **Sustitutos**

- **Amenazas de precio:** Otras aplicaciones con mayor experiencia y respaldo de información capaces de ofrecer un servicio similar a un menor precio.
- **Servicio:** Servicio de bajo costo o cero costo y mayor rapidez con una interface más amigable, por ejemplo google maps.

✓ **Competidores**

Nuestros principales competidores serían google maps y otras veterinarias que no deseen nuestros servicios y decidan promocionarse a sí mismas.

- **Costos:** Aplicaciones con un costo cero que brinda un servicio parecido, por ejemplo google maps.
- **Diferenciación:** Para google maps, permite buscar no solo veterinarias sino cualquier local o dirección, es más flexible. En cambio, para las veterinarias, pueden ser aquellas que se ubiquen en lugares céntricos y tengan servicios para todo tipo de mascotas.
- **Marca:** Google maps, posee el respaldo de una gran empresa, siendo muy confiable y relevante al momento de la toma de decisiones por parte de los usuarios. Respecto a las veterinarias, pueden ser aquellas que tienen cierta trayectoria y están arraigadas en la mente de sus clientes.

5. Mercado potencial

- **Tamaño:** Considerando lo mencionado en el punto 4, nuestro mercado esperado será aproximadamente el 60% de las veterinarias de la ciudad de Lima.
- **Ubicación:** Las veterinarias que opten por trabajar con nosotros deberán encontrarse en las cercanías de los distritos correspondientes a la zona 6 y zona 7, mencionados también en el punto 4.
- **Participación a captar:** A corto plazo consideramos captar un 20% de la cantidad de veterinarias y a largo plazo, esperamos captar un 76% u 80% de estas.
- **Comercial**
 - ✓ **Marketing**
 - **Servicio:** Aplicación que permitirá a las veterinarias de Lima darse a conocer dentro de su mercado objetivo.
 - **Precio:** S/. 230 soles mensuales.
 - **Publicidad:** Se desarrollará principalmente en redes sociales y página web.
 - ✓ **Ventas**
 - **Fuerza de ventas:** Nuestra fuerza de ventas estará conformado por un vendedor quien se encargará de contactar con las empresas para ofrecerle nuestros servicios.

6. Estrategia:

- **Define el negocio**

Pet control será un intermediario entre las veterinarias y sus clientes (usuarios), ayudará a identificar que veterinaria brinda un servicio en específico, permitirá comparar precios y ubicar a las veterinarias en un mapa en tiempo real, asegurando una atención de alta calidad.
- **Estrategia general**

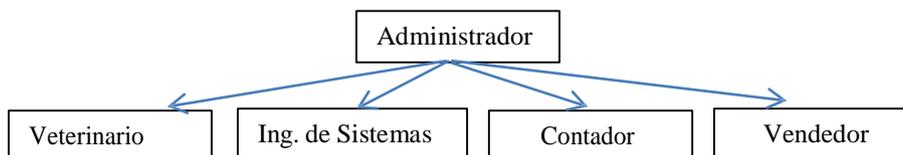
Como parte del desarrollo de nuestra idea, está planeado ir modificando o adaptando nuestra aplicación en función a nuestro crecimiento (ir a provincias) y las nuevas necesidades que puedan ir surgiendo durante nuestra expansión, algunos de estos cambios puede ser modificar la interface para que sea más amigable con los usuarios, agregar nuevas formas de filtrar información, o permitir se realicen análisis comparativos entre provincias.

Nuestra estrategia general, se basará en expandirnos hacia otras provincias, brindando un buen servicio, facilitando la adaptación de los usuarios con nuestra aplicación e incluyendo únicamente a aquellas veterinarias que cumplan nuestros estándares, lo que nos permitiría generar cierto grado de fidelización con los clientes y obtener una base de datos confiable que nos respalde al momento de presentarnos ante nuevas veterinarias.

➤ Estrategia Competitiva

Nuestra estrategia competitiva consistirá en un alto enfoque en cuanto a los clientes de nuestro servicio, esto debido a que para poder trabajar con nosotros, las veterinarias deberán cumplir con ciertos estándares que nos permitan garantizar también, la calidad del servicio brindado a los usuarios de nuestra aplicación.

7. Organización



Consideramos que una estructura organizativa lineal sería lo más conveniente para el desarrollo de nuestro emprendimiento.

El control dentro de la oficina estaría a cargo del administrador. El veterinario trabajará con recibos por honorario y nos ayudará durante la realización del protocolo que nos permitirá evaluar a las veterinarias entrantes a nuestra aplicación.

Por otra parte, el ingeniero de sistemas se encargará de realizar la gestión de la aplicación así como dar soluciones a cualquier percance o evento desfavorable que pueda suscitar en nuestra aplicación.

El contador se encargará de llevar los registros contables y el vendedor se encargará de contactar a las veterinarias interesadas, ofrecer los servicios de la aplicación y generar la venta.

8. Análisis Económico Mínimo

Activo Fijo	Total	Mensual		
Computadora(3)	S/. 5,500.00	S/. 91.67	depreciados en 5 años	
Equipos de Oficina	S/. 2,500.00	S/. 41.67	depreciados en 5 años	
Muebles	S/. 5,000.00	S/. 83.33	depreciados en 5 años	
Desarrollo de App	S/. 15,000.00	S/. 250.00	amortizado en 5 años	
	<u>S/. 28,000.00</u>	<u>S/. 466.67</u>		

Capital de Trabajo	Mensual	6 Meses de Operación	Anual
Oficina	S/. 1,000.00	S/. 6,000.00	S/. 12,000.00
Sueldos:			
Administrador	S/. 2,500.00	S/. 3,500.00	S/. 21,000.00
Vendedor	S/. 1,800.00	S/. 2,520.00	S/. 15,120.00
Ing. Sistemas	S/. 1,800.00	S/. 2,520.00	S/. 15,120.00
Contador	S/. 1,500.00	S/. 9,000.00	S/. 18,000.00
Veterinario	S/. 1,500.00	S/. 9,000.00	S/. 18,000.00
Servicio de Hosting	S/. 94.00	S/. 564.00	S/. 1,128.00
Publicidad	S/. 1,500.00	S/. 9,000.00	S/. 18,000.00
Limpieza	S/. 850.00	S/. 5,100.00	S/. 10,200.00
Utiles	S/. 150.00	S/. 900.00	S/. 1,800.00
Luz, agua y Telf	S/. 1,000.00	S/. 6,000.00	S/. 12,000.00
Internet	S/. 100.00	S/. 600.00	S/. 1,200.00
	<u>S/. 16,234.00</u>	<u>S/. 97,404.00</u>	<u>S/. 194,808.00</u>

Costos Fijos	S/. 16,700.67
--------------	---------------

$$\text{Inversión} = \text{A.F.} + \text{C.T.}$$

$$\text{S/. } 125,404.00 = \text{S/. } 28,000.00 + \text{S/. } 97,404.00$$

$$\text{Financiamiento} = \text{Deuda L. P.} + \text{C.S.}$$

$$\text{S/. } 125,404.00 = \text{S/. } 80,000.00 + \text{S/. } 45,404.00$$

Punto de Equilibrio

Productos	Prec. Unitario	Cost. Variable	M. C.	Costos Fijos	Punto de Equilibrio
Serv. Veterinarias	S/. 230.00	S/. -	S/. 230.00	S/. 16,700.67	73

Préstamo

tasa mes	préstamo	#cuotas	Anual	Total
		60		
8.00%	80,000.0	-6,463.8	-77,566.0	-387,830.2

Estado de Resultados

	Cantidad Aprox (Anual)	Precio Unitario	Cost. Variable
Servicio de Veterinarias	1440	S/. 230.00	0

Ventas		Total	
	Serv. Veterinarias	S/. 331,200.00	
			S/. 331,200.00
Cost. Ventas			
	Serv. Veterinarias	0	
			<u>0</u>
Margen Bruto		S/. 331,200.00	S/. 331,200.00
Gastos			
	Administrativos		
		Sueldos	S/. 78,000.00
		Servicios	S/. 37,200.00
		Depreciación	<u>S/. 2,600.00</u>
			S/. 117,800.00
	Ventas		
		Sueldos	S/. 30,240.00
		Publicidad	<u>S/. 18,000.00</u>
			S/. 48,240.00
	Aplicación		
		Sueldos	S/. 30,240.00
		Servicios	S/. 1,128.00
		Amortización	<u>S/. 3,000.00</u>
			S/. 34,368.00
	Financieros		
		Intereses	77,566.0
	Total de Gastos	S/. 277,974.03	<u>S/. 277,974.03</u>
	Beneficio Antes de la Operación		S/. 53,225.97
	Impuesto Renta (30%)		S/. 15,967.79
	Beneficio Neto		S/. 37,258.18
	Depreciación + Amortización		<u>S/. 5,600.00</u>

Flujo de Caja

			10%	10%	5%	5%			
FLUJOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5			
Inversión AF	- 28,000								
Inv. CT	- 97,404								
Incremento CT		- 9,740	- 10,714	- 11,250	- 12,375	- 13,613			
Devolución CT 80%						124,078			
Beneficios		37,258	40,984	45,082	47,337	49,703			
Perpetuidad (sin g)						165,678			
Depreciaciones + amortización		5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	TIR		
Flujo Neto	- 125,404	33,118	35,870	39,432	40,561	331,446	40.98%	td	VAN
	- 125,404	33,118	35,870	39,432	40,561	331,446	355,023	30%	\$ 42,713.70
	- 96,465	33,118	35,870	39,432	40,561	331,446	383,962	30%	\$ 32,856.70

Rentabilidad	Ventas	11.2%
	Inversión	29.7%

9. Diagrama de Gantt

Ver anexo 1.

10. Conclusiones

Como se pudo apreciar en el presenta trabajo, Pet control posee un amplio mercado potencial en donde, si realiza una buena gestión de sus recursos, podrá conseguir una fuerte porción de mercado.

Realizar el emprendimiento de Pet Control es factible, pues, según lo que se puede apreciar en el estado de resultados y el flujo de caja, en el caso de que se decidiera realizar el emprendimiento, mensualmente se tendría que tener como mínimo 73 veterinarias, lo representa una pequeña cantidad de todo el mercado potencial.

Respecto a la inversión, se calculó que se necesitaría una inversión de S/. 125,404.00 soles los cuales se distribuirían entre activos fijos y capital de trabajo, considerando que se necesitaría capital de trabajo para 6 meses de operación. Se consideró se 6 meses porque existe una posibilidad de no llegar al punto de equilibrio en los primeros meses, ya que, Pet Control, es una aplicación nuevo y posee un enfoque diferente al de otras aplicaciones, pues busca poder facilitar la localización de veterinarias.

11. Bibliografía

IPSOS. (s.f.). Obtenido de Veterinarias: http://www.ipsos.pe/punto_de_vista_marketing_2015_03_24
 Mercados, A. P. (2015). *APEIM*. Lima.

