

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

Proyecto Opción de Grado Emprendimiento de Empresa



Curso:

Opción de Grado 1

Profesor:

Amanda Lucia Riapira

Presentado por:

Alexis Cortes Pachon

Monica Tovar Barrios

Giovana Navarrete Carvajal

Bogotá, Mayo 18 de 2018

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	1
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
MI+KOTACLUB.COM .....	5
1.Customer Development .....	5
1.1 Definición de la idea de negocio .....	5
2. Stake Holders .....	6
2.1 Identificación del segmento .....	6
2.2 Caracterización del Segmento .....	7
3. Necesidades.....	7
4. Beneficios .....	8
4.1 Necesidades de los Stake Holders .....	8
4.2 Identificar la razón por la cual se resuelve la necesidad. ....	9
4.3 Pasos para generar solución .....	9
4.4 Soluciones Actuales .....	10
5. Identificación del entorno .....	10
5.1 Identificación de canales .....	10
6. Limitaciones, inconformidades y frustraciones .....	11
7. Mercado .....	12
7.1 Identificación de TAM, SAM y TM .....	13
7.4 Análisis de la información recolectada. ....	16
8. Planeación Estratégica .....	26
8.1 Identidad Estratégica .....	26
8.2 Futuro Preferido .....	26
8.3 Valores corporativos. ....	27
8.4 Objetivos empresariales .....	27
9. Análisis del Macroentorno .....	28
9.1 Pestel .....	28
9.1 La amenaza de nuevos mercados entrantes:.....	31

9.2 La amenaza de productos entrantes.....	31
9.3 El poder de negociación con compradores.....	32
9.4 El poder de negociación con proveedores.....	32
9.5 La rivalidad con nuevos competidores.....	32
10. Conclusiones.....	33
11. Cibergrafía .....	34

### **TABLA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 .....	20
Ilustración 2 .....	21
Ilustración 3 .....	22
Ilustración 4 .....	23
Ilustración 5 .....	24
Ilustración 6 .....	25

## INTRODUCCIÓN

En este proyecto se quiere dar a conocer una idea de negocio como una alternativa práctica e innovadora la cual está enfocada en los dueños de mascotas en especial perros y gatos. Buscando el bienestar, la satisfacción y la variedad de productos que se puede brindar como centro especializado.

Se quiere mostrar como la mejor opción y tener un posicionamiento a nivel local presentando un centro especializado para mascotas contando con un servicio integral, y tener como innovación un club virtual con asesorías médicas, nutricionales, jurídicas, opciones de adopción y búsqueda de parejas, poder llegar de la mejor forma posible conociendo las necesidades, y problemas que encuentran en el momento de adquirir sus servicios y productos, debido a que en la actualidad existen variedad de negocios que no cumplen con todo lo que requiere un negocio para mascotas o si lo hace los altos precios dificultan a la hora de darle lo mejor a sus mascotas. Dar a conocer un servicio integral, que está enfocado en tener el mejor trato y a cautivar los clientes moviendo sus sentidos y entendiendo que sus mascotas, más que animales, son parte esencial de sus familias. Teniendo personal profesional y capacitado enfocado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, tanto en nuestra tienda física como en nuestra tienda virtual, se pretende generar un ambiente cómodo y familiar para todos, que se

pueda sentir el lazo entre los dos que puedan interactuar también con diferentes mascotas, y lograr que se integren a la sociedad de una manera fácil y cómoda y lo mejor a precios muy bajos, logrando como empresa cumplir con los objetivos iniciales y así expandirnos más a nivel nacional de acuerdo a los estudios generados y realizados posteriormente, creciendo diariamente gracias a nuestro servicio

## **MI+KOTACLUB.COM**

Gracias al crecimiento y a la importancia que han tenido las mascotas en la vida de la mayoría de personas. Vemos la gran posibilidad de enfocarnos en un centro de servicios integral que se especialice en perros y gatos. En los últimos años ha incrementado potencialmente el número de beneficios que las personas quieren brindar a sus mascotas, y esto unido a la gran tendencia de las redes sociales nos dan una gran oportunidad de negocio para desarrollar un centro especializado unido a un club virtual para mascotas.

### **1.Customer Development**

#### **1.1 Definición de la idea de negocio**

En este proyecto se pretende desarrollar un centro de servicios integrales para mascotas, en especial perros y gatos para poder brindar el mejor servicio en nutrición, salud, belleza, y entretenimiento. Buscando satisfacer sus necesidades de una forma especial y al alcance de todos sus dueños, que encuentren en nuestro negocio variedad de productos de alta calidad, precios bajos, un servicio profesional sin tener que pagar altos costos e inalcanzables precios, brindarle a nuestros clientes una opción diferente y complementando sus requerimientos con un club virtual que nos ayudara con asesorías en todo lo relacionado con sus mascotas.

## **2. Stake Holders**

Este negocio está enfocado en satisfacer las necesidades de dueños de mascotas, en especial perros y gatos. Ya sean hombres o mujeres en una edad de 18 a 65 años. En un estrato socioeconómico 2 y 3.

### **2.1 Identificación del segmento**

- Geográfica: Ciudad Bogotá  
Localidad suba tibabuyes
- Edad y etapa de vida: 18 a 65 años
- Género: hombres y mujeres
- Ingresos: desde 1 smlv
- Generación: milenians. Babyboomers y y x
- Psicografica: personas con amor hacia sus mascotas

## **2.2 Caracterización del Segmento**

Los clientes se caracterizan por tener mascotas y querer dar lo mejor a nivel de nutrición, productos de calidad, accesorios al alcance de sus ingresos, son personas que desean obtener beneficios a bajo costo, están en una misma localidad. Y acuden a diferentes tipos de negocios buscando obtener un servicio integral.

## **3. Necesidades**

En la actualidad existen diferentes tipos de negocios para mascotas, y la oferta de este tipo de negocios es bastante extensa sin embargo no son lo suficiente especializados y no brindan un servicio integral o con la variedad de productos que sus clientes necesitan. Se encuentran negocios que con sus altos costos impiden a sus clientes dar a sus mascotas todo lo que requieren. Otros que teniendo variedad no cuentan con profesionales certificados y carecen de calidad en sus servicios, nuestros clientes necesitan un lugar donde encuentren variedad en los productos, asesorías especializadas por profesionales que le brinden un óptimo servicio de una manera profesional y al alcance de su presupuesto

## **4. Beneficios**

Nuestros beneficios se enfocan principalmente en una opción de negocio diferente encontrando la forma de suplir las necesidades de nuestros clientes brindando una amplia gama de productos de calidad. Permitiendo obtener precios económicos, hacer alianzas con diferentes proveedores para que tengan asesorías nutricionales, medicas, jurídicas, de vacunación y desparasitación. Contar con profesionales expertos que brinden seguridad a la hora de adquirir nuestros servicios, y dar a conocer nuestro club virtual en donde encontraran un sinnúmero de beneficios para sus mascotas. Ayudar con procesos de adopción cuando nuestro cliente lo requiera.

### **4.1 Necesidades de los Stake Holders**

- Variedad de productos en un solo lugar
- Precios asequibles
- Asesorías médicas y nutricionales
- Atención oportuna en los problemas o inquietudes acerca de su mascota
- Encontrar en un solo lugar todo lo que requiere su mascota
- Que su mascota sea tratada como un miembro de su familia
- Fortalecer el vínculo de las mascotas con su dueño.

## **4.2 Identificar la razón por la cual se resuelve la necesidad.**

Se pretende desarrollar un centro de servicios integrales para mascotas, en especial perros y gatos en la localidad de suba para poder brindar el mejor servicio en nutrición, salud, belleza, y entretenimiento. Buscando satisfacer sus necesidades de una forma especial y al alcance de todos sus dueños, que encuentren en nuestro negocio variedad de productos de alta calidad, precios bajos, un servicio profesional sin tener que pagar altos costos e inalcanzables precios, brindarle a nuestros clientes una opción diferente y complementando sus requerimientos con un club virtual que nos ayudara con asesorías en todo lo relacionado con sus mascotas.

## **4.3 Pasos para generar solución**

Conocer a fondo las necesidades de nuestros clientes para trabajar en ellas y resolver lo que más les produce inconformidad con respecto a los negocios que hay en la actualidad. Análisis de mercado y clasificación de necesidades. Darles a nuestros clientes un servicio integral, en el que puedan encontrar variedad de productos, asesorarlos de manera permanente en todo lo relacionado con nutrición, salud, belleza, problemas jurídicos, opciones de adopción. Jornadas de desparasitación vacunación y esterilización, todo esto con alianzas de proveedores y especialistas para darles seguridad y un servicio de calidad a bajo costo. Implementar nuestro club virtual para interactuar con nuestros clientes y crear el mejor vínculo para ellos y sus mascotas.

#### **4.4 Soluciones Actuales**

En la actualidad los dueños de mascotas no encuentran un servicio completo y se ven obligados a acudir a diferentes tipos de negocios para encontrar lo que realmente están buscando. Por otro lado se ven frustrados al no poder darle a sus mascotas lo que necesitan por los altos costos que encuentran en el mercado, y por esta razón dejan de comprar o adquirir servicios que son necesarios para sus perros y gatos

#### **5. Identificación del entorno**

Estamos ubicados en la tercera localidad con más habitantes en Bogotá, y según estadísticas de cada 5 casas, tres tienen como mascota perro o gato, lo que hace que nuestro proyecto tenga una oportunidad importante, por otro lado el crecimiento de centros especializados para mascotas cada vez es mayor, aunque en nuestro entorno no se encuentran muchos y la demanda puede ser significativa.

##### **5.1 Identificación de canales**

Encontramos diferentes tipos de canales en donde nuestros clientes pueden encontrar productos y servicios para sus mascotas. Estos canales son almacenes de cadena o grandes superficies, autoservicios de barrio, veterinarias, petshop, graneros, y algunas tiendas de barrio que ya han encontrado en productos para mascotas una buena opción, no obstante ninguno maneja todo lo que requieren las mascotas en un solo lugar, algunos manejan solo concentrados,

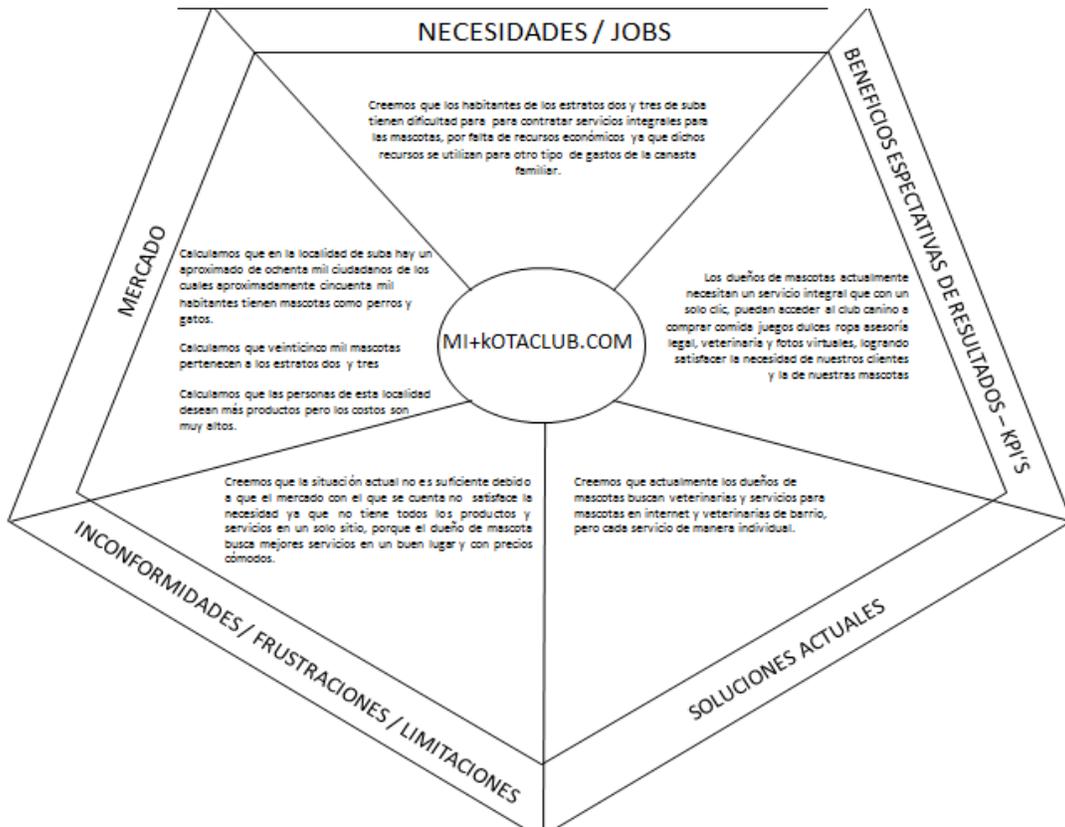
otro servicio de baño y peluquería en otros accesorios o consultas médicas especializadas, pero ninguno brinda un servicio completo o integral.

## **6. Limitaciones, inconformidades y frustraciones**

Una de las limitaciones que podemos encontrar es el musculo financiero con el que podemos empezar, debido que existen negocios ya establecidos y para poder competir con ellos necesitamos contar con un buen capital. Por otra parte debemos empezar a educar a nuestros clientes en utilizar una herramienta muy importante como es nuestro club de mascotas virtual, porque no es tradicional que muchos clientes acudan a estas páginas, y comenzar a hacer alianzas con diferentes proveedores para dar un valor agregado a nuestro negocio con servicios de desparasitaciones, vacunación y asesorías nutricionales gratuitas.

## 7. Mercado

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	
<b>GEOGRÁFICOS</b>	
País	Colombia
Ciudad	Bogotá
Localidad	suba
Barrios	50 Barrios
Tamaño	2800 el total de las familias que tomaran nuestros servicios debido a su nivel económico
Población	Urbana
Clima	Frío
<b>DEMOGRÁFICOS</b>	
Ingresos	1 SMMLV en adelante
Edad	Entre 18 y 65 años
Género	Femenino y Masculino
Clase Social	Alta, Media
Escolaridad	Primaria, secundaria Profesional
Ocupación	Amas de casa, empleados, estudiantes, universitarios, dirigido a todas las personas con mascotas en especial perros y gatos
<b>PSICOGRÁFICOS</b>	
Gustos y Preferencias del Cliente	Personas con amor hacia sus perros o gatos
<b>CONDUCTUALES</b>	
Beneficios Deseados	Los dueños de mascotas buscan un servicio completo e integral para sus mascotas en especial perro y gatos
Frecuencia de Uso	Nuestras clientes nos visitaran todos los días
Etapa de Preparación	Informado a través de las redes sociales y contacto directo
Actitud hacia el producto	Buena porque se llevan las mejores experiencias



## **7.1 Identificación de TAM, SAM y TM**

TAM: En la localidad de suba hay alrededor de 1.167.000 ciudadanos de los cuales un 60% tienen como mascota un perro o gato como mínimo. Y 28.000 habitantes tienen mascotas y pertenecen a estratos dos y tres.

SAM: En nuestro sector podemos encontrar unos 8.000 clientes potenciales

TM: Queremos llegar a unos 4.000 clientes ubicados en los barrios cercanos de nuestra localidad.

Encuesta de satisfacción para clientes con mascotas

Con esta encuesta queremos percibir el nivel de satisfacción y las necesidades que tienen nuestros clientes al momento de adquirir los productos para sus mascotas.

**Cuando va a adquirir productos para su mascota, cual es el lugar de su preferencia.**

- Autoservicio
- petshop
- granero

- veterinaria
- almacén de cadena

**Si le dieran la posibilidad de cambiar algo en el momento de comprar o adquirir un servicio para su mascota ¿qué cambiaría?**

- precio de los productos
- falta de asesoría o experiencia
- surtido o variedad de productos
- productos saludables
- otro cual

**Que es lo que más valora, del lugar que adquiere los productos o servicios para su mascota.**

- garantía
- precios bajos
- entrega a domicilio
- servicio al cliente
- atención integral de un profesional

**Tiene inscrita a su mascota a un club de redes sociales. Como:**

- facebook
- instagram
- twitter
- otra¿cual?

**Que producto es el que tiene prioridad en el consumo de su mascota**

- vacunas y servicios médicos
- concentrado
- golosinas y snacks
- accesorios
- servicio de baño y peluquería

**califique la importancia que tiene las asesorías médicas y nutricionales para su mascotas**

- nada importante- no le interesa
  - poco importante
  - le importa, pero no es primordial
  - muy importante
-

#### 7.4 Análisis de la información recolectada.

Nombre del entrevistado	Entrevista
Monica Cristina Moreno Torres	Me parece muy bueno ya que tengo dos gatos y un perro y me toca buscar en distintos lugares los productos, y muchas veces me limito ya que no hay un buen mercado donde pueda conseguir todo, en un solo lugar adicionalmente no los tengo inscritos a ningún club, porque no conozco.
Andrea Paola Jiménez Lopez	Tengo un show show y me parece importante que implementen artículos de aseo especialmente para esta raza pues es muy difícil conseguir shampu para mi peludo, me gustaría conocer más sobre el tema y la nutrición de cada perro de acuerdo a su raza.
Judith Alexandra Melo Soler	Tengo dos gatos y es muy difícil por su independencia sacarlos o hacer que interactúen, me parecería bueno si implementan ayudas para saber de qué

	<p>forma hacer que ellos se relacionen.</p>
<p>Camilo Andres Osorio Olmos</p>	<p>Me gusta esta idea pues puedo adquirir productos y servicios con una aplicación y a domicilio, hoy en día creo que las redes son una parte fundamental para interactuar, yo tengo un Golden y me gustaría conocer a más personas que tengan de estas mascotas, y con una aplicación virtual todo sería más fácil.</p>
<p>Andrea Carolina Parra Jimenez</p>	<p>Yo tengo a lukas él es parte de mi familia es un perrito schnauzer que tiene 15 años con nosotros, me parece importante contar con nutricionistas ya que mi perro esta viejo y necesita cuidados en su alimentación, es muy bueno poder acceder a estos servicios y que estén al alcance he averiguado y es muy poco y donde lo hay los costos son</p>
<p>Jennifer Asprilla Cuesta</p>	<p>Mi perro es un pitbull y es muy juguetón, me gustaría inscribirlo al club para poder relacionarlo ya que no había</p>

	<p>tenido la oportunidad de adquirir un servicio de club virtual, me parece genial la idea de las fotos juguetes dulces, esa combinación me gusta.</p>
<p>Victor Gallo Blanco</p>	<p>Yo tengo tres perros siempre los llevo al mismo sitio pues allí me les salvaron la vida de una parvo virosis que les dio a dos de ellos, me gustaría saber más de fondo ya que no los tengo afiliados a ningún seguro ni tampoco a un club únicamente los saco al parque como yo trabajo mi hermana se encarga de llevarlos diariamente.</p>
<p>Diana Maria Salamanca Nivia</p>	<p>Tengo un gato yo creo que no hay variedad de productos para ellos tal vez por lo independientes que son, gasto aproximadamente en comida \$ 50.000, no es costoso ya que su alimentación es poca pero pues me gustaría comprarles cosas diferentes.</p>
<p>Yisel Esmeralda Davila</p>	<p>Se debería implementar las asesorías jurídicas, a mi perro lo atropello un carro pero no supe cómo actuar pues no tenía a</p>

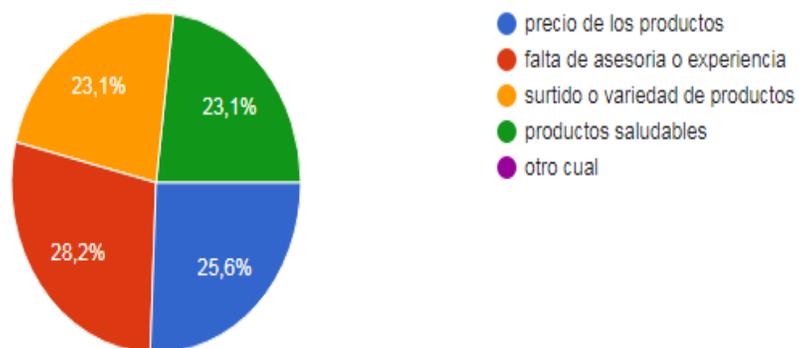
	<p>quien acudir y la ley no le dio mucha favorabilidad por eso me parece importante, contar con un servicio así, creo que los que hay actualmente son muy costosos.</p>
<p>Luz Ángela Barrera Leal</p>	<p>Tengo un gatico me parece importante las vacunas la esterilización, la nutrición y el poder interactuar con otros dueños de gatos.</p>



**Ilustración 1**

si le dieran la posibilidad de cambiar algo en el momento de comprar o adquirir un servicio para su mascota ¿que cambiaria?

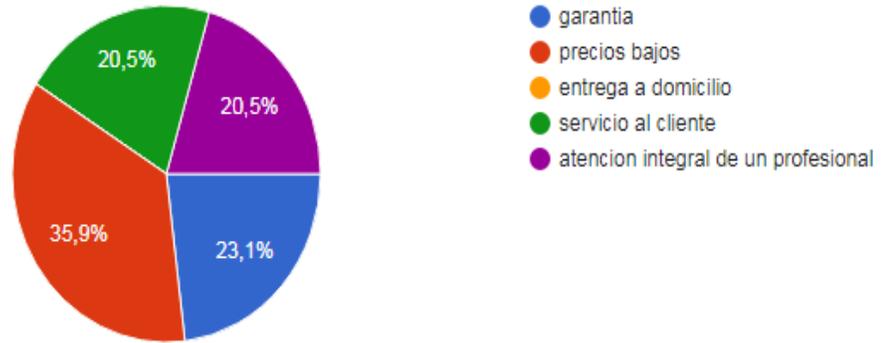
39 respuestas



**Ilustración 2**

Que es lo que mas valora, del lugar que adquiere los productos o servicios para su mascota.

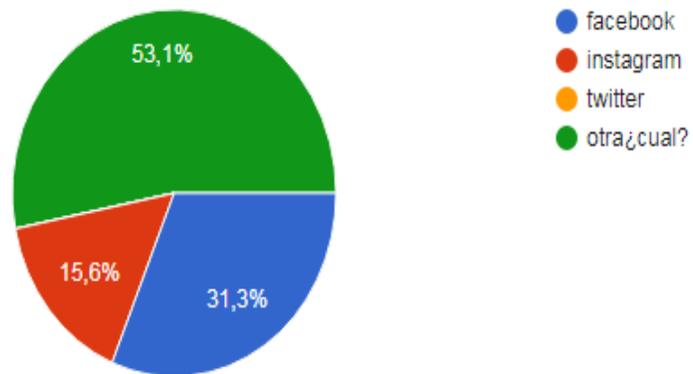
39 respuestas



**Ilustración 3**

tiene inscrita a su mascota a un club de redes sociales.como:

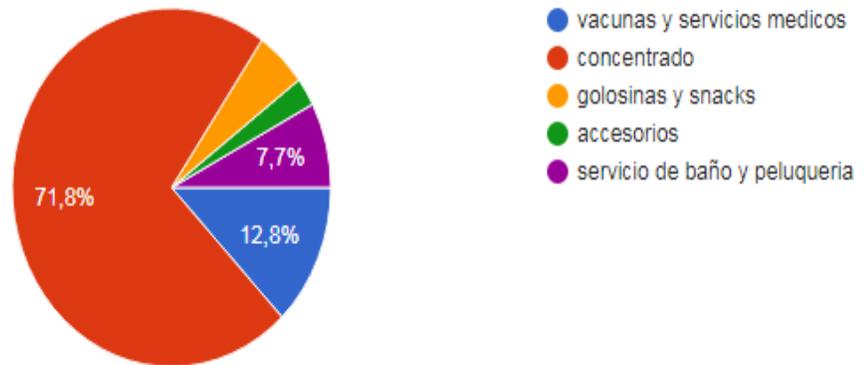
32 respuestas



**Ilustración 4**

## Que producto es el que tiene prioridad en el consumo de su mascota

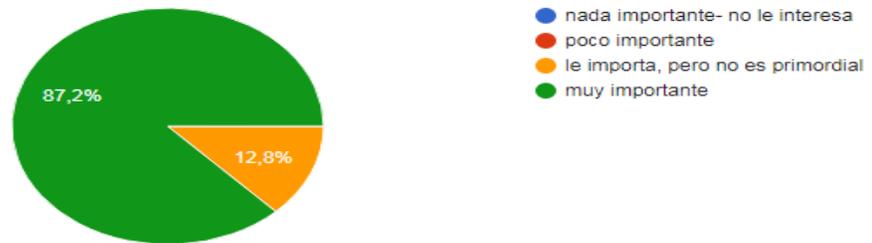
39 respuestas



**Ilustración 5**

califique la importancia que tiene las asesorías médicas y nutricionales para su mascotas

39 respuestas



**Ilustración 6**

## **8. Planeación Estratégica**

- Buscamos competitividad en el mercado desarrollando análisis de diferentes tipos de necesidad de los clientes, el cual se enfoca en las metas a desarrollar estando siempre a la vanguardia de los servicios y productos, queremos encontrar la excelencia tanto en nuestros productos y servicios.

### **8.1 Identidad Estratégica**

- Somos una empresa local dedicada al cuidado y bienestar de las mascotas de nuestros clientes, en especial perritos y gatitos brindando un servicio profesional, innovador e integral, buscamos tener la mejor opción a nivel de nutrición, salud, entretenimiento y belleza buscando satisfacer las necesidades de cada cliente de manera especial y a precios justos.
- Con nuestro club virtual queremos tener innovación y brindar asesorías y servicios sociales, nutricionales y jurídicos, y poder tener el mejor vínculo afectivo con nuestros clientes y sus mascotas.

### **8.2 Futuro Preferido**

- Nos proyectamos para ser una empresa reconocida en el sector, por nuestro profesionalismo, dedicación y amor por las mascotas de nuestros clientes, posicionarnos en el mercado y ser la primera opción en el consumo de productos y servicios para el

cuidado de perritos y gatitos. ser el primer club de mascotas para ayudar a darles el amor y bienestar que se merecen.

### **8.3 Valores corporativos.**

- Compromiso con nuestros clientes, brindando un servicio profesional de manera oportuna.
- Dedicación con en el cuidado de nuestras mascotas, en cada proceso.
- Responsabilidad social en cada uno de nuestros servicios.
- Ética profesional en cuanto nuestras asesorías y recomendaciones.
- innovación con nuestro club virtual, prestando un servicio fácil y oportuno.

### **8.4 Objetivos empresariales**

Nuestro objetivo es satisfacer la necesidad de nuestros clientes, brindando atención oportuna para nuestras mascotas, ofreciendo productos de alta calidad con precios cómodos y variedad tanto en nuestros productos como en nuestros servicios, generar un vínculo afectivo entre las mascotas y sus dueños y así encontrar una idea de negocio con responsabilidad y ética profesional.

## 9. Análisis del Macroentorno

El crecimiento anual de esta industria en Colombia es de 13 % y el impulso lo ha recibido en categorías como alimentos y cuidados para mascotas. “Los productos que cuentan con mayor participación son la comida para perro y gato”.

La tendencia que se evidencia en el último año es la siguiente: Una persona puede estar gastando en promedio al mes \$300.000 en la comida, \$100.000 en el médico, \$300.000 en peluquería – spa y en productos \$150.000.

Es un hecho de que en Colombia, las mascotas dejaron de ser animales de compañía, para convertirse en miembros de las familias, “acompañado de un fenómeno social denominado el ‘síndrome del nido vacío’, el cual está relacionado a las parejas jóvenes que no tienen hijos, debido a que actualmente estamos en el cuarto país reconocido a nivel América Latina.

### 9.1 Pestel

<b>Político</b>	Existe una Política Pública de Protección y Bienestar Animal para el Distrito Capital 2014-2038, ha sido formulada en el marco de un proceso participativo y de diálogo conjunto de diversos ámbitos del país, y que nos sirve de instrumento para orientar el desarrollo de las
-----------------	--

	<p>acciones a implementar, en procura de otorgar a los animales escenarios de vida óptimos, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, a partir de la apropiación de una cultura ciudadana e institucional comprometida con la protección y el bienestar integral de los animales y la convivencia ciudadana en torno a su existencia. Lo anterior implica un cambio de paradigma de la forma en que percibimos nuestra relación con los animales, entendiendo que el respeto por ellos debe lograrse como un movimiento integral, ligado a un cambio social, político, cultural e incluso económico.</p>
<p><b>Económico</b></p>	<p>En la actualidad el mercado en Colombia factura 632.000 millones de pesos anuales, siendo el rubro más representativo el alimento para perros y gatos, con cerca del 89 %, lo que lo convierte en un producto más de la canasta familiar. Además de la alimentación, el mantenimiento de una mascota oscila entre los 280.000 y 550.000 pesos mensuales según el tamaño del animal. Este cálculo incluye vacunación; desparasitación; peluquería e higiene; accesorios; microchip; guardería y gastos extras.</p>

<b>Social</b>	En la sociedad las mascotas tienen gran importancia debido al incremento de personas que necesitan de su compañía, de otra parte se han convertido en una ayuda significativa a nivel terapéutico en personas con problemas de salud. Y existen diferentes actividades que se desarrollan en compañía de perritos y gatos
<b>Tecnológico</b>	A nivel tecnológico. El alto el auge de negocios que implementan paginas sociales para promover sus negocios y servicios, pero tenemos una gran oportunidad porque ninguno maneja un club virtual que preste una completa gama de productos y servicios
<b>Ambiental</b>	Hay compañías que promueven la protección del habitat natural de las mascotas, promueven sus derechos, y hacen énfasis en los cuidados que los dueños de estas mascotas deben tener para el desarrollo de las mismas

<b>Legal</b>	De acuerdo con la ley 746 del 2002, existen leyes para el cuidado de las mascotas, su tenencia, su higiene en sectores públicos, las normas para manejarlos en lugares públicos. Etc. adicional el gobierno catalogo el concentrado para mascotas como un producto de la canasta familiar y por esto su impuesto de IVA es del 5%
--------------	---

## **9.2 Cinco (5) Fuerzas de Porter**

### **9.1 La amenaza de nuevos mercados entrantes:**

La amenaza por la demanda de nuevos competidores es amplia debido al auge e incremento de negocios especializados para mascotas en Colombia, el ingreso de nuevos negocios ha aumentado en un 5%, y se estima que para el 2022 seguirá creciendo este tipo de mercado, sin embargo existe una gran oportunidad ofreciendo una alternativa diferente con precios que se acomoden al presupuesto de los clientes.

### **9.2 La amenaza de productos entrantes**

En esta industria por los distintos tipos de productos y servicios se puede dar cierta elección diferente de otros productos ya sea por cuestiones económicas o por la falta de asesoría y confianza hacia el negocio, para esto se trata de realizar estudios para determinar las necesidades

de nuestros clientes y poner nuestro mayor esfuerzo en brindar un servicio integral y que marque la diferencia.

### **9.3 El poder de negociación con compradores**

Para el cliente es muy importante el factor económico a la hora de adquirir un producto o servicio, sin embargo debemos enfocarnos en brindar nuestros beneficios como ventaja competitiva y de esta forma cautivar el mayor número de clientes, y finalmente poder posicionar nuestro negocio.

### **9.4 El poder de negociación con proveedores**

Es importante crear alianzas con nuestros proveedores para lograr beneficios para con nuestros clientes, sabemos que hay empresas con un musculo financiero fuerte que nos pueden disminuir la posibilidad de ayuda por sus compras significativas, no obstante podemos llegar a negociaciones que puedan contribuir a un desarrollo de bilateral.

### **9.5 La rivalidad con nuevos competidores**

Sabemos que en nuestro entorno podemos encontrar diferentes tipos de negocios que ya se encuentran posicionados en el mercado por su trayectoria y servicio profesional, han dedicado parte de su actividad en incrementar sus clientes brindando un excelente servicio y teniendo alianzas que les garantizan su crecimiento.

## 10. Conclusiones

Como resultado del proyecto se puede concluir que existe una gran necesidad, de adquirir los productos para mascotas perros y gatos, de acuerdo al análisis es importante mantener un vínculo afectivo entre los clientes y sus mascotas, gracias al incremento que ha tenido la economía en esta área se puede determinar que el negocio puede tener buen mercado, verificada la ley 1774 del 6 de enero de 2016, se decretó que los animales son seres sintientes, por lo cual también como dueños de mascotas se deben garantizar los derechos de acuerdo a la protección animal y se decreta los delitos que se comenten al atentar contra ellos y serán sancionados con multas a aquellas personas que infrinjan la ley; se identifica que la economía de la localidad de suba en los estratos dos y tres es alta, como en la actualidad los animales perros y gatos se consideran más un miembro de la familia las personas manifiestan su interés por prestarle importancia.

En la localidad de suba por cada 10 familias nos encontramos que 8 tiene mascotas, las personas tratan de darle a su mascota una vida digna y sana, tratan de sacarlos y que estén bien alimentados por lo generar; hay otros casos en los cuales las mascotas sufren abandono y rodean las calles sin rumbo fijo.

Se encuentra que en los pet shop, carecen de medios electrónicos ya que indican que funciona mejor un voz a voz, por lo cual se trata de implementar la tecnología para una mayor seguridad y control, por medio de registros que se lleven en las tiendas de mascotas, ya que adicional del club sería importante la comunicación entre las tiendas de mascotas, para el beneficio social.

## 11. Cibergrafia

<http://lanotaeconomica.com.co/economia/mercado-mascotas-colombia.html>

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios>

<http://revistapetmi.com/tendencias-2018-en-el-segmento-mascotas-lo-que-el-mercado-debe-saber/>

[http://www.saludcapital.gov.co/DSP/Diagnosticos%20distritales%20y%20locales/Local/2014/11\\_Diagnostico%20Local%202014\\_Suba.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/DSP/Diagnosticos%20distritales%20y%20locales/Local/2014/11_Diagnostico%20Local%202014_Suba.pdf)

<https://es.wikipedia.org/wiki/Suba>