



HAPPY PETS AND CARE

HAPPY PETS AND CARE



Happy pets and  
CUN  
care  
Administración De Empresas

06 de septiembre de 2020



HAPPY PETS AND CARE

HAPPY PETS AND CARE



# Happy pets and care

CUN

Administración De Empresas

Creación de empresas I

06 de septiembre de 2020

## HAPPY PETS AND CARE

### Tabla de contenido

1.	COMPROMISOS DEL AUTOR.....	8
2.	RESUMEN EJECUTIVO.....	9
3.	INTRODUCCIÓN.....	11
4.	OBJETIVOS.....	12
4.1	Objetivo general:.....	12
4.2	Objetivo específicos:.....	12
5.	CLAVES PARA EL ÉXITO.....	12
6.	ANÁLISIS DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	12
6.1	Objetivos del desarrollo sostenible:.....	13
6.1.1	Salud y bienestar:.....	13
6.1.2	Trabajo decente y crecimiento económico:.....	13
7.	TEORIA DEL VALOR COMPARTIDO.....	13
8	ANALISIS PESTEL.....	14
8.1	Análisis legal:.....	14
8.2	análisis social:.....	14
8.3	Análisis económico:.....	15
8.4	Análisis político:.....	15
8.5	Análisis Tecnológico:.....	15
9	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	16

HAPPY PETS AND CARE

10 QUE PROBLEMA AFECTA A LA COMUNIDAD, CLIENTES Y ENTORNO  
AL QUE PERTENECEN ..... 16

11 ÁRBOL DE PROBLEMAS ..... 18

12 ÁRBOL DE OBJETIVOS ..... 19

13 IDEAS DE NEGOCIO..... 20

13.1 Tabla 1..... 20

13.2 ¿cómo podemos? ..... 21

13.3 Para que los..... 21

13.3 Alternativas ..... 21

13.4 Competencia..... 21

13.5 Conclusiones ideas de negocio vs competencia ..... 22

14 INNOVACION ..... 22

14.1 Ideas de negocio: ..... 22

14.2 Comparativo ..... 22

14.3 conclusiones ..... 29

15. PRODUCTO INNOVADOR ..... 30

16 FUERZA DE LA INDUSTRIA ..... 30

16.1 contextualización de la empresa ..... 30

16.2 Análisis de la demanda ..... 31

16.2 Análisis de la oferta ..... 32



## HAPPY PETS AND CARE

16. 3 Análisis de la comercialización y de los proveedores .....	38
17 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO. ....	38
17.1 Bondades del producto: .....	38
17.2 Buyer: .....	40
17.3 ¿En donde encuentra personas similares a su cliente ideal?.....	40
17.4 ¿Dónde se encuentran las compañías que son su cliente? .....	41
17-5 ¿Que valores destacan a su cliente ideal? .....	41
17.6 ¿Qué encuentra en el entorno de su cliente durante la semana?.....	41
17.7 ¿Cuáles cree que sean las necesidades más urgentes que presenta su cliente ideal? .....	41
18 CONCLUSIÓN DE LAS BONDADDES Y CLIENTE IDEAL.....	41
18.1 Actores de mercado que ofrecen cosas similares: .....	42
18.2 cantidad de población: .....	42
18.3 Producto igual, similar o sustituto:.....	43
18.4 Cuantas personas o negocios presentan alto potencial de adquirir su producto: .....	43
18.5 Cuantas personas o negocios definitivamente suplirán sus necesidades con su producto:.....	44
19 PROPUESTA DE VALOR.....	44
19.1 Perfil del cliente: .....	44

HAPPY PETS AND CARE

19.2 Perfil del cliente.....	45
19.3 Declaración de propuesta de valor .....	45
20. DISEÑO DEL PRODUCTO.....	46
20.1 Ciclo de vida.....	46
20.2 Definición estratégica.....	48
20.3 Diseño de concepto .....	48
20.4 Diseño en detalle .....	49
20.4.1 Proceso de producción.....	49
20.4.2 Cadena de distribución .....	49
20.4.3 Costos de producción y precio de venta .....	53
20.5 validación y verificación .....	53
20.6 Producción.....	54
20.6-1 Brochure .....	54
20.6.1.1 Misión:.....	54
20.6.1.2 Visión:.....	54
20.6.1.3 Líneas de servicio: .....	54
20.6.2 Ficha Técnica.....	55
20.6.3 Fase en la que se encuentra el producto: Nuestro producto se encuentra en introducción.....	60
21 PROTOTIPO.....	60

HAPPY PETS AND CARE

21.1 Características del producto o servicio.....	60
21.2 Características del producto .....	60
21.3 Como va a interactuar el cliente con nuestro prototipo.....	61
21.4 Evidencia del prototipo .....	61
22 MODELO RUNNING LEAN .....	62
23 HIPOTESIS.....	63
23.1 ¿Qué es lo primero que tenemos que validar para poder en marcha nuestro negocio? .....	63
23.2 ¿problema o necesidad de nuestros clientes potenciales? .....	64
24 VALIDACIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO .....	65
24.1 objetivo de la investigación:.....	65
24.2 Tipo de investigación: .....	65
24.3 Tamaño de la muestra.....	65
24.4 Formato de la encuesta .....	65
22.3 Tamaño de la muestras .....	68
25 TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	68
<b>26 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
Bibliografía .....	76

## HAPPY PETS AND CARE

### 1. COMPROMISOS DEL AUTOR

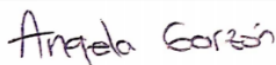
Yo Angela Julieth Garzón Pachón identificada con C.C 1.030.619.325 y Alexandra Yaneth Figueredo Largo identificada con C.C 1.010.212.414 estudiantes del programa Administración de Empresas declaro que: El contenido del presente trabajo es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuanta instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma.



Alexandra Yaneth Figueredo Largo

# Happy pets and care



Angela Julieth Garzón Pachón





## HAPPY PETS AND CARE

### 2. RESUMEN EJECUTIVO

HAPPY PETS AND CARE es una EPS para mascotas nueva e innovadora para (perros y gatos), teniendo en cuenta que estas mascotas están siendo consideradas como un miembro más de las familias, lo que nos indica que este rubro está teniendo un importante crecimiento y aun en el mercado no se cuenta con una EPS para mascotas, encontramos servicios parecidos como una póliza pero que nos limitan en consultas y valores, lo que busca HAPPY PETS AND CARE es la prevención de enfermedades y atención de urgencias veterinarias para proteger a nuestras mascotas, a unos precios asequibles, de manera que no se tenga que incurrir en gastos adicionales e imprevistos médicos de los que las mascotas no se encuentran exceptos y que suceden en cualquier momento, el negocio que proponemos, es ofrecer un cubrimiento total para nuestras mascotas como los son: urgencias veterinarias, consultas veterinarias, toma de laboratorios, exámenes de diagnósticos, tratamientos médicos, cubrimiento de medicamentos requeridos durante la hospitalización, cirugías, los ingresos definidos para la EPS HAPPY PETS AND CARE es la adquisición del servicios por parte de los dueños de mascotas realizando una afiliación, a través de un pago mensual, donde se les ofrecerá una amplia red de cubrimiento con personal calificado para la atención de sus mascotas y donde también puedan acceder a servicios de especialistas o de diagnóstico, como son, radiografías, ecografías, toma de laboratorios, medicamentos o alguna cirugía, teniendo que cancelar solamente una cuota monetaria, los ingresos también se podrán obtener por servicio prestado a pacientes no afiliados a la EPS pero que acudan como paciente particular a uno de nuestros centros de atención. Los detalles, beneficio y ventajas de tomar nuestro servicio serán informados a través de la página web, en donde se encontrara toda la información de interés para nuestros clientes. El servicio de alerta de la EPS para mascotas se

## HAPPY PETS AND CARE

encargara de atender a los dueños de mascotas y trasladar a las mascotas de casa a las clínicas veterinarias para una atención especializada e integral, esto permitirá que los dueños de mascotas se sientan tranquilos y seguros ya que habrá alguien que cuide de sus mascotas.



# Happy pets and care



## HAPPY PETS AND CARE

### 3. INTRODUCCIÓN

En la actualidad una gran parte de las familias Colombianas tiene una mascota en su casa, ya sea por compañía, por terapia, o por que han de optar por no tener hijos y adoptar una mascota, por lo que ahora ellos se convirtieron en parte de la familia, pero cuando estas mascotas tienen alguna dificultad de salud, se vuelve una angustia, por no saber dónde encontrar un profesional en veterinaria, realmente calificado y también por los altos costos de los diferentes servicios de veterinaria y de diagnóstico.

Cada día hay más innovación en los accesorios y elementos para el cuidado de las mascotas, lo que exige que el cuidado de estas a veces sea más completo, pues los costos de manutención y cuidado se incrementan al mismo ritmo que las innovaciones, por otro lado, en el tema relacionado a la salud, los servicios de salud, cirugías y tratamientos preventivos son cada vez más especializados haciendo que los costos en estos también se incrementen.

En la búsqueda de un servicio de salud óptimo y acéquiale se establece la creación de la EPS para mascotas.

Happy pets and  
care



## HAPPY PETS AND CARE

### 4. OBJETIVOS

#### 4.1 Objetivo general:

Establecer un plan de negocio, para la apertura de una EPS para mascotas, donde lograremos ayudar a la sociedad, con la atención en salud, de uno de los integrantes más importantes de la familia como lo son sus mascotas, ofreciendo un servicio 24/7, basados en la calidad de sus servicios con costos competitivos, buscando generar una mejor calidad de vida para esos seres tan especiales para nosotros

#### 4.2 Objetivo específicos:

1. Ser la primera EPS para mascotas sin importar el nivel socio-económico
2. Establecer el precio adecuado (mensual)
3. Identificar qué servicios son los que más frecuentan
4. Identificar qué porcentaje de sus ingresos estarían dispuestos a invertir las familias por el bienestar de sus mascotas
5. Identificar los valores agregados que permitan la diferenciación de la competencia
6. Generar alianzas estratégicas con veterinarias interesadas
7. Garantizar la atención de los afiliados (mascotas) las diferentes veterinarias (IPS)
8. Concientizar a las familias de los beneficios que trae la EPS
9. Garantizar servicios de especialistas dentro del convenio
10. Garantizar el cumplimiento del convenio

### 5. CLAVES PARA EL ÉXITO

El nuevo plan de EPS para mascotas para mascotas (perros y gatos) lo que busca es la prevención de enfermedades y atención de urgencias veterinarias para proteger a tu mascota a un bajo costo, de manera que no debas incurrir en gastos adicionales en imprevistos médicos que suceden en cualquier momento.

### 6. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA IDEA DE NEGOCIO

Crear una EPS para mascotas, donde los dueños de las mascotas las puedan afiliarse, a través de un pago mensual, que les permita tener un lugar con personal calificado para la



## HAPPY PETS AND CARE

atención de sus mascotas y también puedan acceder a servicios de especialistas o de diagnóstico, como son, radiografías, ecografías, toma de laboratorios, medicamentos o alguna cirugía, teniendo que cancelar solamente una cuota monetaria y no lidiar con grandes costos inesperados.

### 6.1 Objetivos del desarrollo sostenible:

#### 6.1.1 Salud y bienestar:

La implementación de una EPS para mascotas (perros y gatos) buscando una mejora en la calidad de vida de nuestras mascotas, en la búsqueda de diagnósticos a temprana edad optimizando un buen estado de salud para los mismos, con precios asequible sin importar el nivel socio-económico de los dueños de las mascotas.

#### 6.1.2 Trabajo decente y crecimiento económico:

Teniendo en cuenta que el servicio ofertado es una EPS necesitamos garantizar la cobertura de servicios para nuestros afiliados (perros y gatos) se realizarían convenios estratégicos con diferentes veterinarias (IPS) dando un crecimiento económico a estos centros de atención.

## 7. TEORIA DEL VALOR COMPARTIDO

Con esta idea se pretende satisfacer la necesidad que tienen hoy en día los dueños de las mascotas (perros y gatos) cumpliendo con la reglamentación necesaria para la prestación de los servicios, teniendo como fin la creación de una red amplia, eficaz y de rápido acceso que vincule diferentes clínicas veterinarias facilitando el cuidado médico de las mascotas, comprometidos con el bienestar y salud de nuestros afiliados (mascotas), garantizando el mejor servicio veterinario de fácil adquisición para los diferentes niveles socio-económicos.



## HAPPY PETS AND CARE

### 8 ANALISIS PESTEL

#### 8.1 Análisis legal:

En el ámbito legal hay leyes que protegen la vida de los animales, en Colombia mediante la sentencia de la corte constitucional C 660/2010 clasifica a los animales como seres sintientes y se dice al congreso que debe legislar para disminuir el maltrato de los animales, la ley 84 del 27 de diciembre de 1989 decreta promover la salud y bienestar de los animales, decreto 85 del 06 de marzo de 2013 tiene como uno de sus objetivos Promover la salud y el bienestar de los animales, asegurándoles higiene, sanidad y condiciones apropiadas de existencia, decreto 546 del 07 de diciembre de 2016 artículo 6 recursos y patrimonio del instituto distrital de protección y bienestar animal INDYBA y el acuerdo 645 del 09 de junio de 2016 capítulo VI eje transversal 3 artículo 113 autorización para la creación del instituto de protección animal.

#### 8.2 análisis social:

El apoyo y la orientación de un profesional veterinario, con compromiso a la comunidad de la salud pública y el bienestar de nuestras mascotas es por ello que cada propietario debe tener un mínimo de responsabilidad social no solo por el bienestar de su mascota sino por el suyo contribuyendo de igual manera al bienestar de la sociedad.

En la actualidad las personas son más conscientes del cuidado y protección de los animales, lo que ha permitido el desarrollo de diversas empresas dedicadas al sector del cuidado animal como son nuestras mascotas ya sean alimentación, clínicas, cuidados y otros servicios derivados



## HAPPY PETS AND CARE

### 8.3 Análisis económico:

El mercado de las mascotas en Colombia crece por encima de la inflación, en el 2017 se incrementó un 16 por ciento frente al año anterior, es decir, cuatro veces más que el índice de precios al consumidor (IPC) del año pasado, que fue de 4,09 por ciento.

Y no es para menos en 4 de cada 10 familias hay al menos una, y, en promedio, el presupuesto que gastan al año es de 700.000 millones de pesos, solo para alimentarlos.

Después de la comida, que además se volvió objeto de investigación en el sector alimentario que anda en busca de garantizar la nutrición de las mascotas, la industria y el comercio han creado todo tipo de accesorios y servicios, por lo que se proyecta que el valor total que representará este negocio en el 2018 en Colombia será de 3,02 billones de pesos, de los cuales 2,99 billones serán del segmento comida y 24.900 millones se inscribirán en el gasto de otros productos para mascotas. (S., 2018).

### 8.4 Análisis político:

A nivel gubernamental existe el análisis del consejo de Bogotá D.C por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI artículo 114 condiciones para la protección animal.

### 8.5 Análisis Tecnológico:

Los avances digitales han sido participes en aspectos en aspectos socio-culturales a medida en que las personas dan cada vez más importancia a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, esto lo podemos ver reflejado en un cambio social y cultural que genera conductas que dependerán en gran medida del poder adquisitivo de cada



## HAPPY PETS AND CARE

individuo, en la actualidad gracias a la tecnología podemos encontrar microchip que nos permiten identificar los animales y los localiza fácilmente

### 9 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Crear una EPS para mascotas, donde los dueños de mascotas se puedan afiliar, a través de un pago mensual, que les permita tener un lugar con personal calificado para la atención de sus mascotas y también puedan acceder a servicios de especialistas o de diagnóstico, como son, radiografías, ecografías, toma de laboratorios, medicamentos o alguna cirugía, teniendo que cancelar solamente una cuota monetaria y no lidiar con grandes costos inesperados.

### 10 QUE PROBLEMA AFECTA A LA COMUNIDAD, CLIENTES Y ENTORNO AL QUE PERTENECEN

Las condiciones económicas del mercado pueden afectar directamente la toma de decisiones de las personas sobre el pago o no de este servicio, es decir en caso de una crisis económica es menos probable que las personas estén dispuestas a pagar por este servicio ya que algunos lo considerarían un gasto adicional.

CRITERIO	PROBLEMA
Conocimiento o experiencia	Costos elevados en diagnósticos y tratamientos médicos para las mascotas
Asesoramiento de un experto (si se requiere ¿lo tenemos?)	3
Alcance (Técnico las herramientas?)	5



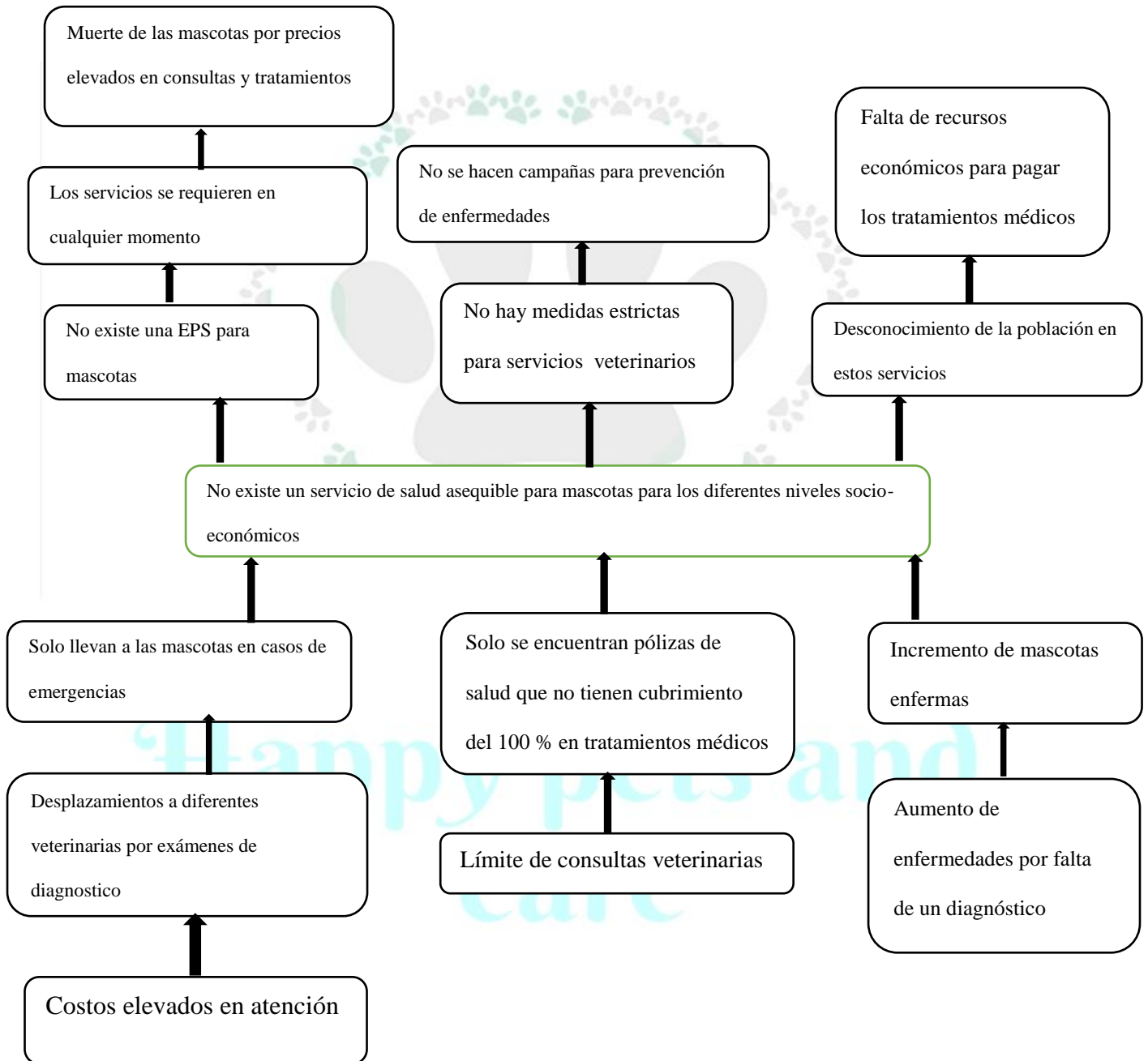


## HAPPY PETS AND CARE

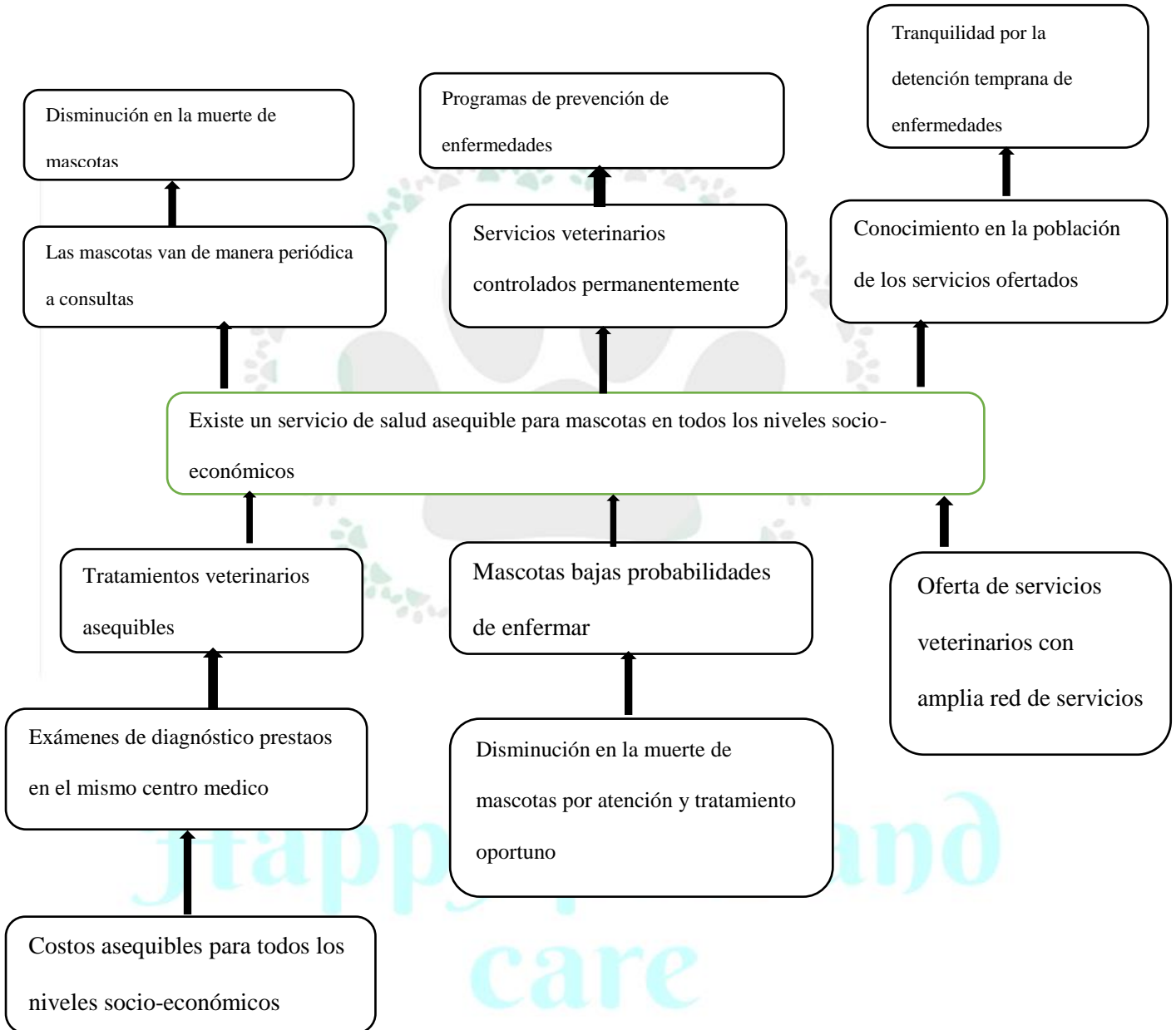
¿Podemos desplazarnos para evaluar el problema? ¿Tenemos acceso a la información / datos / cifras, ¿puedo darle alguna solución?	
Tiempo (posible solución)	5
Costos (posible solución)	4
Impacto ¿es trascendental? ¿Representa un desafío para ustedes?	5
¿Qué tanto les llama la atención el desarrollo del problema?	5
Total	27

Happy pets and  
care

11 ÁRBOL DE PROBLEMAS



12 ÁRBOL DE OBJETIVOS





## HAPPY PETS AND CARE

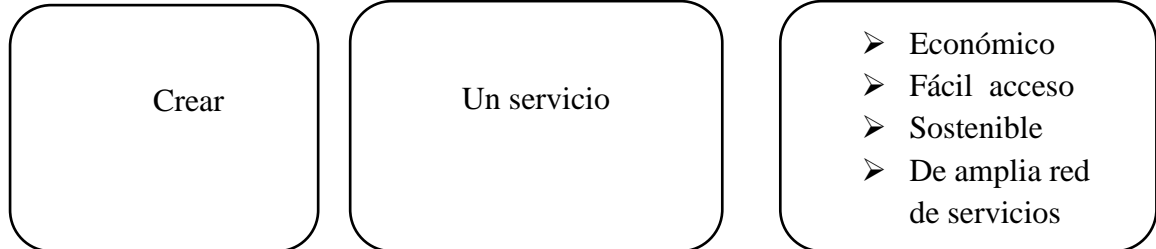
### 13 IDEAS DE NEGOCIO

13.1 Tabla 1.

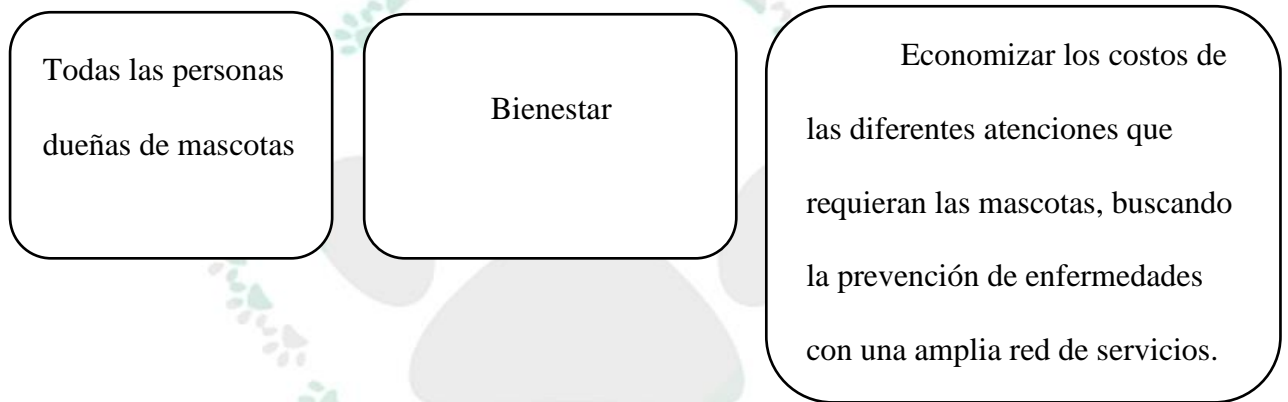
¿Cuál es el producto o servicio?	Creación de una EPS para mascotas
¿Quién es el cliente potencial?	Todas las personas dueñas de mascotas (sin importar edad ni sexo) que deseen adquirir el servicio de EPS para mascotas
¿Cuál es la necesidad?	El mercado actual no cuenta con una EPS para mascotas, solo se encuentran clínicas veterinarias o pólizas aseguradoras que no tienen cubrimiento al 100% de los servicios requeridos para una buena salud de nuestras mascotas; como lo ofrecería una EPS para mascotas.
¿Cómo?	Creando diferentes convenios con las clínicas veterinarias donde se pueda asegurar la prestación de servicios requeridos por nuestros afiliados sin que les genere un costo adicional al pactado.
¿Por qué lo preferirán?	Por el cubrimiento que se garantizaría con las diferentes clínicas veterinarias y los bajos costos, ya que los servicios veterinarios son muy elevados

## HAPPY PETS AND CARE

### 13.2 ¿cómo podemos?



### 13.3 Para que los...



### 13.3 Alternativas

- Guardería para mascotas
- Veterinaria
- Accesorios para mascotas
- EPS para mascotas

### 13.4 Competencia

- Falabella
- Mapfre
- Sura
- Itaú
- Colpatria
- Éxito
- Clínica raza-Santa Isabel
- Petplus clínica veterinaria
- Perros y gatos Castilla Sas
- Clínica veterinaria Dover
- Clínica veterinaria salud animal
- Clínica veterinaria Ruf Landia



## HAPPY PETS AND CARE

### ➤ Zoovida

#### 13.5 Conclusiones ideas de negocio vs competencia

El papel que juegan hoy en día las mascotas es una de las principales razones para la ejecución y sobrevivencia de este proyecto, pues durante el desarrollo de este se evidencio que hay potencial de negocio ya que es un mercado que con el tiempo ha estado creciendo y tomando mucha fortaleza.

La idea de pertenecer a una empresa aseguradora se ve beneficiada por el incremento que se espera en este sector para los próximos años y la limitación que tienen las pólizas en la prestación de servicios de salud.

De acuerdo a los estudios realizados se concluye que la creación de un sistema de salud para mascotas es una buena oportunidad de negocio ya que con esta se busca economizar en los costos que tienen los dueños de mascotas y de esta manera incrementar el flujo de pacientes.

## 14 INNOVACION

### 14.1 Ideas de negocio:

- Creación de un sitio web donde enseñemos los cuidados y manera correcta de entrenar a las mascotas.
- Consultas virtuales de veterinaria
- Baño y SPA para mascota a domicilio
- EPS para mascotas

### 14.2 Comparativo

EMPRESAS	SERVICIOS
FALABELLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicios funerarios de quince salarios mínimos legales vigentes</li> <li>➤ Muerte accidental por diez millones</li> </ul>

HAPPY PETS AND CARE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilidad civil por daños ocasionados por la mascota cinco millones</li> <li>➤ Gastos médicos por accidente tres salarios mínimos legales vigentes</li> <li>➤ Orientación veterinaria telefónica</li> <li>➤ Consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica</li> <li>➤ Traslado de mascota por emergencia</li> <li>➤ Controles médicos y medicamentos a domicilio</li> <li>➤ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave</li> <li>➤ Asistencia por pérdida de mascota</li> <li>➤ Vacunación de refuerzos en la red veterinaria</li> <li>➤ Servicio paseo de caninos en caso de hospitalización del asegurado superior a tres días</li> <li>➤ Esterilización de la mascota (no cubre la certificación previa “apto para procedimiento”)</li> <li>➤ Asistencia estética pipeta anti pulgas.</li> </ul>
<p>MAPFRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilidad civil por daños ocasionados por la mascota (10% del valor de la pérdida).</li> <li>➤ Asistencia jurídica telefónica</li> <li>➤ Muerte accidental</li> <li>➤ Cobertura de sacrificio</li> <li>➤ Estadía en residencia canica por hospitalización del asegurado</li> <li>➤ Exequias mascotas</li> <li>➤ Orientación veterinaria telefónica (ilimitada)</li> <li>➤ Emergencia médica hospitalaria a consecuencia de un accidente (10 SMDLV)</li> <li>➤ Consulta médica, exámenes médicos complementarios, hospitalización (dos eventos por vigencia anual)</li> <li>➤ Intervenciones quirúrgicas (un evento durante la vigencia)</li> <li>➤ Información sobre vacunas (ilimitado)</li> <li>➤ Paseo del canino por enfermedad del asegurado (dos eventos por vigencia anual)</li> </ul>
<p>SURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Veterinario por accidente o enfermedad</li> <li>➤ Reembolso de gastos por exequias y eutanasia</li> <li>➤ Gastos por cremación o entierros serán</li> </ul>



HAPPY PETS AND CARE

	<p>reembolsados si no superan el valor asegurado</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Exámenes de laboratorio y ayudas diagnosticas</li><li>➤ (incluye medicamentos y alimentación)</li><li>➤ Perdida de mascotas (como auxilio para cubrir gastos de búsqueda mayor a 30 días)</li><li>➤ Gastos funerarios (auxilio para cubrir gastos funéreos o eutanasia reembolso)</li><li>➤ Responsabilidad civil (para cubrir daños a otras personas o bienes causado por la mascota)</li></ul>
ITAÚ	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Muerte accidental para el asegurado</li><li>➤ Responsabilidad civil extracontractual.</li><li>➤ Gastos médicos por enfermedad (hasta \$350.000 por evento máximo dos eventos al año)</li><li>➤ Gastos médicos por accidente (hasta \$800.000 por evento máximo dos eventos al año)</li><li>➤ Asistencia funeraria: cremación básica, colectiva eutanasia (hasta por \$400.000 por evento)</li><li>➤ Orientación veterinaria telefónica (ilimitada)</li><li>➤ Asistencia legal telefónica (ilimitada)</li><li>➤ Orientación psicológica por fallecimiento (ilimitada)</li></ul>
COLPATRIA	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Orientación medica veterinaria telefónica las 24 horas (ilimitadas)</li><li>➤ Consulta médica veterinaria por emergencia (hasta \$115.000, cuatro eventos por año)</li><li>➤ Vacunación medica veterinaria a domicilio (hasta \$115.000 un evento por año)</li><li>➤ Traslado de la mascota por accidente o necesidad del afiliado (hasta \$115.000, cuatro eventos por año)</li><li>➤ Controles médicos con veterinarios a domicilio o reembolso de medicamentos (reembolso de medicamentos hasta \$108000, cuatro eventos por año)</li><li>➤ Paseo de caninos en caso de incapacidad o necesidad del afiliado o guardería (hasta \$115.000 cuatro eventos por año)</li><li>➤ Asistencia médica veterinaria por ingesta de objetos extraños (dos eventos por año \$150.000)</li><li>➤ Auxilio económico y coordinación para</li></ul>





HAPPY PETS AND CARE

	<p>esterilización, radiografías, ecografías, y cirugías (\$115.000 un evento por año)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grava (hasta \$230.000)</li> <li>➤ Servicio de cremación por enfermedad o accidente (hasta \$230.000)</li> <li>➤ Asistencia estética: baño y peluquería, pipeta anti pulgas para mascotas (ilimitados).</li> <li>➤ Localización por hurto o extravió de la mascota.</li> </ul>
<p>ÉXITO</p>	<p><b>PERROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos de responsabilidad civil (hasta 37 millones al año)</li> <li>➤ Gastos veterinarios, emergencias veterinarias o enfermedades (incluye cirugías, hospitalización, exámenes de laboratorios hasta \$1.000.000 anual.</li> <li>➤ Gastos exequiales hasta \$400.000.</li> </ul> <p><b>GATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos de responsabilidad civil, \$10.000.000 anuales.</li> <li>➤ Gastos veterinarios como: emergencias veterinarias o enfermedades (incluye cirugías, hospitalización, exámenes de laboratorio hasta \$1.000.000 anual.</li> <li>➤ Gastos exequiales hasta \$400.000.</li> </ul>
<p>CLINICA RAZA-SANTA ISABEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio de urgencias las 24 horas</li> <li>➤ Medicina general</li> <li>➤ Esterilización</li> <li>➤ Desparasitación</li> <li>➤ Medicina especializada</li> <li>➤ Cirugías</li> <li>➤ Oftalmología</li> <li>➤ Cardiología</li> <li>➤ Ortopedia</li> <li>➤ Odontología</li> <li>➤ Profilaxis</li> </ul> <p><b>OTROS SERVICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Imagenología</li> </ul>



HAPPY PETS AND CARE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Laboratorio clínico</li> <li>➤ Hospitalización</li> <li>COMPLEMENTARIOS</li> <li>➤ Grooming (baño y peluquería)</li> <li>➤</li> </ul>		
PETPLUS CLINICA VETERINARIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio las 24 horas</li> <li>➤ Consultas medicas</li> <li>➤ Cirugías básicas</li> <li>➤ Hospitalización</li> <li>➤ Radiología</li> <li>➤ Laboratorio clínico</li> <li>➤ Ecografía</li> <li>➤ Consulta especializada</li> <li>➤ Procedimientos menores</li> <li>➤ Vacunación</li> </ul>		
PERROS Y GATOS CASTILLA SAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Medicina interna</li> <li>➤ Servicio de urgencias</li> <li>➤ Hospitalización</li> <li>➤ Cirugía especializada</li> <li>➤ Pet shop y farmacia</li> <li>➤ Laboratorio clínico</li> <li>➤ Imágenes diagnosticas</li> <li>➤ Servicio de peluquería</li> </ul>		
CLINICA VETERINARIA DOVER	Básico	Estándar	Premium
	\$20.000	\$28.000	\$36.000
	Mensual	Mensual	Mensual
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos médicos por accidente</li> <li>➤ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente</li> <li>➤ Responsabilidad civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos por accidente</li> <li>➤ Servicio de eutanasia por enferm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos por accidente</li> <li>➤ Servicio de eutanasia por enferme</li> </ul>

HAPPY PETS AND CARE

	<p>extracontractual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Daños a bienes de terceros</li> <li>➤ Lesiones o muerte a terceros</li> <li>➤ Gastos médicos de urgencias</li> <li>➤ Gastos de defensa</li> </ul>	<p>edad o accidente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistencia funeraria, cremación por enfermedad o accidente</li> <li>➤ Consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica</li> <li>➤ Guardería por accidente o enfermedad del asegurado</li> <li>➤ Muerte accidental de la mascota</li> <li>➤ Responsabilidad civil extracontractual</li> </ul>	<p>edad o accidente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistencia funeraria, cremación por enfermedad o accidente</li> <li>➤ Consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica</li> <li>➤ Guardería por accidente o enfermedad del asegurado</li> <li>➤ Muerte accidental de la mascota</li> <li>➤ Responsabilidad civil extracontractual</li> <li>➤ Daños a bienes</li> </ul>
--	--	---	---

HAPPY PETS AND CARE

		<p>al</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Daños a bienes de terceros</li> <li>➤ Lesiones o muerte a terceros</li> <li>➤ Gastos médicos de urgencia</li> <li>➤ Gastos de defensa</li> </ul>	<p>de terceros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lesiones o muerte a terceros</li> <li>➤ Gastos médicos de urgencia</li> <li>➤ Gastos de defensa</li> </ul>
<p>CLINICA VETERINARIA SALUD ANIMAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quirófano</li> <li>➤ Profilaxis</li> <li>➤ Consultas</li> <li>➤ Hospitalización</li> <li>➤ Vacunación</li> <li>➤ Rayos X</li> <li>➤ Ecografías</li> <li>➤ Servicio de urgencias las 24 horas</li> <li>➤ Laboratorios</li> <li>➤ Droguería para macotas</li> </ul>		
<p>CLINICA VETERINARIA RUF LANDIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultas medicas</li> <li>➤ Exámenes de laboratorios</li> <li>➤ Profilaxis dental</li> <li>➤ Vacunación</li> <li>➤ Desparasitación</li> <li>➤ Castración</li> <li>➤ Esterilización</li> <li>➤ Ecografías</li> <li>➤ Rayos X</li> <li>➤ Cirugías</li> </ul>		



## HAPPY PETS AND CARE

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hospitalización 24 horas</li><li>➤ Baño y peluquerías</li><li>➤ Baños medicados o anti-pulgas</li><li>➤ Deslanado</li><li>➤ Servicio de guardería</li><li>➤ Adopción</li></ul>
--	--


### 14.3 conclusiones

De acuerdo a las investigaciones realizadas en las empresas que ofrecen diferentes servicios para las mascotas, pudimos concluir que ninguna de estas entidades ofrece un cubrimiento médico total para nuestras mascotas; por lo que pudimos concluir que la idea de negocio más viable es la creación de una EPS para mascotas, teniendo en cuenta que ofrecemos un cubrimiento total para nuestras mascotas como los son: urgencias veterinarias, consultas veterinarias, toma de laboratorios, exámenes de diagnósticos, tratamientos médicos, cubrimiento de medicamentos requeridos durante la hospitalización, cirugías.

Happy pets and  
care

HAPPY PETS AND CARE

15. PRODUCTO INNOVADOR

<p>HAPPY PETS AND CARE</p>  <p>Happy pets and care</p>	<p>DESCRIPCION DE LA INNOVACION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Veterinarias</li> <li>➤ consultas veterinarias</li> <li>➤ Toma de laboratorios</li> <li>➤ Exámenes de diagnósticos</li> <li>➤ Tratamientos médicos</li> <li>➤ Cubrimiento de medicamentos requeridos durante la hospitalización, cirugías.</li> </ul>
<p>MERCADEO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aviso publicitarios</li> <li>➤ Redes sociales</li> <li>➤ Cuñas radiales</li> <li>➤ Volantes</li> <li>➤ Vallas publicitarias</li> </ul>

16 FUERZA DE LA INDUSTRIA

16.1 contextualización de la empresa

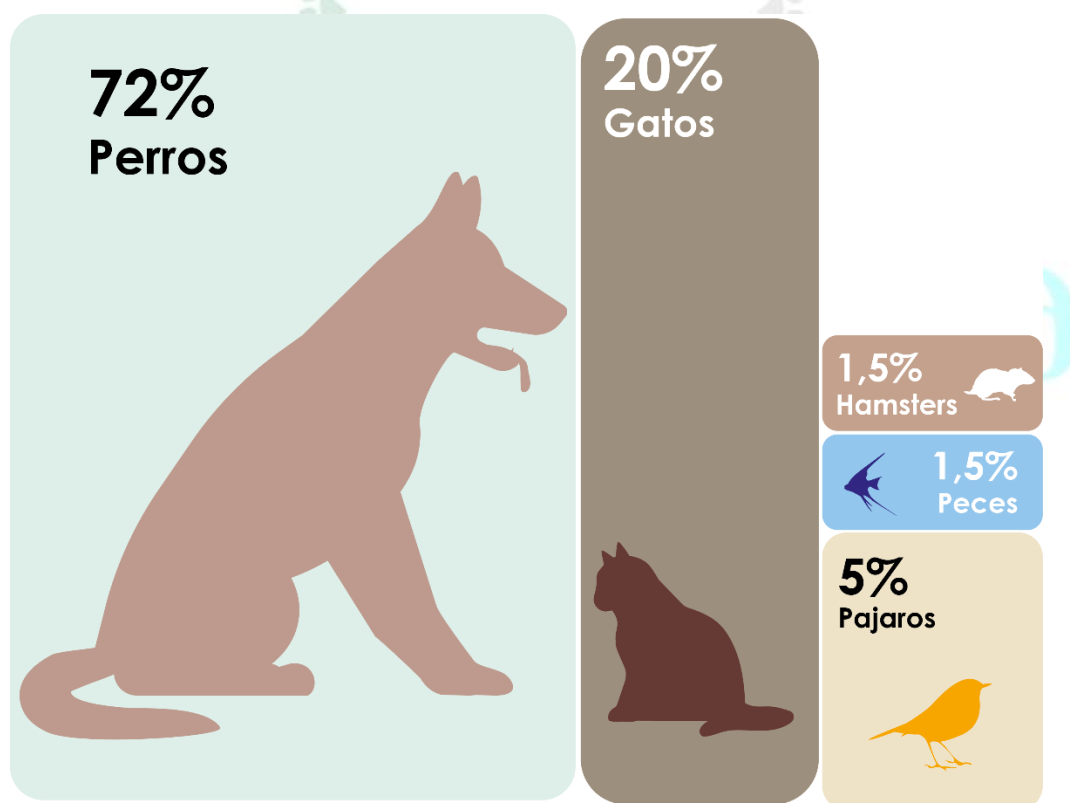
Nombre de la empresa	Actividad Económica	Tamaño	Lugar y ubicación
Happy pets and care	7500	Microempresa	Bogotá Carrera 98 A N° 132 c -24 Suba la chucua

## HAPPY PETS AND CARE

### 16.2 Análisis de la demanda

Con el fin de conocer el comportamiento de este mercado en Bogotá la SDDE a través de la dirección de estudios de desarrollo económico, realizó un trabajo de campo donde se encuestaron propietarios de mascotas y comerciantes de bins y servicios para este segmento.

Se realizaron 402 encuestas a propietarios de mascotas en diferentes localidades de la ciudad. En un análisis de los resultados de la encuestas, se determinó que las mascotas están presentes en los hogares bogotanos en forma continua desde pocos meses hasta más de cinco años, lo que indica que tener una mascota es una decisión de toman continuamente los habitantes de la ciudad. La mascota preferida por los bogotanos es el perro, esta elección es muy adecuada con un 72% de los encuestados, seguido de los gatos con un 20%, las aves están presentes en el 5% de los hogares, y un 1.5% tiene peces hámsteres. (Baquero, 2019)





HAPPY PETS AND CARE

16.2 Análisis de la oferta.

NOMBRE DEL COMPETIDOR	PRODUCTO	PRECIO	SERVICIO (Ventaja competitiva)	UBICACIÓN
Falabella	Seguro Mascotas	\$34.490 (cuotas mensuales por un año)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicios funerarios de quince salarios mínimos legales vigentes</li> <li>➤ Muerte accidental por diez millones</li> <li>➤ Gastos médicos por accidente tres salarios mínimos legales vigentes</li> <li>➤ Orientación veterinaria telefónica</li> <li>➤ Consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica</li> <li>➤ Traslado de mascota por emergencia</li> <li>➤ Controles médicos y medicamentos a domicilio</li> <li>➤ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave</li> <li>➤ Asistencia por pérdida de mascota</li> <li>➤ Vacunación de refuerzos en la red veterinaria</li> <li>➤ Servicio paseo de caninos en caso de hospitalización del asegurado superior a tres días</li> <li>➤ Esterilización de la</li> </ul>	Bogotá, Medellín





## HAPPY PETS AND CARE

			mascota (no cubre la certificación previa “apto para procedimiento”) Asistencia estética pipeta anti pulgas.	
		\$39.990 (cuotas mensuales por un año)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Servicios funerarios de quince salarios mínimos legales vigentes</li><li>➤ Muerte accidental por diez millones</li><li>➤ Responsabilidad civil por daños ocasionados por la mascota cinco millones</li><li>➤ Gastos médicos por accidente tres salarios mínimos legales vigentes</li><li>➤ Orientación veterinaria telefónica</li><li>➤ Consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica</li><li>➤ Traslado de mascota por emergencia</li><li>➤ Controles médicos y medicamentos a domicilio</li><li>➤ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave</li><li>➤ Asistencia por pérdida de mascota</li><li>➤ Vacunación de refuerzos en la red veterinaria</li><li>➤ Servicio paseo de caninos en caso de hospitalización del</li></ul>	

HAPPY PETS AND CARE

			<p>asegurado superior a tres días</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Esterilización de la mascota (no cubre la certificación previa “apto para procedimiento”)</li> </ul> <p>Asistencia estética pipeta anti pulgas.</p>	
Mapfre	Mascotas Mapfre	\$	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilidad civil por daños ocasionados por la mascota (10% del valor de la pérdida).</li> <li>➤ Asistencia jurídica telefónica</li> <li>➤ Muerte accidental</li> <li>➤ Cobertura de sacrificio</li> <li>➤ Estadía en residencia canica por hospitalización del asegurado</li> <li>➤ Exequias mascotas</li> <li>➤ Orientación veterinaria telefónica (Ilimitada)</li> <li>➤ Emergencia médica hospitalaria a consecuencia de un accidente (10 SMDLV)</li> <li>➤ Consulta médica, exámenes médicos complementarios, hospitalización (dos eventos por vigencia anual)</li> <li>➤ Intervenciones quirúrgicas (un evento durante la vigencia)</li> <li>➤ Información sobre</li> </ul>	Bogotá, chía, Medellín, envigado, Itaguí y Cali.



HAPPY PETS AND CARE

			<p>vacunas (ilimitado)</p> <p>Paseo del canino por enfermedad del asegurado (dos eventos por vigencia anual)</p>	
Sura	Seguro para mascotas Sura	\$290.000 (por año)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Veterinario por accidente o enfermedad</li> <li>➤ Reembolso de gastos por exequias y eutanasia</li> <li>➤ Gastos por cremación o entierros serán reembolsados si no superan el valor asegurado</li> <li>➤ Exámenes de laboratorio y ayudas diagnosticas</li> <li>➤ (incluye medicamentos y alimentación)</li> <li>➤ Perdida de mascotas (como auxilio para cubrir gastos de búsqueda mayor a 30 días)</li> <li>➤ Gastos funerarios (auxilio para cubrir gastos funéreos o eutanasia reembolso)</li> </ul> <p>Responsabilidad civil (para cubrir daños a otras personas o bienes causado por la mascota)</p>	Nacional
Itaú	Seguro de Mascotas	\$34.950 (único plan mensual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muerte accidental para el asegurado</li> <li>➤ Responsabilidad civil extracontractual.</li> <li>➤ Gastos médicos por enfermedad (hasta \$350.000 por evento)</li> </ul>	Bogotá



HAPPY PETS AND CARE

			<p>máximo dos eventos al año)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos médicos por accidente (hasta \$800.000 por evento máximo dos eventos al año)</li> <li>➤ Asistencia funeraria: cremación básica, colectiva eutanasia (hasta por \$400.000 por evento)</li> <li>➤ Orientación veterinaria telefónica (ilimitada)</li> <li>➤ Asistencia legal telefónica (ilimitada)</li> </ul> <p>Orientación psicológica por fallecimiento (ilimitada)</p>	
Colpatria	Asistencia para mascotas	\$20.550 (mensual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Orientación medica veterinaria telefónica las 24 horas (ilimitadas)</li> <li>➤ Consulta médica veterinaria por emergencia (hasta \$115.000, cuatro eventos por año)</li> <li>➤ Vacunación medica veterinaria a domicilio (hasta \$115.000 un evento por año)</li> <li>➤ Traslado de la mascota por accidente o necesidad del afiliado (hasta \$115.000, cuatro eventos por año)</li> <li>➤ Controles médicos con veterinarios a domicilio o reembolso de</li> </ul>	Bogotá



HAPPY PETS AND CARE

			<p>medicamentos (reembolso de medicamentos hasta \$108000, cuatro eventos por año)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Paseo de caninos en caso de incapacidad o necesidad del afiliado o guardería (hasta \$115.000 cuatro eventos por año)</li> <li>➤ Asistencia médica veterinaria por ingesta de objetos extraños (dos eventos por año \$150.000)</li> <li>➤ Auxilio económico y coordinación para esterilización, radiografías, ecografías, y cirugías (\$115.000 un evento por año)</li> <li>➤ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grava (hasta \$230.000)</li> <li>➤ Servicio de cremación por enfermedad o accidente (hasta \$230.000)</li> <li>➤ Asistencia estética: baño y peluquería, pipeta anti pulgas para mascotas (ilimitados).</li> </ul> <p>Localización por hurto o extravió de la mascota.</p>	
Éxito	Seguro para mascotas gato	\$240.200 (anual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos de responsabilidad civil, \$10.000.000 anuales.</li> </ul>	Nacional



## HAPPY PETS AND CARE

			<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gastos veterinarios como: emergencias veterinarias o enfermedades (incluye cirugías, hospitalización, exámenes de laboratorio hasta \$1.000.000 anual.</li><li>➤ Gastos exequiales hasta \$400.000.</li></ul>	
	Seguro para mascotas (perros)	\$240.200 (anual)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gastos de responsabilidad civil (hasta 37 millones al año)</li><li>➤ Gastos veterinarios, emergencias veterinarias o enfermedades (incluye cirugías, hospitalización, exámenes de laboratorios hasta \$1.000.000 anual.</li><li>➤ Gastos exequiales hasta \$400.000.</li></ul>	

### 16. 3 Análisis de la comercialización y de los proveedores

## 17 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.

### 17.1 Bondades del producto:

Nuestro servicio es tipo B2B, ya que es un negocio a negocio.

Nuestro servicio va dirigido tanto para hombres como mujeres que tengan mascotas, y muy importante que sientan mucho amor hacia ellas, no importa el extracto económico ya que la EPS brinda servicios muy asequibles, nos encontramos ubicados en la ciudad de Bogotá, estas personas deben tener mucho amor hacia sus mascotas adicional considerarlos



## HAPPY PETS AND CARE

una gran parte de sus familia, ya que nuestro servicio es en base de la salud de las mascotas y al afiliarse con nosotros estará garantizando la el bienestar y salud de sus mascotas, por ende “HAPPY PETS AND CARE” les presta un servicio de salud para sus mascotas el cual podrán disponer de una atención prioritaria al momento que lo necesiten sin preocuparse por los costos, ya que adquiriendo nuestros planes se realizara un pago mensual el cual se le cubrirá servicios tales como:

1. Cubrimiento veterinario
2. Toma de laboratorios
3. Exámenes de diagnostico
4. Tratamientos médicos
5. Medicamentos
6. Consulta veterinaria
7. Prevención de las enfermedades
8. Economía
9. Consultas veterinarias a domicilio
10. Traslado de mascotas por emergencia
11. Desparasitantes
12. Esterilización
13. Hospitalización
14. Vacunación
15. Orientación veterinaria telefónica.

Happy pets and  
care

## HAPPY PETS AND CARE

### 17.2 Buyer:

 <p>(Hernández, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incremento de precios</li> <li>➤ Diagnósticos herrado</li> <li>➤ Falta de puntos de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precios asequibles</li> <li>➤ Amplia red de atención</li> <li>➤ Servicio optimo</li> <li>➤ Diagnóstico oportuno</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cubrimiento departamental</li> <li>➤ Sin restricciones a los servicios otorgados a las mascotas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Creación de una EPS para el cuidado y prevención de enfermedades de las mascotas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantizando la afiliación a las mascotas</li> <li>➤ Falta de recursos económicos</li> </ul>
<p>Frases que describen sus experiencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buena atención y servicio oportuno</li> <li>➤ Buen trato a las mascotas</li> <li>➤ Facilidades de pago</li> <li>➤ Servicio confiable</li> </ul>	
<p>¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor red de atención</li> <li>➤ Múltiples promociones</li> <li>➤ Brigadas de salud</li> </ul>	

### 17.3 ¿En donde encuentra personas similares a su cliente ideal?

- Casas de familia
- Hogares de paso para mascotas



## HAPPY PETS AND CARE

- Fundaciones de mascotas
- Guarderías para mascotas

17.4 ¿Dónde se encuentran las compañías que son su cliente?

- En las diferentes localidades de Bogotá

17-5 ¿Que valores destacan a su cliente ideal?

- Fidelidad
- Respeto
- Compromiso
- Tolerancia
- Amabilidad

17.6 ¿Qué encuentra en el entorno de su cliente durante la semana?

Los clientes son las mascotas que se relacionarían con sus dueños, las personas que encuentren en su hogar y en los casos de asistencia médica con los médicos veterinarios.

17.7 ¿Cuáles cree que sean las necesidades más urgentes que presenta su cliente ideal?

Precios asequibles al momento de las consultas veterinarias por los diferentes eventos que puedan presentar y una atención oportuna.

# Happy pets and care

## 18 CONCLUSIÓN DE LAS BONDADES Y CLIENTE IDEAL

Ser una EPS asequible a los diferentes estratos socio-económicos, brindando una atención oportuna sin restricciones ni condiciones en los diferentes servicios ofertados y que puedan necesitar las mascotas (consulta veterinaria de manera física, a domicilio o por llamada, toma de laboratorios, imágenes diagnósticas, tratamientos médicos, medicamentos, prevención de enfermedades, traslado de mascotas por emergencia, desparasitaciones,



## HAPPY PETS AND CARE

esterilización, hospitalización, vacunación) sin importar si son de un hogar familiar, fundación, hogar de paso o guarderías.

### 18.1 Actores de mercado que ofrecen cosas similares:

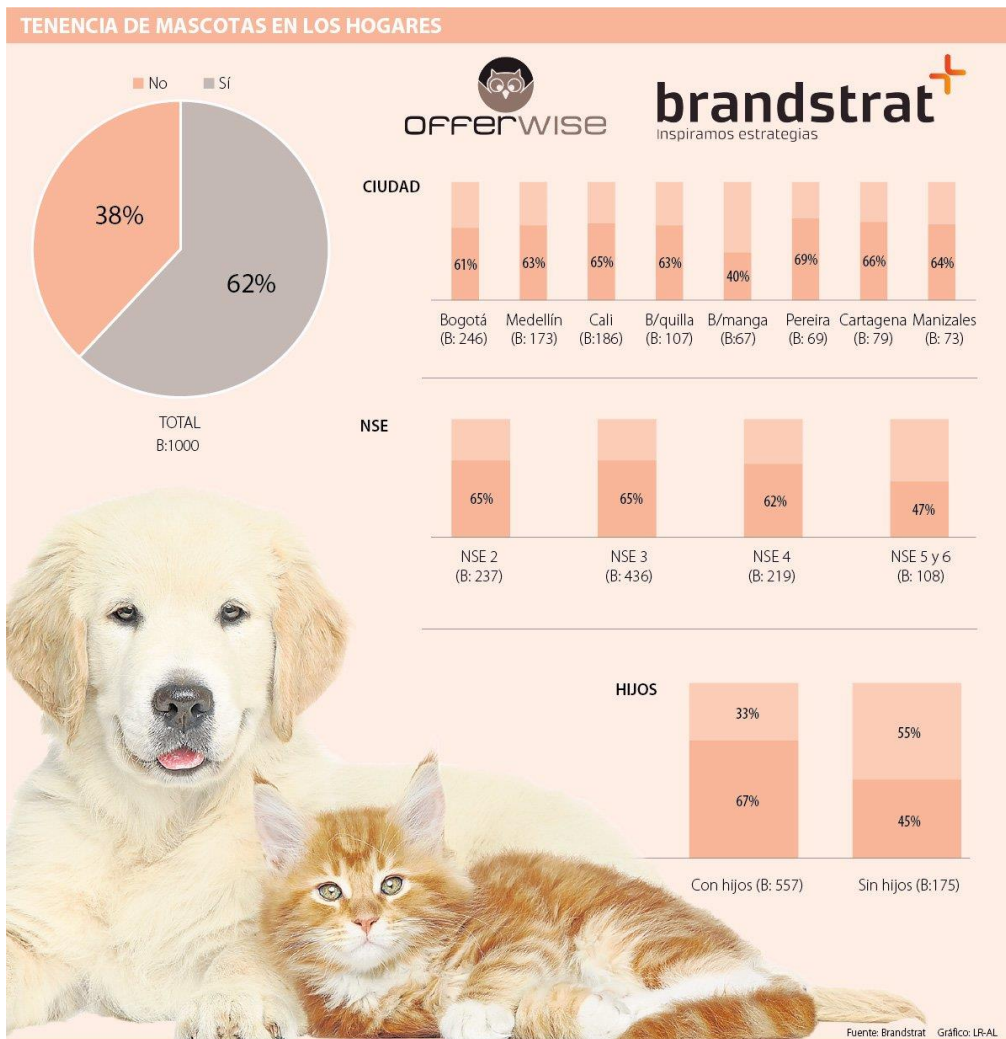
- Veterinarias
- Pólizas de aseguramiento para mascotas
- Clínicas veterinarias
- Planes complementarios para mascotas.

### 18.2 cantidad de población:

De acuerdo a una encuesta realizada por BrandStrat, luego de realizar una investigación en alianza con Offerwise, se concluyó de 1.000 encuestas online aplicadas en ocho ciudades principales del país, Bogotá, Medellín y Cali reportaron la mayor tendencia de mascotas con 246, 173 y 185 respuestas afirmativas. En seguida se ubicaron Barranquilla (107), Bucaramanga (67) y Pereira (69), mientras que, Cartagena y Manizales tuvieron los menores indicadores con 79 y 73 encuestados respectivamente, que dijeron tener una mascota. (Benavides, 2019)

Happy pets and  
care

HAPPY PETS AND CARE



(Benavides, 2019)

18.3 Producto igual, similar o sustituto:

No se tienen un límite, ya que entre más veterinarias y clínicas para mascotas hallan se puede ofrecer un mejor cubrimiento

18.4 Cuantas personas o negocios presentan alto potencial de adquirir su producto:

Todas las personas dueñas que mascotas que tengan la capacidad de adquirir nuestro servicio y las veterinarias o clínicas que estén dispuestas a realizar la prestación de servicios para nuestros afiliados.

## HAPPY PETS AND CARE

18.5 Cuantas personas o negocios definitivamente suplirán sus necesidades con su producto:

No se tiene un límite establecido ya que lo que se busca es un amplio cubrimiento con el fin de garantizar una atención oportuna sin importar la ubicación del afiliado.

### 19 PROPUESTA DE VALOR

#### 19.1 Perfil del cliente:

##### Alegrías

- La prestación de un servicio inesperado para nuestras mascotas
- Precios acordes a cada servicio prestado.
- Seguridad y confianza del cliente depositada en la veterinaria.
- Excelente servicio y trato para nuestras mascotas.
- Satisfacción en la prestación prestados.
- Presentación y aspecto del lugar de prestación de servicios.
- Prestación de un servicios agil y eficaz



##### Tareas del cliente

- Escoiger libremente el centro de atención de sus mascotas.
- Contar con el tiempo suficiente para llevar a sus mascotas a la EPS.
- Realizar los pagos oportunamente.
- Cumplimiento en los acuerdo de pago.
- Expresar cada inconformidad y sugerencias de mejora sobre los servicios prestados.
- Seguir cada instrucción dada por el veterinario para la recuperación y cuidado de las mascotas.

##### Frustraciones

- No prestar el servicio que el cliente espera.
- Pagar por un servicio no satisfactorio.
- Someter al cliente a una interminable espera para la atención de la mascota.
- Generar reprocesos en los servicios prestados.
- Falta de presupuesto para el desplazamiento de las mascotas.
- Falta de disponibilidad y tiempo para llevar las mascotas al veterinario.



## HAPPY PETS AND CARE

### 19.2 Perfil del cliente



- Prestación de servicio óptimo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Agilidad en los trámites que el usuario debe hacer para la prestación de los servicios.
- Contar con un personal idóneo que brinde seguridad y confianza a nuestros clientes.
- Infraestructura y elementos necesarios para la prestación de los servicios.
- Programación de citas con el fin de evitar demoras en las consultas médicas



La prestación de servicios veterinarios y clínicos para las mascotas implementando la creación de una EPS con una amplia red de atención y de fácil acceso, con precios asequibles a los diferentes tipos socio-económicos



- Ofrecimiento de servicio a domicilio para las personas que no cuentan con el tiempo disponible para el desplazamiento de sus mascotas.
- No elevar los costos ofertados por la EPS.
- Agendamiento de controles veterinarios
- No restringir la cantidad de veces para acceder a algún servicio

### 19.3 Declaración de propuesta de valor



(DOGALIZE, 2017)

Frase “Juntos damos el mejor cuidado a nuestras mascotas”



## HAPPY PETS AND CARE

### 20. DISEÑO DEL PRODUCTO

#### 20.1 Ciclo de vida

INTRODUCCION	<p>Happy pets and care es un eps para mascotas, el cual estará enfocada a todas aquellas personas que tienen un alto interés y amantes a las macotas como perros y gatos, que generen un alto consumo de productos y servicios relacionados con ellos, para ello es necesario realizar pautas publicitarias en medios masivos especializados, tener presencia en las redes sociales y participar en eventos como campañas de salud y adopción, teniendo claro que la duración del servicio dependerá de la aceptación de esta en el mercado y las personas dueñas de mascotas.</p>
CRECIMIENTO	<p>Aceptación de nuestra EPS en el mercado Precios asequibles a cualquier nivel socio-económico</p> <p>La creación de nuevos puntos en las principales ciudades</p>

HAPPY PETS AND CARE

	<p>Búsqueda de una estrategia comercial para aumentar las ventas y mejorar el posicionamiento de la EPS.</p> <p>Lograr la fidelización de los clientes</p>
<p>MADUREZ</p>	<p>Implementación de paginas WEB</p> <p>Lanzamiento de promociones debido a la lucha que podría existir por la competencia</p> <p>Mejoramiento de la red de la prestación de servicios aumentando los servicios ofertados</p>
<p>DECLIVE</p>	<p>Debido a la alta competitividad se decide minimizar la inversión reduciendo la red de prestación de servicios y planificar acciones para lograr nuevamente el posicionamiento del servicio en el mercado modificando algunos de los servicios ofertados como consultas veterinarias telefónicas.</p>
<p>DESAPARICIÓN</p>	<p>Se tiene una baja en la demanda del servicio para la oferta en el mercado actual.</p>

## HAPPY PETS AND CARE

### 20.2 Definición estratégica

- Resolución número 740 de 2020: por medio de la cual se adoptan el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el sector médico veterinario. (social M. d., 2020)
- Decreto 2676 de 2000: Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, las personas prestadoras de los servicios de salud a humanos y/o animales en las actividades, manejo e instalaciones relacionadas con la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, docencia e investigación, manejo de bioterios, laboratorios de biotecnología, farmacias, cementerios, morgues, funerarias, hornos crematorios, centros de pigmentación, laboratorios veterinarios, centros de zoonosis y zoológicos que generan residuos hospitalarios y similares. (Arango, 2000)
- Resolución 1478 y 1479 de 2016 por la cual se expiden normas de control, seguimiento de la importación e exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto (social M. d., 2006)
- Ley 430 de 1998: Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones. (Buitrago, 2014)

### 20.3 Diseño de concepto

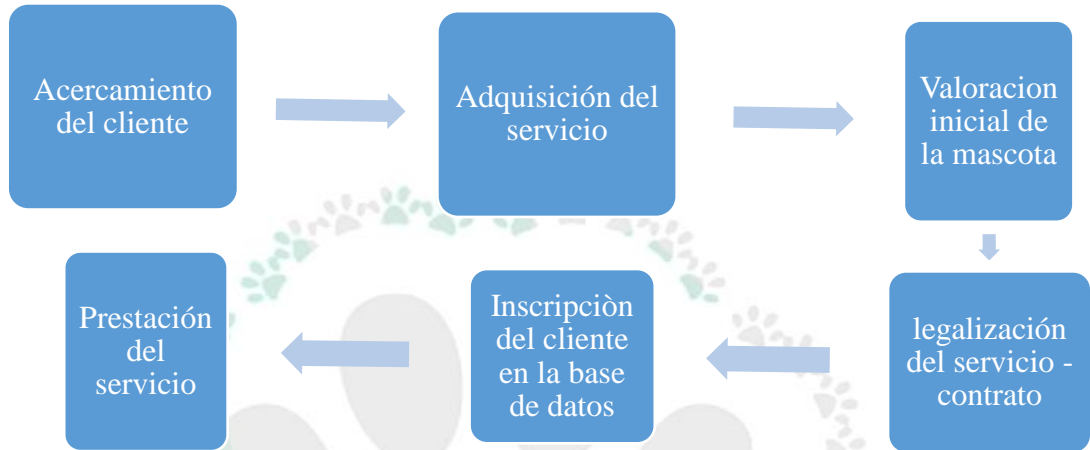
- Alquiler de local con baño
- Servicios públicos (agua, energía, internet, líneas telefónicas fijas y celulares corporativos)
- Contenedores para desechos
- Computadores
- Impresora
- Útiles de oficina
- Escritorios
- Sillas de escritorio
- Sillas fijas cuatro puestos
- Archivadores
- Scanner
- Digiturno



## HAPPY PETS AND CARE

### 20.4 Diseño en detalle

#### 20.4.1 Proceso de producción



#### 20.4.2 Cadena de distribución



HAPPY PETS AND CARE



HAPPY PETS AND CARE

Desplazamiento de la mascota a la veterinaria



(Stock i. d., 2005)



Validación de datos



(Trucosycursos.es, 2018)



\*Ingreso a consulta  
\*Valoración de la mascota



(veterinaria, 2018)

Happy pets and care

HAPPY PETS AND CARE

Recomendaciones



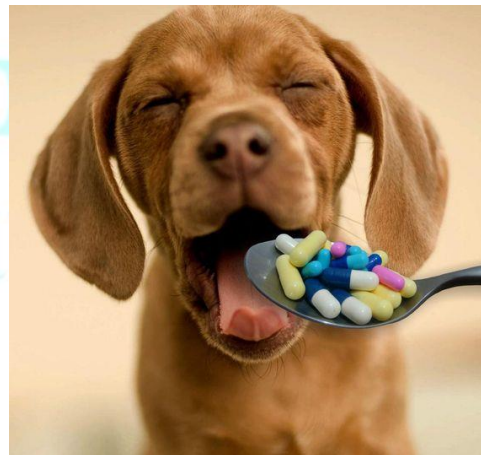
(Stock i. d., 2005)

Entrega de órdenes



(Vetcloud, 2018)

Entrega de medicamentos



(mascotas, 2020)



## HAPPY PETS AND CARE

### 20.4.3 Costos de producción y precio de venta

No se realiza el cuadro sugerido ya que lo que nosotros ofrecemos es un servicio y no un producto, dado que somos una EPS realizaremos contratación con diferentes clínicas veterinarias para la prestación de los servicios, por lo que se realizó un estudio de mercado con los competidores directos identificando que el promedio anual y mensual a cobrar por cada mascota.

Veterinaria	Precio Anual
Clínica Raza	\$1.160.400
Petplus	\$ 1.028.200
Falabella	\$1.183.000
Promedio	\$1.157.200

### 20.5 validación y verificación

- Cobertura en el mercado
- Eficacia o el rendimiento
- Valoración de ventas
- Competitividad
- Satisfacción de nuestros clientes
- Calidad de nuestro servicio
- Precios asequibles
- Responsabilidad
- Rentabilidad
- Efectividad

## HAPPY PETS AND CARE

### 20.6 Producción

#### 20.6-1 Brochure



(proyecto, 2017)

#### 20.6.1.1 Misión:

Somos una empresa comprometida con el cuidado y salud de las mascotas, buscando cada día facilitar y economizar en los costos que implican las atenciones veterinarias, proporcionando y garantizando el mejor servicio y los mejores especialistas en los centros y clínicas veterinarias aliadas a HAPPY PETS AND CARE teniendo presente que “juntos damos el mejor cuidado a nuestras mascota”

#### 20.6.1.2 Visión:

Para el año 2024 seremos una empresa reconocida por la calidad de los servicios prestados para el mejor cuidado de las mascotas con el apoyo de talento humano competente y con los mejores especialistas que velan por el cuidado y salud de las mascotas.

#### 20.6.1.3 Líneas de servicio:

Atención veterinaria telefónica, atención veterinaria a domicilio, atención veterinaria presencial, servicio de transporte “ambulancia”.



## HAPPY PETS AND CARE

### 20.6.2 Ficha Técnica

HAPPY PETS AND CARE	
Composición del producto	Oficina de trabajo administrativa “teniendo en cuenta que vamos a contratar a las clínicas veterinarias” por ende solo necesitamos insumos administrativos como Computadores, Impresora, Telefono fijo, Celular “líneas corporativas”, Internet, paginas publicitarias, escritorios, sillas de escritorio, sillas fijas cuatro puestos, sala de espera, baños, bodega de almacenamiento “para guardar papelería y archivo”, cuarto de personal.
Normas de calidad	C 660 de 2010 (clasifica a los animales como seres sintientes y se dice al congreso que debe legislar para disminuir el maltrato de los animales), decreto 84 27-12-1989 (decreta promover la salud y bienestar de los animales), decreto 85 del 06 de marzo de 2013 (tiene como uno de sus objetivos Promover la salud y el bienestar de los animales, asegurándoles higiene, sanidad y

HAPPY PETS AND CARE



	<p>condiciones apropiadas de existencia), decreto 546 del 07 de diciembre de 2016 articulo 6 recursos y patrimonio del instituto distrital de protección y bienestar animal INDYBA, ley 576 de 2000 (por el cual se expide el código de ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria y zootecnia, ley 1774 de 2016 (los animales como seres sintientes no son cosas, reciben especial, el causado directa o indirectamente por los humanos, decreto 780 de 2016 (por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social), ley 388 de 1997 y decreto 2981 de 2013 (reglamento de carácter general sobre el servicio publico de aseo) resolución 1478 de 2006 y 1479 de 2006 (por la cual se expiden normas de control, seguimiento de la importación eportacion, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto)</p>
--	---



HAPPY PETS AND CARE

	(Vayda, 2018)
Presentación comerciales	<p>Cubrimiento veterinario</p> <p>Toma de laboratorios</p> <p>Exámenes diagnósticos</p> <p>Tratamientos médicos</p> <p>Medicamentos</p> <p>Prevención de las enfermedades</p> <p>Consultas veterinarias a domicilio</p> <p>Traslado de mascotas por emergencia</p> <p>Desparasitantes</p> <p>Esterilización</p> <p>Hospitalización</p> <p>Vacunación</p> <p>Profilaxis</p> <p>Orientación veterinaria telefónica</p>
Tipo de empaque o embalaje	Se realizara venta de servicio (EPS para mascotas) por lo que se firmara un contrato de afiliación de la mascota.

HAPPY PETS AND CARE

	 <p>(VETERINARIO, 2019)</p> <p>Se realiza la prestación de servicios a la mascota afiliada a nuestra EPS.</p>  <p>(Stock V. C., 2000)</p>
<p>Material de empaque</p>	<p>Redes sociales como (Facebook, Instagram, WhatsApp,) pagina WIX, material publicitario (Bolates, Brochure, tarjetas, vallas).</p>
<p>Condiciones de conservación</p>	<p>Los servicios se ofertan de manera mensual, por lo que es el usuario es quien decide cuando dejar de realizar los pagos y no</p>



## HAPPY PETS AND CARE

	obtener este servicio.
Vida útil /garantía	La vida útil de nuestro servicio se da de acuerdo a los meses que el usuario desee adquirirlo, una vez el usuario no realice el pago correspondiente no se garantizará la prestación del servicio.
Porción recomendada/servicios adicionales/recomendaciones por tipo de cliente	Del servicio ofertado la porción recomendada no aplicaría ya que es una EPS para mascotas (donde una vez el usuario realice los pagos para la prestación de servicios estos se prestaran sin ninguna restricción) como servicio adicional se tendrá la prestación de orientación veterinaria telefónica, las recomendaciones por tipo de cliente dependerán de la raza y la edad de las mascotas.
ELABORÓ	Alexadra Figueredo, Angela Garzón
REVISÓ	Alexadra Figueredo, Angela Garzón
APROBÓ	Alexadra Figueredo, Angela Garzón



## HAPPY PETS AND CARE

20.6.3 Fase en la que se encuentra el producto: Nuestro producto se encuentra en introducción.

### 21 PROTOTIPO

#### 21.1 Características del producto o servicio

La EPS para mascotas HAPPY PETS AND CARE da a sus afiliados un cubrimiento total en los siguientes servicios:

- Consulta veterinaria
- Toma de laboratorios
- Exámenes de diagnóstico
- Tratamientos médicos
- Cubrimiento de los medicamentos requeridos durante la hospitalización y cirugías
- Traslado de mascotas en casos de accidentes.

Estos servicios serán prestados por personal altamente calificado e idóneo en cada una de nuestras clínicas aliadas veterinarias.

#### 21.2 Características del producto

El procedimiento que realizamos para prototipar nuestro servicio “EPS para mascotas” fue promocionándolo por medio de redes sociales como son Facebook, Instagram, WhatsApp, además de nuestra página web por WIX y otros medio de publicidad como lo son vallas, volantes, brochure y tarjetas en donde presentamos los servicios ofertados por HAPPY PETS AND CARE, para llevar a cabo esta estrategia de publicidad los materiales que necesitamos fueron: computadores, impresora, celulares, teléfonos, para lograr esto realizamos un análisis de todo el procedimiento para poder adquirir cada uno de los servicios que presta nuestra EPS para mascotas, los cuales fueron publicados en nuestra página de



## HAPPY PETS AND CARE

WIX y demás redes sociales, adicional a esto para tener contacto con nuestros clientes se relazo la creación de un chat en cada una de ellas para realizar cotizaciones y aclarar las dudas de nuestros clientes.

### 21.3 Como va a interactuar el cliente con nuestro prototipo

Primero se realizó una segmentación de clientes, a quienes se les dio a conocer cada uno de los servicios por medio de la plataforma digital, se les explica brevemente el funcionamiento de este servicio, el cual consiste en la prestación de servicios veterinarios y clínicos para mascotas implementado la creación de una EPS garantizando una amplia red de atención y de fácil acceso, con precios asequibles para los diferentes niveles socio – económicos.

### 21.4 Evidencia del prototipo

<https://happypetsandcare.wixsite.com/website>

Happy pets and  
care



HAPPY PETS AND CARE

22 MODELO RUNNING LEAN

Problema:	Solución:	Propuestas de	Ventaja	Segmento
<p>Costos elevados en las consultas veterinarias, toma de laboratorios, exámenes de diagnóstico, hospitalizaciones y medicamentos</p>	<p>Creación de una EPS para mascotas con precios asequibles garantizando un servicio oportuno, eficaz y de calidad.</p>	<p>valor única: Ser la primera EPS para mascotas con alianzas estratégicas contratando los servicios de diferentes clínicas veterinarias</p>	<p>especial: Los mejores centros de atención y profesional idóneo para cuidar la salud y bienestar de las mascotas</p>	<p>de clientes: Personas que tengan mascotas en su grupo familiar y que estén dispuestas a realizar un pago mensual para su cuidado veterinario.</p>
<p>Alternativas: Veterinarias, clínicas, zoonosis, Pólizas para mascotas.</p>	<p>Métricas Clave: Reconocimiento e incremento de nuevos clientes, recurrencia, favorabilidad y satisfacción de los clientes y cantidad de</p>	<p>logrando un amplio cubrimiento y red de atención para todos nuestros afiliados</p>	<p>Canales: Redes sociales, Páginas WEB, volante, brochure voz a voz</p>	



## HAPPY PETS AND CARE

	afiliaciones mensuales.			
Estructura de costes: Nomina, pago de arriendo, pago a proveedores (clínicas veterinarias), papelería para afiliación, Marketing, servicios públicos.		Fuentes de ingreso: Están determinados por la cantidad de afiliaciones mensuales de mascotas a nuestra EPS		

### 23 HIPOTESIS

Se evidencia que a lo largo de los años se ha venido incrementando la presencia de las mascotas en los hogares, por lo que ahora en muchos de estos las mascotas son tratadas como un integrante más de la familia y los dueños velan por su bienestar, por lo que estarían dispuestos realizar un pago mensual para el cuidado veterinario de sus mascotas.

23.1 ¿Qué es lo primero que tenemos que validar para poder en marcha nuestro negocio?

Una de las cosas principales razones que debemos validar para poner en marcha un negocio es la necesidad de este en las personas.

Tener claridad del producto o servicio que vamos a ofrecer es decir, tener claro cuál va hacer el desarrollo y la madurez de nuestra idea de negocio ya que es la clave principal para asegurar su éxito en el futuro.



## HAPPY PETS AND CARE

Decidirse a emprender, ya sea que empecemos por la necesidad, de forma parcial o como un proyecto de crecimiento, una vez tomada dicha decisión procedemos a realizar la planificación de nuestra idea de negocio ya sea un producto o servicio.

Encontrar una oportunidad: marcar una diferencia entre la competencia o productos similares que se encuentren en el mercado.

Hacer marketing. Esto nos ayuda a dar a conocer nuestro servicio a los clientes potenciales, establecer precios adecuados y estar en búsqueda constante de un mejor posicionamiento, al igual que definir el tipo de publicidad y forma de venta.

Conseguir financiamiento: Conseguir el músculo financiero que se requiere y lograr unas buenas estrategias de mercado en tanto a la contratación con los centros médicos y de esta manera no incurrir en gastos innecesarios.

Arrancar: Es decir poner en funcionamiento nuestro emprendimiento, abrir las puertas y atender a nuestros clientes.

### 23.2 ¿problema o necesidad de nuestros clientes potenciales?

Una vez nuestros clientes adquieran nuestros servicios es indispensable que ellos no tengan que pagar un valor adicional al que ya se había pactado inicialmente al momento de realizar el contrato, para lo que es necesario que nuestros precios sean asequibles y el servicio que se está brindado sea satisfactorio para lograr que los clientes sean recurrentes y no tengan ningún arrepentimiento o duda de haber escogido esta EPS para sus mascotas.





## HAPPY PETS AND CARE

### 24 VALIDACIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

#### 24.1 objetivo de la investigación:

Definir qué porcentaje de personas tienen mascotas y que aceptación podría tener la creación de una EPS para mascotas, teniendo en cuenta que se debe realizar un pago mensual para garantizar la prestación de los servicios a nuestros afiliados.

#### 24.2 Tipo de investigación:

El tipo de investigación que realizamos es cuantitativa ya que es la recolección de datos, con base en una medición numérica y análisis estadístico.

#### 24.3 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es de 132 personas encuestadas.

#### 24.4 Formato de la encuesta

#### EPS PARA MASCOTAS

1. ¿Tiene mascotas?

Si

No

2. ¿En qué rango de edad esta usted?

Menor de 20

Entre 20 y 25

Entre 25 y 50

Mayor de 50



HAPPY PETS AND CARE

3. Sexo

Mujer

Hombre

4. Ocupación

\_\_\_\_\_

5. ¿En escala de 1 a 5 qué importancia tiene para usted su mascota?

6. ¿Cuántas mascotas tiene?

Una

Dos

Tres o mas

7. ¿Qué tipo de mascota tiene?

Perro

Gato

Hamster

Aves

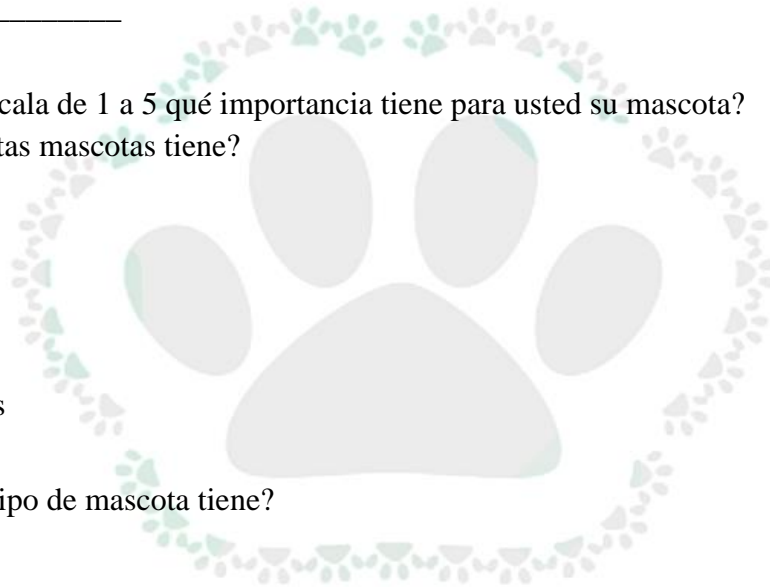
Peces

Otros \_\_\_\_\_

8. ¿Con que frecuencia lleva sus mascotas al veterinario?

Cada mes

Cada tres meses



Happy pets and  
care

## HAPPY PETS AND CARE

Cada seis meses

Solo cuando se enferma

Nunca he llevado mi mascota al veterinario

9. ¿En los últimos 6 meses porque llevo su mascota al veterinario?

Por vacunas

Por rutina

Chequeo por patología no resuelta

10. ¿Cuánto suele pagar por una consulta veterinaria?

\$20.000 a \$40.000

\$41.000 a \$60.000

\$61.000 a \$80.000

Otro \_\_\_\_\_

11. ¿Alguna vez ha tenido que realizar toma de exámenes a su mascota?

Si

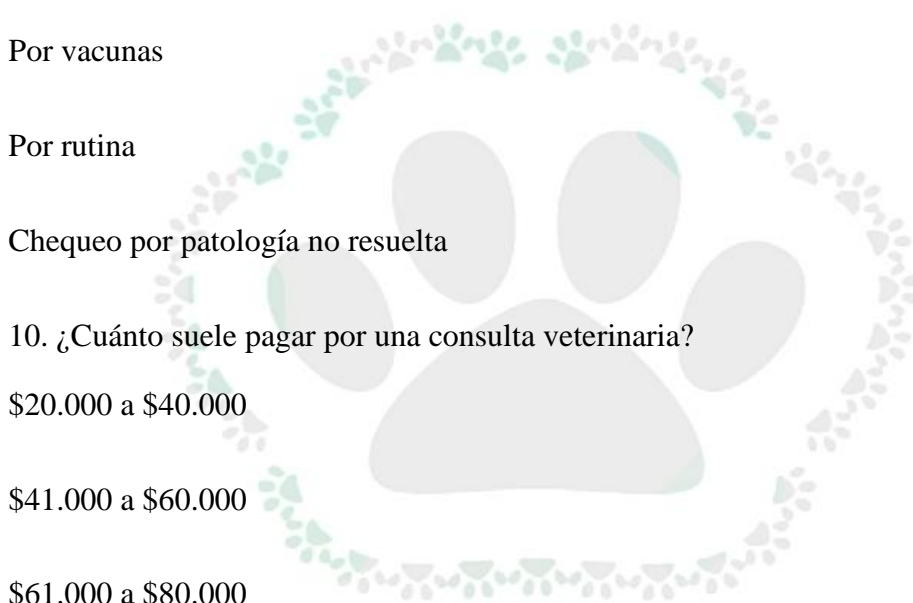
No

12. ¿Cuánto ha pagado por los exámenes?

\$20.000 a \$80.000

\$80.000 a \$140.000

\$140.000 a \$200.000



Happy pets and  
care

## HAPPY PETS AND CARE

Otro \_\_\_\_\_

13. ¿Posee algún tipo de seguro para mascotas?

Si

No

14. ¿Le gustaría que existiera una EPS, donde encontrara todos los servicios para su mascota asegurando profesionales idóneos?

Si

No

15. Cuanto estaría dispuesto a pagar de manera mensual por tener los servicios de esta EPS y garantizar la atención de su mascota 24 horas al día 7 días a la semana

\$20.000 a \$40.000

\$40.000 a \$60.000

\$60.000 a \$80.000

Otro: \_\_\_\_\_

### 22.3 Tamaño de la muestras

Para nuestra muestra se logró encuestar a 132 personas

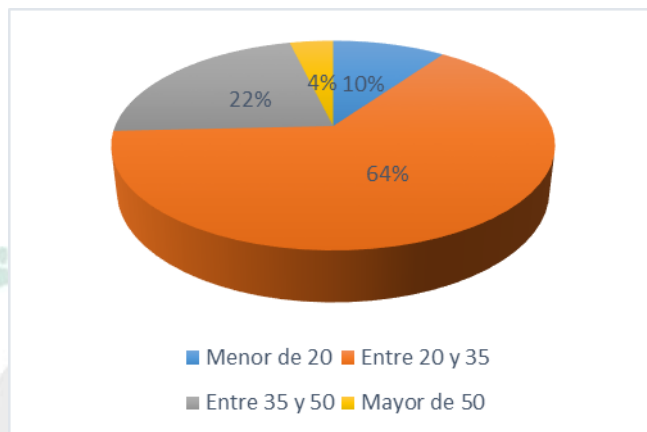
## 25 TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Basándonos en las respuestas obtenidas, se consolidan e interpretan los datos:

## HAPPY PETS AND CARE

### 1. ¿En qué rango de edad esta usted?

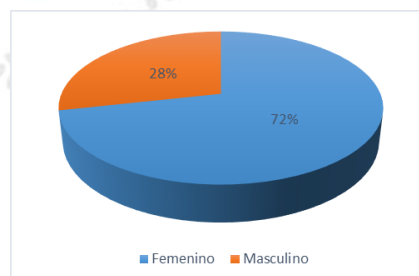
	NUMERO	PROMEDIO
Menor de 20	13	10%
Entre 20 y 35	85	64%
Entre 35 y 50	29	22%
Mayor de 50	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con los resultados arrojados el porcentaje más alto de personas encuestadas 64.04% de ellas están en las edades 20 y 35 años siendo menor el porcentaje entre las personas mayores de 50 en la cual el porcentaje de encuestados fue 3.8%.

### 2. Sexo

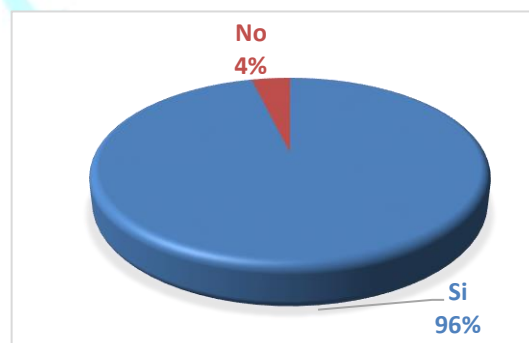
DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Femenino	93	72%
Masculino	37	28%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>



Se evidencia que el mayor número de personas encuestadas son mujeres teniendo estas un porcentaje del 72% mientras que los hombres del 28%.

### 3. Tiene mascota.

DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Si	127	96%
No	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

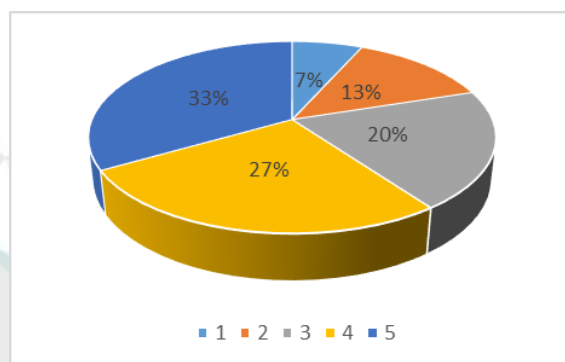


## HAPPY PETS AND CARE

De las 132 personas encuestadas el 96% tiene mascotas lo que favorece los resultados de nuestra encuesta.

### 4. En una escala de 1 a 5 qué importancia tiene para usted su mascota

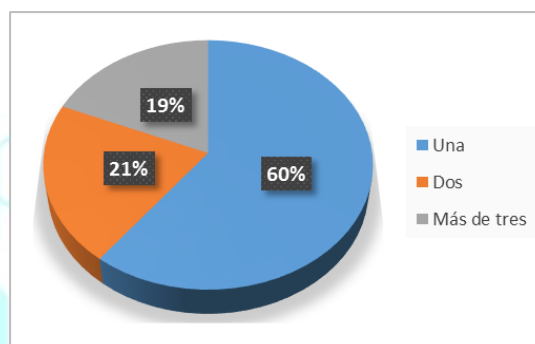
DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
1	10	8%
2	1	1%
3	6	4%
4	27	21%
5	87	66%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>



De acuerdo a esta pregunta se determinó que la importancia de las mascotas está determinado por el 66% de la población encuestada manifiesta que las mascotas son un miembro importante en el hogar, mostrando así un punto a favor en el desarrollo del proyecto de la creación de una EPS para mascotas.

### 5. ¿Cuántas mascotas tiene?

DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Una	78	60%
Dos	27	21%
Más de tres	24	19%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

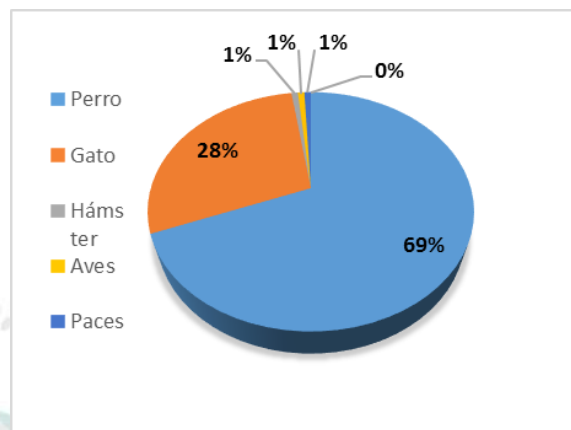


Se evidencia que de las personas encuestadas el 60% de ellas tiene una sola mascota, mientras que las personas que tienen más de una el porcentaje no varía considerablemente siendo el porcentaje de personas con dos mascotas del 21% y con tres o más 19%.

## HAPPY PETS AND CARE

### 6. ¿Qué mascota tiene?

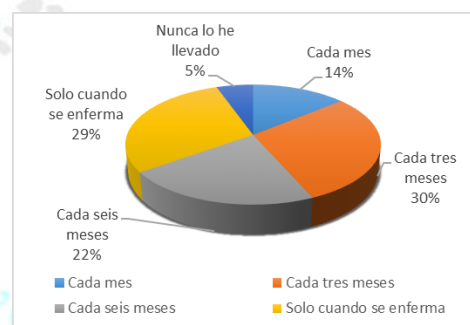
DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Perro	89	69%
Gato	37	28%
Hámster	1	1%
Aves	1	1%
Paces	1	1%
Otro cuál	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



Se determinó un factor de gran importancia uno de ellos es el porcentaje de hogares que tienen como mascota un perro o un gato, evidenciando que el 69% de ellos tienen como mascota un perro lo que indica que este sería nuestro cliente potencial.

### 7. ¿Con que frecuencia lleva sus mascotas al veterinario?

DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Cada mes	18	14%
Cada tres meses	38	30%
Cada seis meses	28	22%
Solo cuando se enferma	38	29%
Nunca lo he llevado	7	5%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

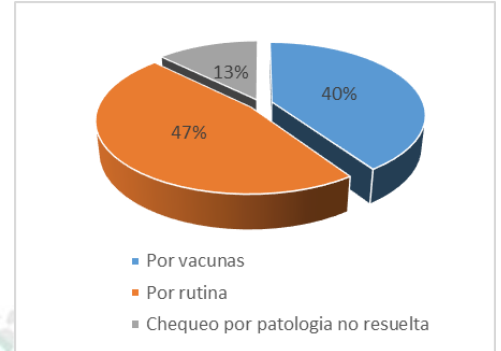


El 66% de las personas llevan a sus mascotas al veterinario por consultas de rutina sin que esté enfermo, mientras que el 29% solo lo llevan cuando está enfermo y un porcentaje del 5% nunca lo ha llevado; lo que demuestra que hay vivitas constantes y que los encuestados se preocupan por la salud de sus mascotas.

HAPPY PETS AND CARE

8. ¿En los últimos 6 meses porque llevo su mascota al veterinario?

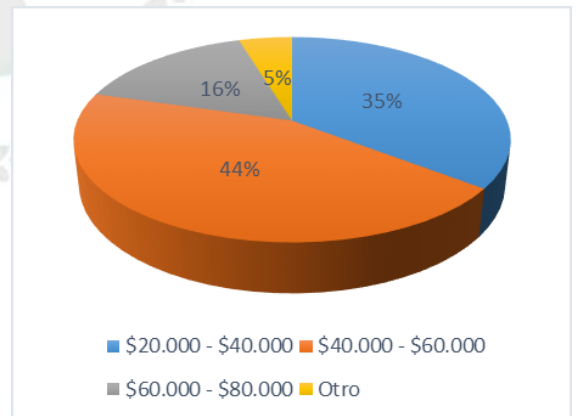
DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Por vacunas	51	40%
Por rutina	59	47%
Chequeo por patologia no resuelta	16	13%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>



De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que las consultas por especialistas son muy frecuentes, mientras que por rutina las personas llevan más a sus mascotas invirtiendo en su bienestar.

9. ¿Cuánto suele pagar en la veterinaria por una consulta?

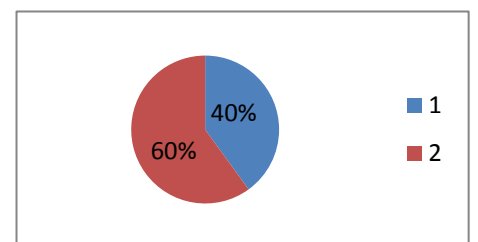
DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
\$20.000 - \$40.000	45	35%
\$40.000 - \$60.000	56	44%
\$60.000 - \$80.000	20	15%
Otro	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>



Se evidencia que el 44% de los encuestados pagan hasta \$60.000 por una consulta, por lo anterior podríamos decir que la viabilidad de una EPS para mascotas sería buena.

10. ¿Alguna vez a tenido que realizar toma de exámenes a su mascota?

DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Si <sup>s</sup>	77	60%
No <sup>e</sup>	52	40%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



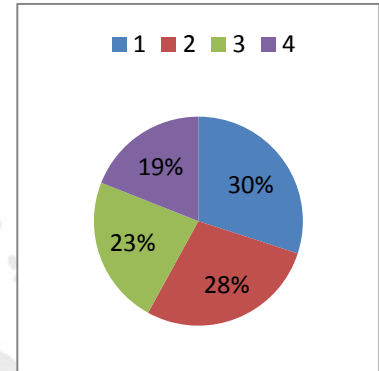


HAPPY PETS AND CARE

Se evidencia que más de la mitad de personas encuestadas ha tenido que realizar toma de exámenes a sus mascotas.

11. ¿Cuánto ha pagado por los exámenes?

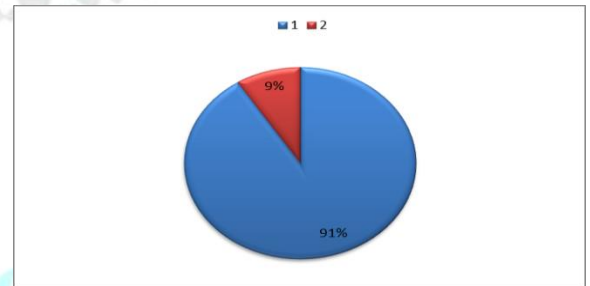
DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
\$20.000 - \$80.000	30	30%
\$80.000 - \$140.000	31	28%
\$140.000 - \$200.000	27	23%
Otro	21	19%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



Se puede evidencia que el 51% de los encuestados ha tenido que gastar más de \$80.000 en exámenes para su mascota, información importante para el desarrollo de la estrategia comercial EPS para mascotas.

12. ¿Posee algún tipo de seguro para mascotas?

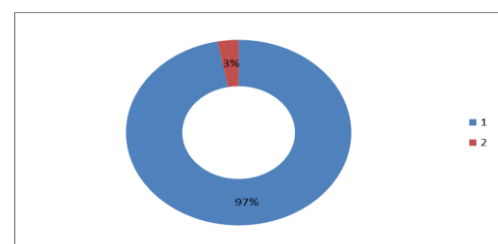
DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Si	11	9%
No	117	91%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>



Un 91% de las personas encuestadas indican que NO tienen a su mascota afiliada a algún seguro.

13. ¿Le gustaría que existiera una EPS, donde tuviera todos los servicios para su mascota, asegurando profesionales idóneos?

DESCRIPCION	NUMERO	PROMEDIO
Si	126	97%
No	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

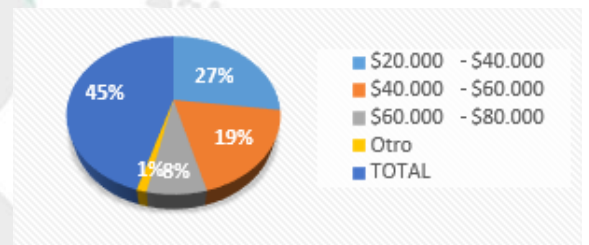


## HAPPY PETS AND CARE

Se puede evidenciar que el acogimiento de la EPS para mascotas sería favorable con un 97% de las personas encuestadas, quienes indican que si les gustaría con un servicio como este para sus mascotas.

14. Cuanto estaría dispuesto a pagar de manera mensual para tener fijos los servicios de esta EPS y garantizar la atención de sus mascotas 24 horas al día los 7 días de la semana.

DESCRIPCIÓN	NUMERO	PROMEDIO
\$20.000 - \$40.000	65	50%
\$40.000 - \$60.000	45	34%
\$60.000 - \$80.000	18	14%
Otro	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



Con un 50% de los votantes opinan que un valor adecuado para pagar por una EPS para sus mascotas entre un valor de \$ 20.000 a 40.000 un 34% de los votantes indican que un valor acorde para ellos está entre \$ 40.000 a \$ 60.000 y por otra parte con un 14% de votantes indican que el valor para ellos pagar es de \$ 60.000 a \$ 80.000.

### 26 RECOMENDACIONES

De acuerdo a las diferentes investigaciones que tuvimos que realizar para la realización de este proyecto podemos determinar que este es un proyecto rentable, debido a la importancia que tienen las mascotas (perros y gatos) en sus dueños, quienes estarían dispuestos a adquirir el servicio de la EPS.

De igual manera podemos ver que es un nicho de mercado que se encuentra en constante crecimiento por lo que sería rentable.



## HAPPY PETS AND CARE

Es fundamental que se garantice que las alianzas con las clínicas veterinarias y hospitales son centros de atención que se encuentren certificados para garantizar un buen servicio a nuestros clientes.

De acuerdo a la investigación de mercados sobre la posible competencia se puede concluir a aun no existe una EPS para mascotas, si bien en la actualidad se cuenta con diferentes pólizas o diferentes seguros podemos ver que los servicios ofertados por estas aseguradoras son de forma limitada, restringiendo la atención de las mascotas cada vez que esta sea necesaria o cuentan con un tope máximo de atención y cubrimiento de gastos por lo que la propuesta de negocio de la EPS sería algo nuevo e innovador que no busca poner restricciones a los servicios o la no prestación de estos por el estado de salud de las mascotas.

Desarrollar una buena campaña de marketing para dar a conocer el servicio que se oferta a toda la población, en especial a aquellas personas dueñas de mascotas.

# Happy pets and care



## HAPPY PETS AND CARE

### Bibliografía

Arango, A. P. (22 de 12 de 2000). *parquearvi.org*. Obtenido de *parquearvi.org*:

<http://parquearvi.org/wp-content/uploads/2016/11/Decreto-2676-de-2000.pdf>

Baquero, J. A. (27 de 06 de 2019). *Alcaldia mayor de bogotá*. Obtenido de

<http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio-al-por-menor-industria-servicios/la-economia-alrededor-de-las-mascotas-en-bogota>

Benavides, L. M. (18 de 02 de 2019). *La Republica*. Obtenido de

<https://www.larepublica.co/consumo/seis-de-cada-10-hogares-del-pais-tienen-mascota-segun-brandstrat-2829114>

Buitrago, L. A. (08 de 2014). *minsalud.gov.co*. Obtenido de *minsalud.gov.co*:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/lineamiento-funcionamiento-centros-zoonosis-territorio-nacional.pdf>

DOGALIZE. (05 de 06 de 2017). *dogalize.com*. Obtenido de *dogalize.com*:

<https://www.dogalize.com/es/2017/06/perros-y-gatos-graciosos/>

Hernández, I. (07 de 02 de 2019). *Easy mascotas*. Obtenido de

<https://easymascotas.cl/author/isamar/page/6/>

mascotas, U. (02 de 02 de 2020). *universomascotas.co*. Obtenido de *universomascotas.co*:

<https://www.universomascotas.co/blog-de-mascotas/perro/salud/medicamentos-mortales-en-perros-y-gatos-cuales-son/>

Nesterenko, R. (18 de 10 de 2000). *Alamy.es*. Obtenido de *Alamy.es*.

Pérez, R. (21 de 11 de 2017). *xgn.es*. Obtenido de *xgn.es*.



## HAPPY PETS AND CARE

perrunas, N. (01 de 01 de 2020). *de perro a perro*. Obtenido de de perro a perro.

Petopia. (02 de 01 de 2020). *FindGlocal*. Obtenido de FindGlocal.

proyecto, A. d. (2017). *PETS TO PETS SAS*.

S., L. N. (12 de 06 de 2018). *El tiempo*. Obtenido de

<https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/dinero-que-invierten-las-familias-colombianas-en-el-cuidado-de-sus-mascotas-228908>

social, M. d. (10 de 05 de 2006). *invima.gov.co*. Obtenido de *invima.gov.co*:

<https://www.invima.gov.co/documents/20143/908412/resolucion+001478+de+2006.pdf/dbd9334e-d8dd-cc13-58d5-d84f0ba72619>

social, M. d. (12 de 05 de 2020). *minsalud.gov.co*. Obtenido de *minsalud.gov.co*:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20740%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20740%20de%202020.pdf)

Stock, i. d. (12 de 03 de 2005). *es.123rf.com*. Obtenido de *es.123rf.com*:

[https://www.google.com/search?q=mascotas+en+clinicas&tbm=isch&ved=2ahUKEwiTSorEnr3sAhVWBlkKHbWoB6YQ2-cCegQIABAA&oq=mascotas+en+clinicas&gs\\_lcp=CgNpbWcQAzoECAAQQzoFCAAQsQM6AggAOgcIABCxAXBDOgYIABAIEB5Quo0BWPCoAWDrqQFoAHAAeACAAYMCiAGuGpIBBjAuMTYuNJgBAKABAaoB](https://www.google.com/search?q=mascotas+en+clinicas&tbm=isch&ved=2ahUKEwiTSorEnr3sAhVWBlkKHbWoB6YQ2-cCegQIABAA&oq=mascotas+en+clinicas&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECAAQQzoFCAAQsQM6AggAOgcIABCxAXBDOgYIABAIEB5Quo0BWPCoAWDrqQFoAHAAeACAAYMCiAGuGpIBBjAuMTYuNJgBAKABAaoB)

Stock, V. C. (2000). *INTERNET*.

Trucosycursos.es. (30 de 03 de 2018). *TC*. Obtenido de *TC*:

<https://www.google.com/search?q=validacion+de+datos+&tbm=isch&ved=2ahUKE>



## HAPPY PETS AND CARE

wjs\_ai3mb3sAhWGEIkKHW2yBoYQ2-

cCegQIABAA&oq=validacion+de+datos+&gs\_lcp=CgNpbWcQAzICCAAYAggAMgIIADICCAAYAggAMgIIADICCAAYAggAMgIIADICCAA6BQgAELEDOgQIABBD0gcIABCxAxBDOggIABCxAxCDAVC96ypY

Vayda, V. E. (2018). *UDCA.EDU.CO*. Obtenido de UDCA.EDU.CO:

<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/1081/1/Requisitos%20para%20el%20funcionamiento%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20veterinaria%20en%20Bogot%C3%A1%20%28Formato%20UDCA%29.pdf>

Vetcloud. (20 de 04 de 2018). *gestiondeclinicasveterinarias.com*. Obtenido de

[gestiondeclinicasveterinarias.com: https://gestiondeclinicasveterinarias.com/como-contactan-los-usuarios-con-una-clinica-veterinaria/](https://gestiondeclinicasveterinarias.com/como-contactan-los-usuarios-con-una-clinica-veterinaria/)

veterinaria, C. (09 de 11 de 2018). *Arol*. Obtenido de Arol.

VETERINARIO, D. (13 de 09 de 2019). *INTERNET*.

well, A. (03 de 10 de 2007). *Facebook*. Obtenido de Facebbok.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6387/1/2018\\_Desarrollo\\_Aplicacion\\_Mascotas.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6387/1/2018_Desarrollo_Aplicacion_Mascotas.pdf)---resumen ejecutivo.

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5844/TMG\\_FradeRinconLizethEliana\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5844/TMG_FradeRinconLizethEliana_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6387/1/2018\\_Desarrollo\\_Aplicacion\\_Mascotas.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6387/1/2018_Desarrollo_Aplicacion_Mascotas.pdf)



## HAPPY PETS AND CARE

<https://docplayer.es/73424066-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil-facultad-de-especialidades-empresariales-carrera-de-ingenieria-en-administracion-de-ventas-titulo.html>

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622992/Aqui%C3%B1o\\_pl.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622992/Aqui%C3%B1o_pl.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

[https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF\\_esCO847CO847&ei=7nZVX\\_WBOc\\_n5gLj8qnQDA&q=aseguradoras+para+mascotas+bogota&oq=aseguradoras+para+mascotas+bogota&gs\\_lcp=CgZwc3ktYWlQAzIGCAAQFhAeMgYIABAWEB46BAGAEEdQ5QpYxhNgsBhoAHACeAGAAAdIEiAHOEZIBCTAuMS40LjUtMpgBAKABAaoBB2d3cy13aXrAAQE&sclient=psy-ab&ved=0ahUKEwj1sJ2w3dXrAhXPs1kKHWN5CsoQ4dUDCA0&uact=5](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esCO847CO847&ei=7nZVX_WBOc_n5gLj8qnQDA&q=aseguradoras+para+mascotas+bogota&oq=aseguradoras+para+mascotas+bogota&gs_lcp=CgZwc3ktYWlQAzIGCAAQFhAeMgYIABAWEB46BAGAEEdQ5QpYxhNgsBhoAHACeAGAAAdIEiAHOEZIBCTAuMS40LjUtMpgBAKABAaoBB2d3cy13aXrAAQE&sclient=psy-ab&ved=0ahUKEwj1sJ2w3dXrAhXPs1kKHWN5CsoQ4dUDCA0&uact=5)

<https://www.segurosexito.com/seguro-mascotas/p>

<https://www.mapfre.com.co/seguros-co/personas/mascotas/>

<https://www.itau.co/personal/seguros/seguro-mascotas>

<https://web.segurosfalabella.com/co/otros-seguros/mascotas/>

<https://www.zoovida.com.co/>

<https://www.comparaonline.com.co/seguro-de-mascota/product/colpatria/asistencia-mascotas>

[https://www.mascotapura.com/?gclid=EA1aIQobChMImcz3vNv16wIVDkWGCh3JMAPhEAAAYASAAEgJEAPD\\_BwE](https://www.mascotapura.com/?gclid=EA1aIQobChMImcz3vNv16wIVDkWGCh3JMAPhEAAAYASAAEgJEAPD_BwE)



## HAPPY PETS AND CARE

<https://www.paginasamarillas.com.co/bogota/servicios/clinicas-veterinarias>

<https://www.clinicaveterinaria24horas.com/lp/>

<https://vepabogota.com/clinicas-carro-ya/>

<https://www.civico.com/lugar/clinica-veterinaria-salud-animal-bogota/>

<http://www.uam.edu.co/medellin/wp-content/uploads/2019/04/6.-Ley-576-de-2000-C%C3%B3digo-de-Etica-para-el-ejercicio-profesional-de-la.pdf>

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/ambiente/sanciones-y-multas-para-el-maltrato-animal-en-colombia#:~:text=La%20ley%201774%20establece%20que,salarios%20m%C3%ADnimos%20legales%20mensuales%20vigentes.>

<https://www.pazanimal.org/noticias/92-aprobada-ley-172>

<https://images.app.goo.gl/YbXMDDeRaaZRtzxMq5>

<https://images.app.goo.gl/SJ7wb7MgzVPPUP9QA>

<https://images.app.goo.gl/ebKWx3aiHawffGzd8>

<https://images.app.goo.gl/SPp9s6X7n7GOKU7VA>

<https://images.app.goo.gl/HQD6WZf3SeEtCrJeA>

<https://images.app.goo.gl/4Upf1yqhFCp8SF2p7>

<https://images.app.goo.gl/LQMnGBrms6Wo99nQ6>





# Happy pets and care