



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la creación de una aplicación móvil para mascotas en el sector de la Concepción al norte de la ciudad de Quito.”

**Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de
Tecnólogo Superior en Administración**

AUTOR:

NATALIA ELIZABETH MARCILLO MONTENEGRO

TUTOR:

Econ. Byron Baez

D.M. Quito, 15 de septiembre 2021

DEDICATORIA

Dedico en primer lugar a Dios quien forja mi camino, quien siempre me acompaña y me levanta de mis continuos tropiezos.

A mis hijas que son mi fortaleza, mi fuente de motivación para poder sobresalir cada día más y ser un ejemplo de superación, dedicación y entereza.

A mi madre por ser ese apoyo incondicional en todos mis aciertos y errores.

Y a mí por mi constancia, mi esfuerzo físico, mental y económico para lograr llegar a culminar esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado sabiduría, salud, perseverancia y fuerza para seguir a lo largo del proceso de aprendizaje y cumplir mis metas.

A mis hijas que son mi fuerza y el pilar de mi vida, porque me permiten ser un ejemplo de constancia y que cada cosa que se plantea en la vida se puede lograr con dedicación, perseverancia y amor.

A mi hija Daniela que ha compartido su conocimiento académico, apoyándome en este proceso de aprendizaje.

A mis profesores por sus compartir sus conocimientos y enseñanza ya que gracias a ello seré una excelente profesional.

A todos mis amigos y familiares que pusieron un granito de arena en alguna etapa de este proceso.

AUTORIA

Yo, Natalia Elizabeth Marcillo Montenegro autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Natalia Elizabeth Marcillo Montenegro

D.M. Quito, 15 de septiembre del 2021

Econ. Byron Báez

Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Econ. Byron Báez

D.M. Quito, 15 de septiembre del 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El Econ. Byron Báez y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. Natalia Elizabeth Marcillo Montenegro por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- La Sra. Natalia Elizabeth Marcillo Montenegro realizó el trabajo fin de carrera titulado: “Proyecto de factibilidad para la creación de una aplicación móvil para mascotas en el sector de la Concepción al norte de la ciudad de Quito.”, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del MS.c Christian Carvajal.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, Econ. Byron Báez en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. Natalia Elizabeth Marcillo Montenegro, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: “Proyecto de factibilidad para la creación de una aplicación móvil para mascotas en el sector de la Concepción al norte de la ciudad de Quito.”, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

Econ. Byron Báez

Natalia Elizabeth Marcillo Montenegro

D.M. Quito, 15 de septiembre del 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
AUTORIA.....	IV
CERTIFICACIÓN.....	V
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	12
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	13
2.1 CREACIÓN DE LA EMPRESA.....	13
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	13
2.2.1 IMPORTANCIA	13
2.2.2 CARACTERÍSTICAS.	14
2.2.3 ACTIVIDAD.....	15
2.2.4 TAMAÑO DE LA EMPRESA	16
2.3 NECESIDADES A SATISFACER	16
2.3.1 NECESIDADES FISIOLÓGICAS.....	17
2.3.2 NECESIDADES DE SEGURIDAD	17
2.3.3 NECESIDADES SOCIALES	17
2.3.4 NECESIDADES DE ESTIMA/ RECONOCIMIENTO.	18
2.3.5 NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN.	18
2.4 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA	18
2.5 FILOSOFÍA EMPRESARIAL	19
2.5.1 MISIÓN.....	19
2.5.2 VISIÓN.	19
2.5.3 OBJETIVOS	20
2.5.3.1 GENERAL.....	20
2.5.3.2 ESPECÍFICOS	20
2.5.4 META	20
2.5.5 ESTRATEGIAS	20
2.5.6 POLÍTICAS	21
2.5.7 FODA.....	22
2.6 DESARROLLO ORGANIZACIONAL	23
2.6.1 TIPO DE ESTRUCTURA	23
2.6.2 FORMALIZACIÓN	23
2.6.3 CENTRALIZACIÓN – DESCENTRALIZACIÓN.....	23
2.6.4 INTEGRACIÓN.....	24

2.7	ORGANIGRAMA EMPRESARIAL.....	24
2.8	FUNCIONES DEL PERSONAL	25
3.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	28
3.1	OBJETIVOS DE MERCADOTECNIA.	28
3.2	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	28
3.3	MODALIDAD	28
3.4	PLAN DE MUESTREO	29
3.5	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	30
3.6	ANÁLISIS GENERAL.....	40
3.7	ENTORNO EMPRESARIAL	40
3.7.1	MICROENTORNO.....	40
3.7.1.1	COMPETENCIA DIRECTA	41
3.7.1.2	COMPETENCIA INDIRECTA	42
3.7.1.3	SUSTITUTOS.....	42
3.7.1.4	SOCIOS ESTRATÉGICOS.....	43
3.7.1.5	CLIENTE	43
3.7.2	MACROENTORNO	43
3.7.2.1	FACTOR POLÍTICO	44
3.7.2.2	FACTOR ECONÓMICO.....	44
3.7.2.3	FACTOR SOCIOCULTURAL.....	44
3.7.2.4	FACTOR TECNOLÓGICO	45
3.8	PRODUCTO Y SERVICIO.....	46
3.8.1	PRODUCTO ESENCIAL.....	46
3.8.2	PRODUCTO REAL	46
3.8.3	CARACTERÍSTICAS	46
3.8.4	CALIDAD.	46
3.8.5	ESTILO	47
3.8.6	MARCA	47
3.8.7	PRODUCTO AUMENTADO	47
3.9	PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO	48
3.9.1	IMAGEN CORPORATIVA	48
3.9.2	MATERIALES DE IDENTIFICACIÓN.....	50
3.9.3	CANAL DE DISTRIBUCIÓN Y PUNTOS DE VENTAS.....	52
3.10	RIESGO Y OPORTUNIDADES DEL NEGOCIO	54
3.11	FIJACIÓN DE PRECIOS	54
3.12	IMPLEMENTACIÓN DEL NEGOCIO	57
3.13	ESTUDIO ARQUITECTÓNICO	60
4.	PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	62
4.1	PERMISOS REGULATORIOS.....	62
4.1.1	PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO.....	62
5.	PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....	73
5.1	FINALIDAD AMBIENTAL	73

5.2	IMPACTO AMBIENTAL	74
5.3	IMPACTO SOCIAL.....	74
6.	PROCESO FINANCIERO	75
6.1	INTRODUCCIÓN	75
6.2	INVERSIONES.....	75
6.3	ACTIVOS FIJOS	75
6.4	ACTIVOS DIFERIDOS.....	75
6.5	CAPITAL DE TRABAJO.....	76
6.6	SUELDOS	77
6.7	DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS.....	78
6.8	AMORTIZACIONES	79
6.9	ESTRUCTURA CAPITAL	79
6.10	TABLA DE AMORTIZACIÓN	80
6.11	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	81
6.12	PROYECCIÓN DE VENTAS	82
6.13	COSTO DE VENTAS.....	82
6.14	FLUJO DE CAJA	83
6.15	CALCULO DEL TIR Y EL VAN.....	85
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
7.1	CONCLUSIONES	86
7.2	RECOMENDACIONES.....	87
	BIBLIOGRAFÍA	88
	ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gerente Propietario	25
Tabla 2. Programador de Sistemas y Páginas Web	26
Tabla 3. Atención al Cliente - Call Center	26
Tabla 4. Asesor Comercial	27
Tabla 5. Pregunta 1	32
Tabla 6. Pregunta 2	33
Tabla 7. Pregunta 3	34
Tabla 8. Pregunta 4	35
Tabla 9. Pregunta 5	36
Tabla 10. Pregunta 6	37
Tabla 11. Pregunta 7	38
Tabla 12. Pregunta 8	39
Tabla 13. Financiamiento Publicidad Impresa	53
Tabla 14. Costos Veterinaria	55
Tabla 15. Peluquería & Spa	56
Tabla 16. Arriendo de Oficina	57
Tabla 17. Equipos de Computación	57
Tabla 18. Muebles y enseres	58
Tabla 19. Suministros de oficina	58
Tabla 20. Servicios Básicos	59
Tabla 21. MATERIALES DE LIMPIEZA	59
Tabla 22. Oficina	60
Tabla 23. Oficina 3D	61
Tabla 24. COIP	70
Tabla 25. ACTIVOS FIJOS	75
Tabla 26. Activos Diferidos	76
Tabla 27. Capital De Trabajo	76
Tabla 28. Total Inversión	77
Tabla 29. Sueldos	77
Tabla 30. Beneficios Sociales	78
Tabla 31. Sueldos Anuales	78
Tabla 32. Depreciaciones	79
Tabla 33. Amortización	79
Tabla 34. Estructura Capital	80
Tabla 35. Tabla De Amortización	80
Tabla 36. Costos Fijos	81
Tabla 37. Servicios	81
Tabla 38. Punto De Equilibrio	81
Tabla 39. Ventas Proyectadas	82
Tabla 40. Estado de Resultados	83
Tabla 41. Flujo De Caja	84
Tabla 42. TIR Y VAN	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Pirámide de Maslow	16
Ilustración 2 Ubicación	19
Ilustración 3. Organigrama Empresarial Pets Meilé	24
Ilustración 4. Fórmula Muestra	30
Ilustración 5 Gráfico Género.	30
Ilustración 6. Gráfico de Edad	31
Ilustración 7. Pregunta Filtro	31
Ilustración 8. Pregunta 1	32
Ilustración 9. Pregunta 2	33
Ilustración 10. Pregunta 3	34
Ilustración 11. Pregunta 4	35
Ilustración 12. Pregunta 5	36
Ilustración 13. Pregunta 6	37
Ilustración 14. Pregunta 7	38
Ilustración 15. Pregunta 8	39
Ilustración 16. Esquema Microentorno	41
Ilustración 17. Ubicación.	41
Ilustración 18. Esquema Macroentorno Pets Meilé	43
Ilustración 19. Blusa Dama	48
Ilustración 20. Camiseta Varón	49
Ilustración 21. Pantalón	49
Ilustración 22. Imago Tipo Pets Meilé	50
Ilustración 23. Reverso de tarjeta	51
Ilustración 24. Anverso Tarjeta	51
Ilustración 25. Hoja Membretada	52
Ilustración 26. Modelo Rol de Pagos	66
Ilustración 27. Imp. Renta	72
Ilustración 28. Grafica Id. Basureros	73

1. RESUMEN EJECUTIVO

Pets Meilé es una App móvil integral , que va dirigida a las personas propietarias de mascotas, principalmente perros y gatos ya que son el mayor grupo de mascotas en los hogares ecuatorianos , busca principalmente optimizar el tiempo de las personas y ayudar en el cuidado que deben recibir sus mascotas, a su vez pueden encontrar una solución divertida en el acompañamiento que día a día les dan sus bellos animales ya que dentro de la App, se brindan de manera confiable servicios de información y contacto con socios estratégicos como veterinarias, pets shops, peluquerías & spa, hoteles , casa de adiestramiento entre otros.

Para el desarrollo de este plan de negocio se tienen presente factores legales, culturales, sociales, económicos, políticos, tecnológicos, que pueden influir de manera externa en las exigencias del mercado de las App móviles.

En el proceso de la investigación se evidenciaron criterios claves, como la responsabilidad en cubrir las necesidades de las mascotas, cuyos propietarios deben darle la importancia adecuada como un miembro más de su familia, resultando esto favorable para las mascotas.

En el estudio de mercado, se identificó el tamaño del mercado, la demanda potencial a la que se puede orientar el proyecto y se reconocen los principales competidores junto con los productos sustitutos que Pets Meilé puede llegar a tener.

En este estudio se ve una gran oportunidad de negocio apoyado de los medios tecnológicos ya que en el sector no cuentan con la unificación de todos los servicios que ofrece la Pets Meilé, para ello se realizará estrategias de marketing, con el objetivo de dar a conocer y posicionar la App en el mercado digital por medio de estrategias de comunicación y promoción.

Se consideró una inversión con capital propio y financiado con el cual es posible para emprender con la idea de negocio ya que los resultados entregan una factibilidad para el desarrollo de la app.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

Pets Meilé nace de la necesidad de tener una App para el sector de mascotas, valiéndonos del notable desarrollo y evolución de la tecnología, ya que se ha demostrado el crecimiento del uso tecnológico para solventar necesidades por medio de app, en esta aplicación las personas amantes de las mascotas podrán encontrar y cubrir todas las necesidades principales de nuestros amigos de cuatro patas.

La tecnología nos facilita por medio del GPS ubicar, encontrar y visualizar un punto del cual requiramos información, como tiendas de accesorios, servicios de atención y cuidado entre otras, las cuales han generado una gran competitividad en la actualidad, adicional resulta de gran utilidad para quienes son propietarios de mascotas y quieren vigilarlos o encontrarlos en caso de extraviarse.

La tendencia de smartphone se incrementó en todo el mundo, los usuarios requieren optimizar su tiempo y estar a un clic de cubrir la mayor parte de necesidades.

Pets Meilé partiendo de la importancia que les dan los dueños a sus mascotas y basados en lo expuesto anteriormente, pensando en mejorar la experiencia al adquirir un producto o servicio, busca contribuir con la app como solución a la adquisición de productos y servicios enfocados en el cuidado integral con los distintos requerimientos que conlleva el tener una mascota como miembro de la familia, su alimentación, higiene, condiciones ambientales y recreacionales, entre otras.

2.2 Descripción de la empresa

2.2.1 Importancia

Las aplicaciones móviles por su funcionalidad en la actualidad son la razón por la que los usuarios utilizan cada vez más tiempo en sus teléfonos, debido a que simplifican gran parte de los procesos de la vida cotidiana como compras, medio de comunicación y entretenimiento.

La implementación de apps móviles es una estrategia poderosa para innovar en la experiencia de usuario (UX), mejorar el buyer journey, mantener la fidelidad y el buen posicionamiento dentro del mercado.

El tener una mascota nos hace responsables y se debe tener la obligación de dar el mejor de los cuidados, la importancia de las mascotas dentro de las grandes sociedades, señalando que las veterinarias, pet shop, escuelas caninas, peluquerías, son elementos vitales para el cuidado de las mascotas, una app que permita tener un acceso a todo tipo de lugares que estén relacionados con el cuidado de las mascotas.

El presente proyecto está enfocado en afianzar y darle sostenibilidad a dicha relación, asociándola a las capacidades tecnológicas, que en la actualidad aportan de manera favorable y en diferentes aspectos a cualquier actividad.

2.2.2 Características.

Responsabilidad Social. - La tecnología de la información y comunicación fueron creadas para mejorar la calidad de vida de las personas y Pets Meilé busca beneficiar a las mascotas de este tipo de herramientas, ya que en la actualidad, el vínculo creado entre humanos y animales domésticos es muy fuerte y seguirá creciendo con los años, con el propósito de garantizar su bienestar y entender la importancia de los animales en una familia.

Se busca desarrollar la aplicación móvil para los propietarios de mascotas, la cual aporte beneficios a los usuarios, logrando satisfacer una necesidad latente en el mercado, referente a la falta de información médica, servicios de calidad, organización de citas, adquisición de productos y sistemas de recordatorios para asegurar la calidad de vida de nuestra mascota ya que es un miembro importante en la vida de las personas.

Innovación.- Pets Meilé vio una oportunidad en el Ecuador puesto que no existe una app que tenga el servicio enfocado en las mascotas, tener una empresa rentable y con proyección hacia el futuro, con responsabilidad social e impacto en la economía de

los hogares ecuatorianos, aportando a su crecimiento y al reconocimiento del país, apoyados en la tecnología.

Responsabilidad ambiental.- Pets Meilé tiene compromiso ambiental ya que cuenta con productos biodegradables y tiene una política de reciclaje a nivel interno.

Nuestros colaboradores serán un equipo de profesional que realizarán su trabajo con profesionalismo, ética y pasión por el bienestar de las mascotas buscando entregar un beneficio y facilidad a los propietarios, buscamos crear una aplicación adaptada a mejorar la experiencia en la obtención de productos y servicios enfocados en nuestras animalitos, entregando facilidades en la adquisición a los usuarios y comercialización a los aliados comerciales.

2.2.3 Actividad

El mercado de las App móviles está en constante crecimiento, en Ecuador somos 17 millones de personas de los cuales, el 87% usan celular, el 88.1%, de los cuales usan teléfonos inteligentes o Smartphone, el 10.9% únicamente cuenta con al menos un celular común y el 1.0% con ambos tipos de celular.

Pets Meilé considerando la información que antecede confirma que el 88% de los usuarios con teléfonos inteligentes o smartphone, usan aplicaciones para cubrir sus principales necesidades.

La variedad que existe en el mercado virtual con las App conlleva a la implementación de mejoras en ellas, considerando que la mascota es un miembro de la familia el tener una app que brinde servicios veterinarios, peluquerías, hospedaje, adiestramiento, servicios, mortuorios, ubicación de establecimientos y necesidades en general para mascotas en el norte de Quito.

Se aspira lograr la unificación de la mayoría de los beneficios con los que cuentan la App, con esto las personas con mascotas podrán encontrar todo lo que requieren en un sólo lugar, a un solo clic, aparte de esto las personas tendrán como ventaja descargar

una única vez una aplicación completa evitando llenar el espacio sus dispositivos y facilitando así el acceso a sus intereses favoritos.

Tendrá un espacio en donde el usuario dejará sus datos y los de sus mascota/s, se incluirá información como marcas preferidas, el usuario podrá ver y editar toda su información de perfil, a partir de los datos cargados se generará una serie de alarmas o notificaciones que el usuario podrá editar en esta sección, así como también será el medio por el cual se informe de novedades, noticias, ofertas, e incluso transacciones realizadas.

2.2.4 Tamaño de la empresa

Pets Meilé es una microempresa que está compuesta por dos áreas principales; ejecutivas y operativas:

La empresa contará con el siguiente personal:

- Asesores comerciales
- Call center
- Técnico en Redes y soporte

2.3 Necesidades a Satisfacer

Ilustración 1 Pirámide de Maslow



Pirámide de Maslow (SEVILLA, 2015)

2.3.1 Necesidades Fisiológicas

Pets Meilé cubre la necesidad fisiológica ya que evitara el desgaste en visitar o buscar de manera presencial un servicio o producto para la mascota.

En Pets Meilé la higiene es una de las necesidades principales a cubrir con apoyo de las peluquerías y spa, como parte de la convivencia con nuestras mascotas al estar dentro nuestro entorno familiar.

2.3.2 Necesidades de Seguridad

Pets Meilé será segura ya que se deberá utilizar la API que permitirá interactuar con usuario y el mismo con el teléfono, al tener acceso únicamente a la cámara, micrófono y ubicación, además permitirá que el usuario pueda controlar los ajustes y características de configuración entregando plena seguridad al usuario de su información.

Pets Meilé operará con alrededor de 5 permisos para poder tener acceso a la información del usuario y socios comercial las cuales serán entregadas por los propietarios de los equipos, no se solicitará permisos innecesarios que aumenten las posibilidades que tengan algún fallo o se conviertan en una vulnerabilidad de seguridad para el usuario o socio comercial

Pet Meile desarrollará una aplicación que garantice la seguridad para la información de sus usuarios y socios comerciales, teniendo en cuenta el sistema de permisos, la arquitectura y seguridad de la aplicación con la que cuenta la plataforma.

2.3.3 Necesidades Sociales

En cuanto a la necesidad social el compromiso en primer lugar es con nuestro cliente interno, al cual le entregaremos estabilidad laboral, un buen ambiente de trabajo y oportunidad de crecimiento.

Entregaremos a nuestros clientes la facilidad de programar y planificar las citas con cada una de los socios comerciales que se encuentren aliados a nuestra aplicación, de esta forma la cita no afecte a las actividades cotidianas de los usuarios, esta planificación implicará aprovechar el tiempo, ordenar sus agendas, disfrutar con sus mascotas y armonizar su salud.

2.3.4 Necesidades de Estima/ Reconocimiento.

Pets Meilé tendrá una enseñanza basada en el cariño y respeto a la mascota, para que puedan aprender normas importantes para el buen convivir, sin recurrir a castigos y mucho menos con agresiones físicas.

2.3.5 Necesidades de Autorrealización.

Pets Meilé será la primera aplicación integral que proporcione todos los productos y servicios de mascotas en el país.

2.4 Localización de la empresa

Pets Meilé tendrá su oficina de operaciones en la ciudad de Quito, Cantón Quito, Sector La Florida, Calle Jorge Erazo S/N e Ingapirca.

Nuestros clientes tendrán exclusividad y podrán personalizar toda clase de accesorios directamente con nosotros.

2.5.3 Objetivos

2.5.3.1 General

Crear a Pets Meilé como la primera App en el Ecuador que ofrece productos y servicios integrales para mascotas en la ciudad de Quito.

2.5.3.2 Específicos

1. Conseguir que los usuarios reconozcan a la app como una herramienta de optimización de tiempo y recursos.
2. Posicionar a Pet Meilé para el 2023 como el primer aplicativo en dar servicios 24 horas 365 días del año
3. Asociar a la mayor parte de establecimientos dedicados al mercado de mascotas.
4. Generar mayor conciencia en las personas que tienen una mascota a través de la aplicación, abriendo posibilidades de mejora en la calidad de vida de las mascotas

2.5.4 Meta

Alcanzar una participación de mercado del 40% la mayor parte de necesidades de las mascotas y de esta forma tener una app completa en productos y servicios, con una alta solicitud y visitas de usuarios, así como también de aliados comerciales, consiguiendo cubrir el cantón Quito.

2.5.5 Estrategias

Utilizar medios tecnológicos y redes sociales para llegar a la mayor cantidad de usuarios, con el objetivo de dar a conocer y posicionar la App en el mercado digital.

Promocionar a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, campañas de email marketing.

2.5.6 Políticas

Los trabajadores

- Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas por la empresa.
- Presentarse a todas las capacitaciones que la empresa otorgue.
- Ser respetuosos con los compañeros y con la empresa.
- Cuidar de su aseo y presentación personal.
- Mantener relaciones estrictamente laborales dentro de la empresa, toda relación de índole amorosa está prohibida dentro de las instalaciones.
- No podrán entregar obsequios superiores a los \$ 10,00 a ningún aliado estratégico, ya que será considerado como coima.
- No podrán fumar, beber o consumir ningún tipo de sustancia estupefaciente dentro de las instalaciones de la empresa.
- No podrán presentarse con nuestros aliados comerciales con aliento a licor o ningún tipo de sustancia estupefaciente.
- Satisfacer las necesidades de los clientes.

La empresa

- Es responsable del bienestar laboral de los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa.
- Se obliga a entregar una app de descarga gratuita.
- Se compromete a innovar y mejorar según el mercado lo requiera.
- Es responsable de la seguridad integral de los trabajadores.
- Debe siempre cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, aliados comerciales, proveedores y con el estado.
- Es responsable de capacitar a todo su personal para que pueda brindar a los clientes un servicio de calidad.
- Mantendrá un alto estándar de calidad constante en sus productos a través de la innovación y la implementación de procesos y sistemas de producción y control de calidad en todas las áreas de la empresa.

2.5.7 FODA.

Fortalezas

- Ser una app nueva en el Ecuador llamativa para usuarios y socios estratégicos.
- El aplicativo es de manejo intuitivo y con descarga gratuita.
- Tiene varias funcionalidades en productos y servicios ya que es integral, teniendo como aliados estratégicos a veterinarias, pets shop, peluquerías & spa, centros de adiestramiento, entre otros.

- Al hacer uso de las herramientas tecnológicas podremos llegar a más personas en menor tiempo.
- El aplicativo estará desarrollado para uso con los sistemas operativos que más se utilizan en Ecuador.

Oportunidades

- Desarrollar una app que facilite la adquisición de productos y servicios para los amantes de las mascotas.
- Fortalecimiento de alianzas estratégicas con los principales proveedores de productos y servicios para mascotas.
- Progresiva demanda de productos y servicios enfocados a las mascotas.
- Mayor compromiso con el cuidado de las mascotas.
- Pets Meilé dará todos los servicios relacionados con mascotas en un solo clic.

Debilidades

- Poco conocimiento y experiencia en la creación y desarrollo de app.
- Ser nuevos en el tipo de negocio y en app móvil.
- Poco reconocimiento en el mercado.
- Costos de creación y mantenimiento de app elevados.

Amenazas

- Creación de nuevas apps.
- Variedad de app con productos o servicios que involucran a mascotas.

2.6 Desarrollo Organizacional

2.6.1 Tipo de Estructura

Diferenciación

En Pets Meilé la comunicación será de tipo vertical, irá desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos del mismo, esto se hará para facilitar la ejecución, control y supervisión de procesos, con el fin de satisfacer al cliente.

La organización será de tipo jerárquico y está estructurada de la siguiente manera:

- Nivel Gerencial
- Nivel Operativo

Nivel Gerencial.

- Gerente Propietario

Nivel Operativo.

- Técnico de Sistemas
- Call Center
- Asesor Comercial

2.6.2 Formalización

Pets Meilé es una empresa que está basada en políticas internas, normas y procesos normados por los entes reguladores, cumplirá con las leyes establecidas en el lugar donde desarrollará sus funciones, cumpliendo con el pago de impuestos y valores que rigen en la ley tributaria, mercantil, laboral.

Para su operación será legalmente constituida y cumplirá con las exigencias solicitadas, teniendo así el respectivo permiso de funcionamiento.

2.6.3 Centralización – Descentralización.

Pets Meilé centrará sus actividades en aspectos claves del negocio como el marketing y el desarrollo de la propia aplicación, buscando una mejora continua de la app y lograr una ventaja competitiva permitiendo aumentar las ventas y la fidelización de los clientes y aliados comerciales.

La descentralización se dará en la delegación de funciones entregada a cada una de las personas a quienes se les apoderará de funciones, en las cuales podrán tomar

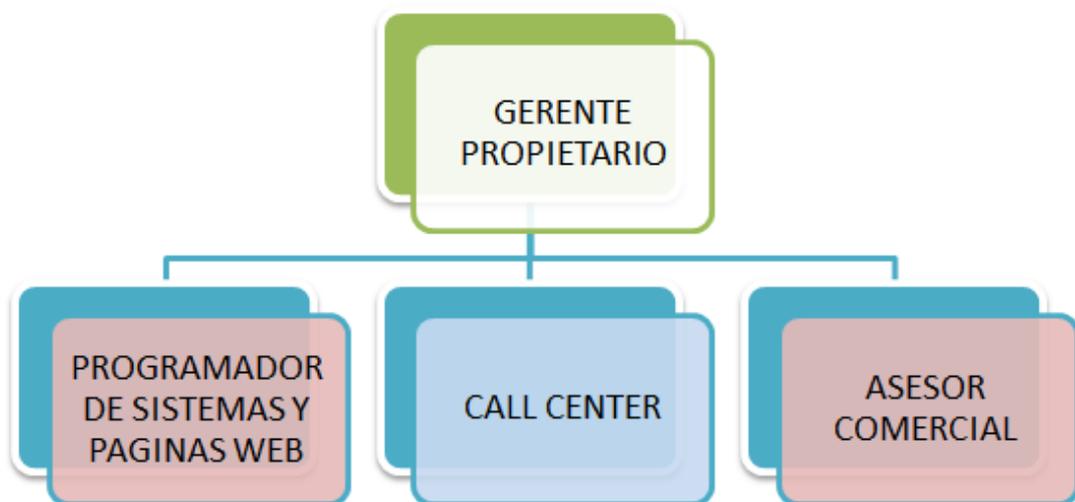
decisiones, dar sugerencias y soluciones a las diferentes solicitudes entregadas por los clientes y aliados comerciales, buscando el beneficio común de la empresa.

2.6.4 Integración

La integración organizacional se basará en el sistema de gestión de procesos a través de procesos de compra y venta. (Ver anexo 1)

2.7 Organigrama Empresarial

Ilustración 3. Organigrama Empresarial Pets Meilé



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

2.8 Funciones del personal

Tabla 1. Gerente Propietario

Empresa	PETS MEILÉ
Designación del Puesto	GERENTE PROPIETARIO
Departamento	ADMINISTRATIVO
Personal a Cargo	3
Misión del Puesto	Supervisar las funciones principales del personal a cargo, así como también planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar y calcular el progreso de la empresa.
Rol del Puesto	Administración y supervisión de procesos administrativos, marketing, ventas y logístico.
Remuneración	\$ 600,00
Instrucción Formal	Título de Tercer Nivel Área comercial, administración de empresas, marketing, ventas. 80% Inglés hablado y escrito.
Experiencia	2 años de experiencia como mínimo en cargos similares
Conocimientos Adicionales	Computación, finanzas, contabilidad, comercialización, logística, ventas, conocimiento básico de cuidado de mascotas, conocimiento de neurolingüística en ventas y cobranza.
Competencias del Puesto	Habilidad para tomar decisiones, comunicación efectiva, capacidad de análisis de datos y reportes, liderazgo, puntualidad, respeto, análisis de problemas, planificación y organización, trabajo en equipo.

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 2. Programador de Sistemas y Páginas Web

Empresa	PETS MEILÉ
Designación del Puesto	Analista de Sistemas y Páginas Web
Departamento	Operativo
Personal a Cargo	N/A
Misión del Puesto	Realizar investigación, diseño y desarrollo de la aplicación verificar su correcto funcionamiento, soporte a nivel interno de los ordenadores y redes informáticas, confirmando que todo funcione de forma eficiente
Rol del Puesto	Mantener la app en su correcto funcionamiento, realizar soporte al personal en hardware y software.
Remuneración	\$ 600,00
Instrucción Formal	Título de Tercer Nivel Sistemas, Programación, Sistematización de 80% Inglés hablado y escrito.
Experiencia	3 años de experiencia como mínimo en cargos similares
Conocimientos Adicionales	Lenguaje de programación avanzado, Networking, Conocimientos avanzados en lenguaje de programación, Conocimientos avanzados de manejo de bases de datos
Competencias del Puesto	Analista, comunicación efectiva, capacidad de análisis de datos y reportes, liderazgo, puntualidad, respeto, análisis de problemas, planificación y organización, trabajo en equipo.

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 3. Atención al Cliente - Call Center

Empresa	PETS MEILÉ
Designación del Puesto	Atención al Cliente - Call Center
Departamento	Operativo
Personal a Cargo	N/A
Misión del Puesto	Mantener y aumentar la satisfacción del cliente, brindar soporte a todas las consultas realizadas por los usuarios, resolver problemas y fidelizar al cliente.
Rol del Puesto	Atender de manera puntual y oportuna las necesidades surgidas por el cliente en todos sus requerimientos.
Remuneración	\$ 400,00
Instrucción Formal	Título Bachiller / Estudios Universitarios Administración, ventas, contabilidad. Inglés básico
Experiencia	1 año de experiencia como mínimo en cargos similares
Conocimientos Adicionales	Atención al cliente, Cuidado de mascotas, conocimiento manejo de conflictos, computación, atención telefónica, buena dicción.
Competencias del Puesto	Fortaleza de razonamiento abstracto, paciencia, empatía, elocuencia, comunicación efectiva, puntualidad, respeto, planificación, trabajo en equipo, trabajar bajo presión.

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 4. Asesor Comercial

Empresa	PETS MEILÉ
Designación del Puesto	Asesor Comercial
Departamento	Operativo
Personal a Cargo	N/A
Misión del Puesto	Visita y venta a los aliados comerciales logrando metas establecidas en el presupuesto de ventas de la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con nuestros aliados, logrando una fidelización permanente de los mismos.
Rol del Puesto	Cumplir con los presupuestos establecidos de manera mensual, Orientar y ayudar a nuestros aliados entregando el soporte adecuado.
Remuneración	\$ 400,00
Instrucción Formal	Titulo Tercer Nivel Ventas, contabilidad, administración de empresas, mercadeo, comunicación. Inglés nivel medio
Experiencia	4 años de experiencia como mínimo.
Conocimientos Adicionales	Atención al cliente y ventas , Conocimiento de alimento y cuidado de mascotas, buena dicción, etc.
Competencias del Puesto	Trabajo bajo presión, tenacidad, constancia, buena presencia, orientación al logro, proactivo, paciencia, empatía, elocuencia, comunicación efectiva, puntualidad, respeto, planificación, trabajo en equipo.

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1 Objetivos de Mercadotecnia.

Posicionar la app Pets Meilé dentro de la zona de influencia, captando el mayor número de usuarios y socios comerciales, para que sea la más utilizada en varios dispositivos móviles, mostrándose como un widget en ciertos dispositivos y así generar ingresos.

3.2 Investigación de mercado

Pets Meilé para el desarrollo de la aplicación móvil, va a efectuar una investigación mixta, una parte cuantitativa que permita obtener una cifra aproximada sobre las personas con intereses sobre el tipo de aplicación que se va a desarrollar en la parroquia la Concepción y cualitativa para conocer gustos y preferencias.

Para poder desarrollar el contenido de la app y formar alianzas estratégicas con locales que presten los servicios y productos de interés para el consumidor final, de esta manera poder satisfacer gustos y necesidades.

La variedad que existe en el mercado virtual con las App conlleva a la implementación de mejoras en ellas, como una oportunidad de negocio como la que ve Pets Meilé, se aspira lograr la unificación de la mayoría de los beneficios con los que cuentan algunas de las App que son competencia directa.

Con esto las personas con mascotas podrán encontrar todo lo que requieren en un sólo lugar, a un solo clic, aparte de esto las personas tendrán como ventaja descargar una única vez una aplicación completa evitando llenar el espacio sus dispositivos y facilitando así el acceso a sus intereses favoritos.

3.3 Modalidad

La recolección de datos se realiza a través de encuestas on line, se encuestó a 140 personas de forma aleatoria virtual, a personas que viven dentro de la parroquia La Concepción, esta encuesta constó de 8 preguntas cerradas.

3.4 Plan de Muestreo

Mercado objetivo de la investigación son personas que viven en la parroquia La Concepción, de sexo femenino y que oscilan entre 20 y 45 años de edad, que tienen mascotas y que frecuentan lugares enfocados en ellos, nos proyecta un aproximado 186 personas de género femenino con mascota, en el cual se aplica un 95% de nivel de confianza y un 5% de error como lo muestra en la gráfica del cálculo de tamaño.

$$n = \frac{N*(Z)^2*P*Q}{(e)^2*(N-1)+(Z)^2*P*Q}$$

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 97%

P= Proporción de defectos esperados 50%

Q= Probabilidad negativa 50%

e= Error de estimación 5%

n= tamaño de la muestra

Ilustración 4. Fórmula Muestra

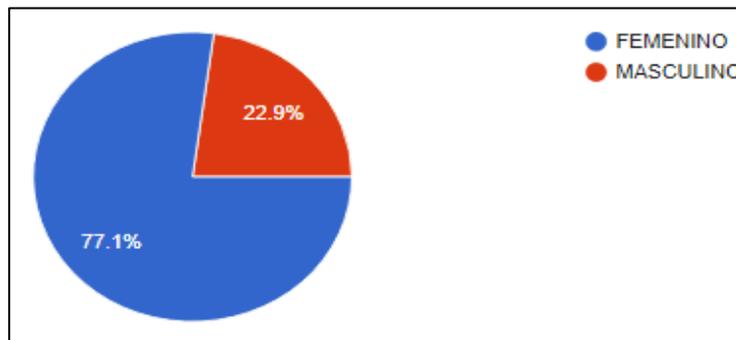
FÓRMULA DE LA MUESTRA CON POBLACIÓN			
	z		
	$n = \frac{(Z)^2 * P * Q * N}{(e)^2 * (N - 1) + (Z)^2 * p * q}$		
POBLACIÓ		QN = 32.269,00	
	$n = \frac{3,8416}{0,03^2 * (32269 - 1) + 3,8416^2 * 0,3 * 0,7}$		
	80,67	+	0,9604
	$n =$		
	1149		
	/		
MUESTRA REAL	n	140,81	PERSONAS PARA ENCUESTAR

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3.5 Análisis de las encuestas

Se realiza la encuesta a 140 personas de las cuales el 77.1% son mujeres y el 22.9% son hombres.

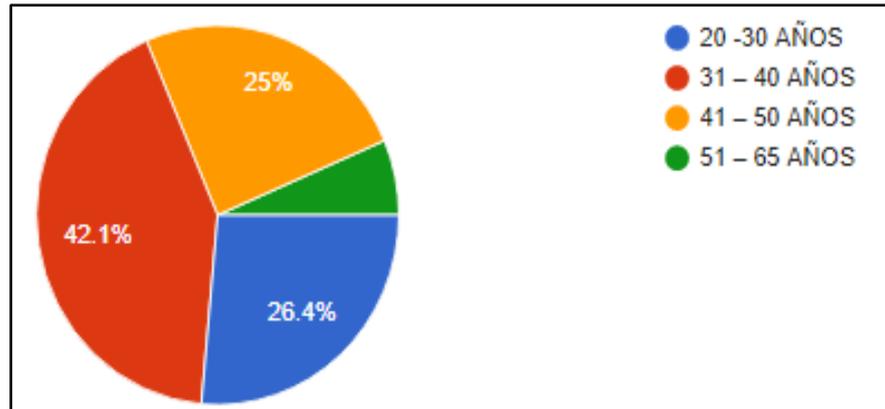
Ilustración 5 Gráfico Género.



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021).

Las personas encuestadas se encuentran entre los 20 y 65 años de edad, en el gráfico se evidencia que el 42,1% que corresponde al mayor porcentaje de personas se encuentran entre los 31 y 40 años, el 26,4% está entre los 20 y 30 años, el 25% está entre los 41 y 50 años, y con un porcentaje mínimo del 6,5% entre los 51 y 65 años.

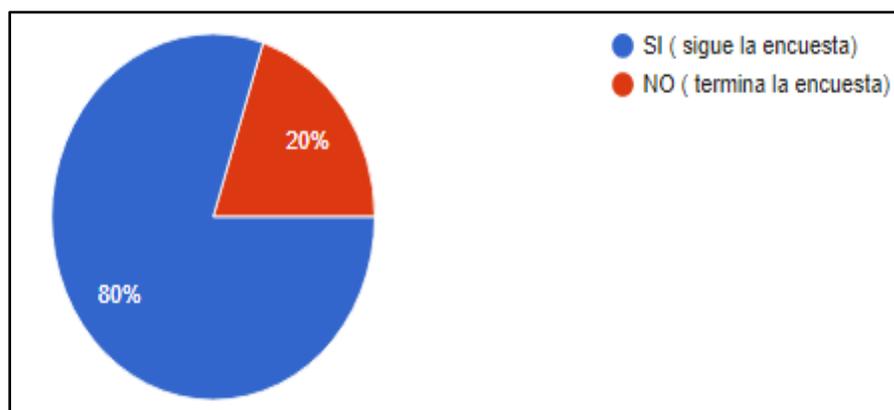
Ilustración 6. Gráfico de Edad



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Dentro de la encuesta se genera pregunta filtro para confirmar si la persona tiene o no mascotas, en el cual se evidencia que el 80% de los encuestados poseen una mascota.

Ilustración 7. Pregunta Filtro



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

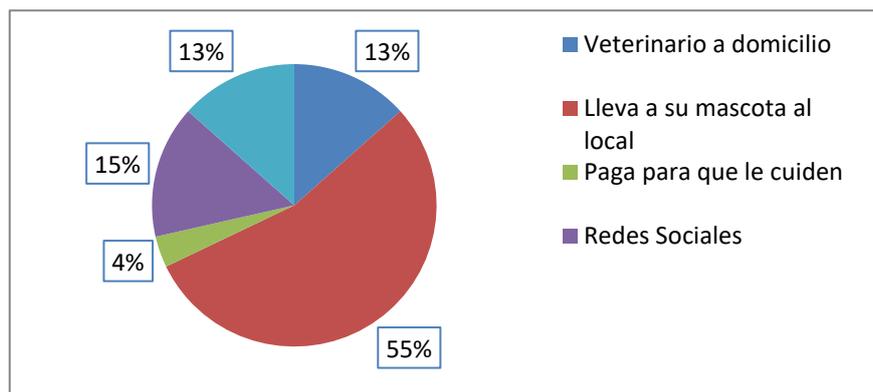
PREGUNTA 1.

Tabla 5. Pregunta 1

¿Cuáles son las alternativas que más utiliza para contactar los servicios de mascotas?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Veterinario a domicilio	19	13.40
Lleva a su mascota al local	76	54.5
Paga para que le cuiden	5	3.6
Redes Sociales	21	15.1
WhatsApp	19	13.40
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 8. Pregunta 1



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: Los encuestados manifiestan que el método más utilizado para adquirir servicios de mascotas es el llevar de manera presencial a un local a las mismas con un 54.5%, el 15,20% se contactan por medio de redes sociales, el 13,4% prefieren contactarse por WhatsApp o un veterinario a domicilio, mientras que muy pocas personas pagan a terceros para que cuiden a sus mascotas.

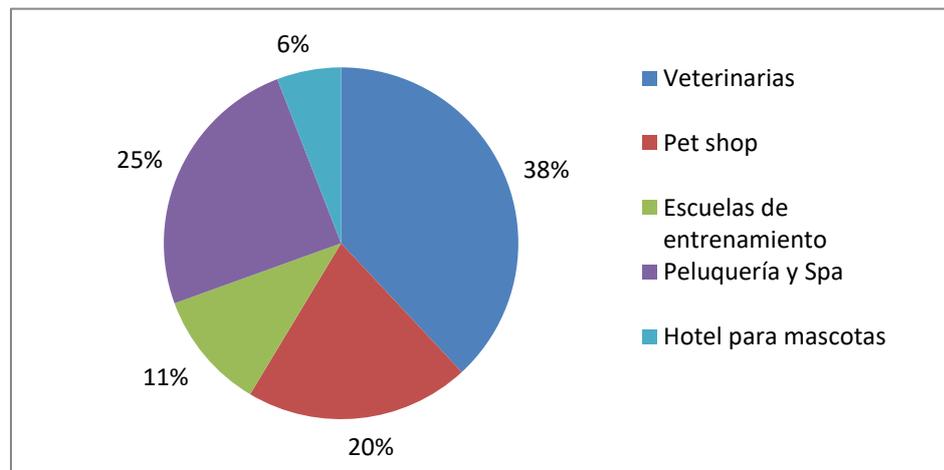
PREGUNTA 2.

Tabla 6. Pregunta 2

¿Qué establecimientos utiliza con más frecuencia para su mascota?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Veterinarias	53	38,08
Pet shop	29	20,5
Escuelas de entrenamiento	15	10,88
Peluquería y Spa	35	24,69
Hotel para mascotas	8	5,86
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 9. Pregunta 2



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: Del total de los encuestados considerando que fue una pregunta de opción múltiple, se determina que con el 38% las veterinarias son las más visitadas, el 25% Peluquerías y Spa, el 20% también tiene visitas recurrentes y corresponde a los Pet shop, con el 11% las escuelas de adiestramientos y con el 6% no tan frecuentes en visitas son los hoteles de mascotas.

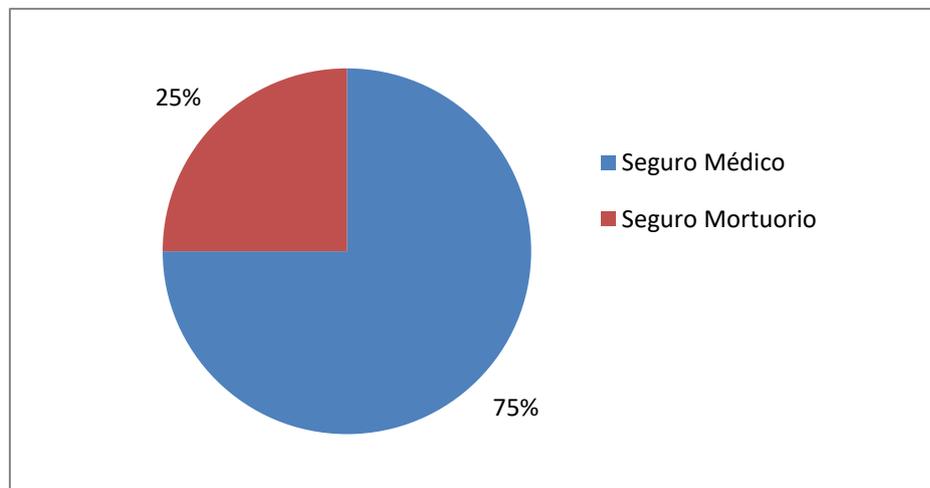
PREGUNTA 3

Tabla 7. Pregunta 3

¿Usted considera importante adquirir para su mascota?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Seguro Médico	105	75%
Seguro Mortuorio	35	25%
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 10. Pregunta 3



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: De las 140 personas que tienen mascotas el 75% considera que es importante tener un seguro médico que ayude a cubrir y aplacar costos en caso de emergencias médicas, no así un seguro mortuorio con un para ellas.

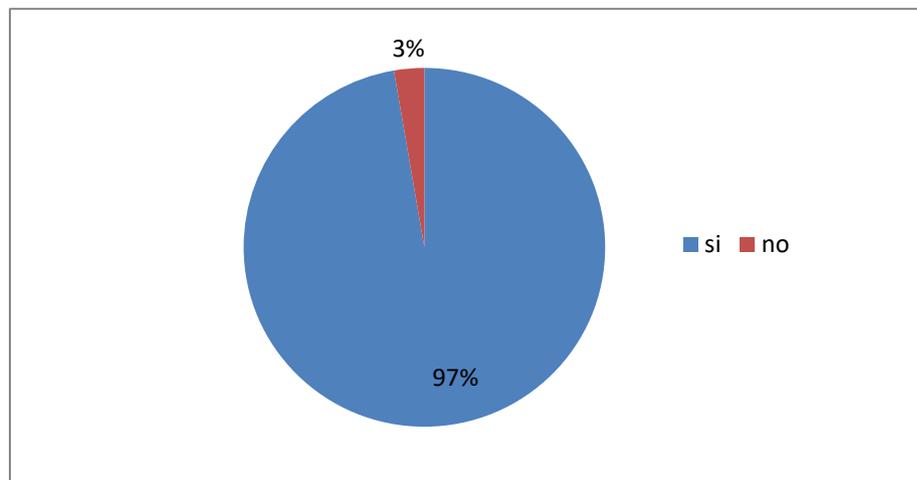
PREGUNTA 4

Tabla 8. Pregunta 4

¿Le gustaría tener todos los establecimientos y servicios mencionados anteriormente en una app?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	136	97.3
No	4	2.7
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 11. Pregunta 4



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: Del total de 140 personas que tienen mascotas el 97% considera que le gustaría tener todos los establecimientos mencionados en la encuesta en una sola app y el 3% considera que no le interesaría tener en una app los establecimientos.

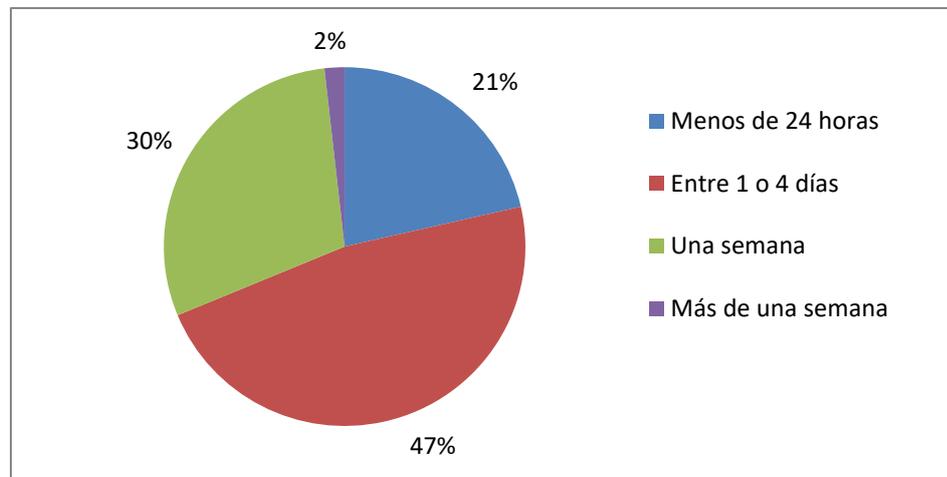
PREGUNTA 5

Tabla 9. Pregunta 5

¿Cuándo ha tenido un acontecimiento con su mascota, que tiempo le ha tomado solucionarlo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Menos de 24 horas	30	21,4
Entre 1 o 4 días	66	47,3
Una semana	41	29,5
Más de una semana	3	1,8
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 12. Pregunta 5



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: De acuerdo a lo indicado por los encuestados el 47% de los propietarios de mascotas solucionar un acontecimiento les toma entre 1 a 4 días, el 30% de los propietarios en una semana resuelven su acontecimiento, el 21% logra solucionarlo dentro de las 24 horas y el 2% más de una semana.

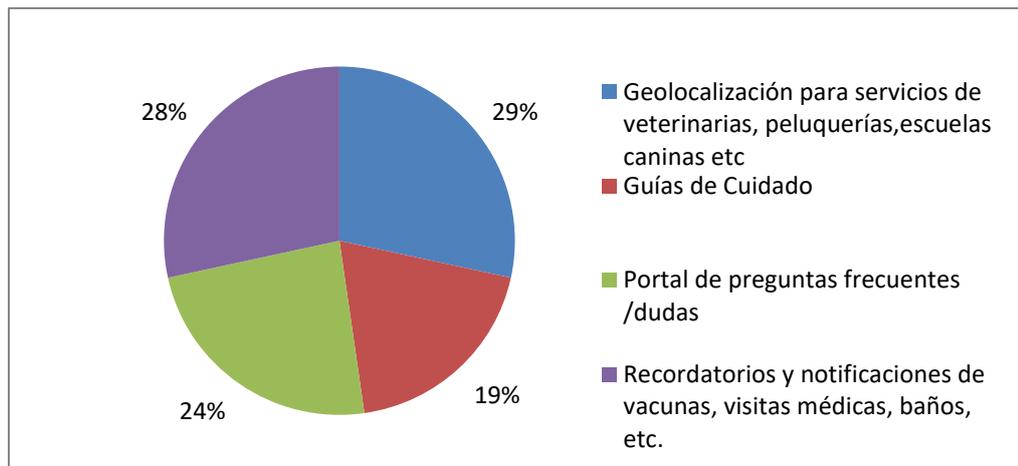
PREGUNTA 6

Tabla 10. Pregunta 6

¿Qué información le gustaría que tenga una app móvil de mascotas?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Geolocalización para servicios de veterinarias, peluquerías, escuelas caninas etc.	39	28%
Guías de Cuidado	27	19%
Portal de preguntas frecuentes /dudas	34	24%
Recordatorios y notificaciones de vacunas, visitas médicas, baños, etc.	39	28%
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 13. Pregunta 6



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: Los usuarios están interesados en un 29% que la aplicación tenga información de geolocalización para búsqueda de servicios, con un 28% consideran que es importante recordatorios y notificaciones de sus mascotas, un 24% para el portal de preguntas frecuentes y dudas y el 19% entregar información de guías de cuidado.

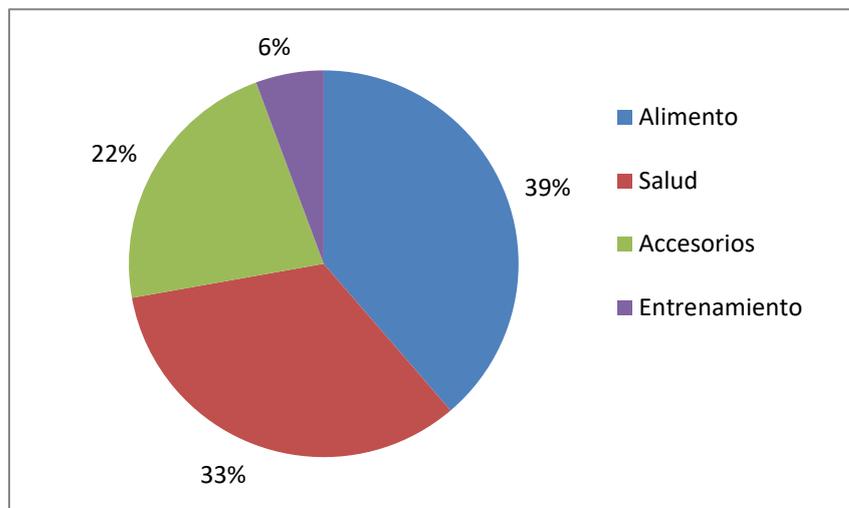
PREGUNTA 7

Tabla 11. Pregunta 7

¿Cuál es su prioridad de compra en productos y servicios para mascotas?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Alimento	55	39%
Salud	46	33%
Accesorios	31	22%
Entrenamiento	8	6%
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 14. Pregunta 7



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: El alimento de mascotas es el producto prioritario de compra con un 39%, el servicio con mayor prioridad es la salud con un 33%, los accesorios tienen una aceptación del 22% dentro de lo prioritario para una mascota y el entrenamiento de mascotas muestra un 6% de interés entre los propietarios de mascotas.

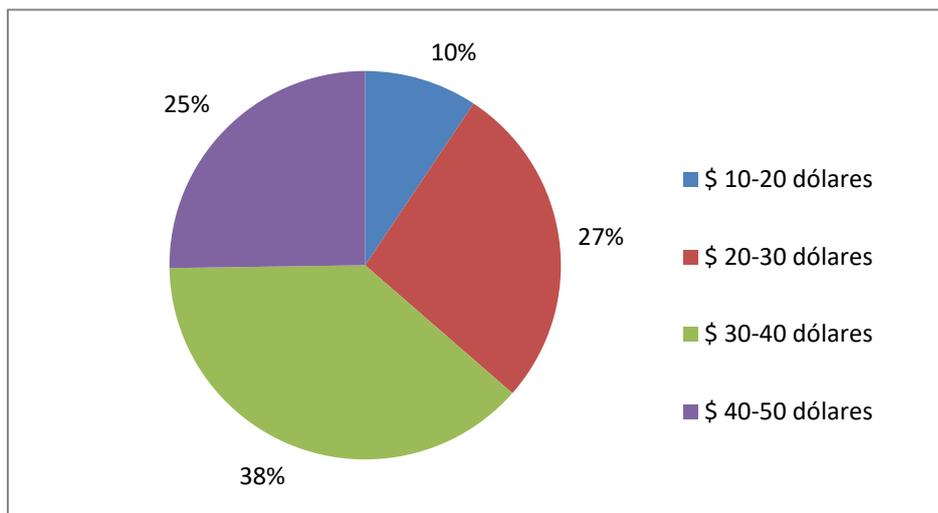
PREGUNTA 8

Tabla 12. Pregunta 8

¿Qué presupuesto destina mensualmente en productos, cuidados y alimentación de su mascota?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
\$ 10-20 dólares	13	9%
\$ 20-30 dólares	36	26%
\$ 30-40 dólares	52	37%
\$ 40-50 dólares	34	24%
50 0 más dólares	6	4%
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 15. Pregunta 8



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Análisis: El 38% de los encuestados destinan de su presupuesto entre \$30 y 40 dólares, el 27% asignan entre \$ 20 y 30 dólares, el 25% entre 10 y 20 dólares, y el 10% destinan un valor superior a \$ 40 dólares al cuidado de su mascota.

3.6 Análisis General

Es importante resaltar que el mercado de las mascotas aún no cuenta con una App móvil integral que sea reconocida por las personas que sienten un alto agrado por las mascotas, generando así la posibilidad de poder potencializar el mercado digital con una app para mascotas.

A través de las encuestas realizadas se puede determinar que la app Pets Meilé es factible ya que los usuarios indican que sí harían uso de la misma, enfocados en optimizar el tiempo de los propietarios de mascotas cuando requieran de servicios y productos. Debemos tener presencia en redes sociales ya que es un medio por el cual se contacta la mayor parte de propietarios de mascotas.

De acuerdo a lo manifestado en la encuesta los establecimientos con los que se haría alianzas estratégicas deben ser los locales de veterinaria, spa y peluquería canina, pet shop, escuelas de entrenamiento y hoteles para mascotas ya que todos tienen un porcentaje considerable de visitas, un servicio que sería importante implementar en la app es seguros médicos.

Los propietarios de mascotas están interesados en tener una app en la cual tengan todos los servicios y productos al alcance de un clic, adicional también buscan tener un espacio en el cual puedan llevar un control de su mascota, un espacio de consultas y guía de cuidados para sus mascotas.

La aplicación deberá tener costos que fluctúen entre \$ 10 y 40 dólares considerando que es el valor por el cual los usuarios están dispuestos a cancelar.

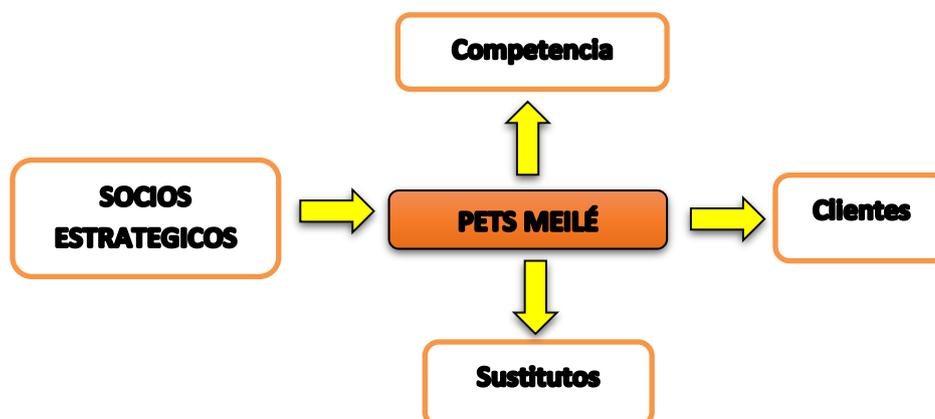
En conclusión, tras analizar los datos se determina que Pets Meilé es un negocio viable puesto que tiene una buena aceptación en el mercado estudiado.

3.7 Entorno empresarial

3.7.1 Microentorno.

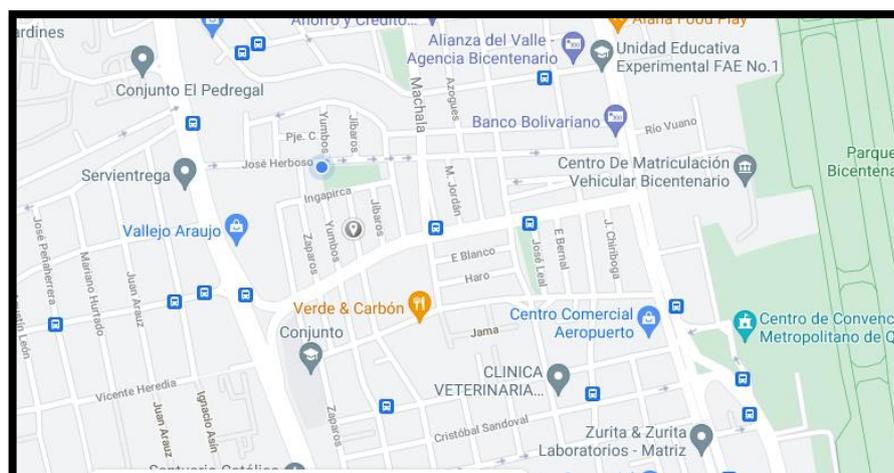
Pets Meilé considera su micro entorno a todo aquello que le rodea sobre lo cual hay un control efectivo.

Ilustración 16. Esquema Microentorno



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 17. Ubicación.



<https://www.google.com.ec/maps/@-0.1432462,-78.498498,16z?hl=es>

3.7.1.1 Competencia Directa

Existe una variedad de aplicaciones orientadas al cuidado de animales, en Quito puntualmente se han desarrollado varios tipos de App para cubrir necesidades referentes a mascotas cada una enfocada en productos y servicios diferentes, sin que ninguna de ellas se considere una competencia ya que no prestan el pool de servicios que la app Pets Meilé daría al usuario y socio estratégico, buscaremos facilitar a los dueños de

mascotas la adquisición de servicios y productos, con una red calificada de profesionales conocedores de animales.

3.7.1.2 Competencia Indirecta

Existen diferentes aplicaciones que ayudan a satisfacer las necesidades de las mascotas y la necesidad que tienen las personas de optimizar el tiempo y entregar el cuidado adecuado a sus mascotas, como un integrante más de su familia, sin embargo, aún no hay una que pueda complementar la mayoría de esos servicios en una sola.

11 Pets.- Cuida a las mascotas y muestra información actualizada respecto a todo lo relacionados con el animal: vacunas, medicación, desparasitación, baños, galería de fotos, historial médico, entre otras cosas, esta aplicación envía una alerta para recordar, por ejemplo, la cita con el veterinario.

Experto animal.- Esta aplicación funciona como una red social para las mascotas, permitiendo subir fotografías del día a día y estableciendo un chat o foro donde se pueden informar sobre las posibles incertidumbres que se tengan sobre el cuidado de la mascota, que serán contestadas por los demás usuarios y por profesionales veterinarios.

Dogo.- Es una app para entrenar a la mascota de forma sencilla, la aplicación dispone de hasta 60 entrenamientos distintos y trucos para hacer, además, permite fijar metas y registrar el progreso.

Kiarame.- Es una aplicación web que conecta a dueños de mascotas en busca de hospedaje temporal, la diferencia con los servicios tradicionales es que el animal queda bajo el cuidado de una familia.

3.7.1.3 Sustitutos

Después de realizar un análisis en el mercado, se considera un sustituto a la app “Animal” ya que en su perfil tiene opciones de locales para el cuidado de la mascota, locales para entrega de alimentos, un sistema para reportar animales perdidos, recomendaciones de servicios y lugares ‘pet friendly’ y una red social para compartir con otros amantes de los animales.

No presta los mismos servicios que Pets Meilé pero ofrece otros que también son de interés de los clientes.

3.7.1.4 Socios Estratégicos

Dentro de la parroquia La Concepción se identificaron un total de:

- 77 veterinarias
- 52 peluquerías Caninas & Spa
- 32 Pets Shop
- 15 hoteles para mascotas
- 27 escuelas de Adiestramiento Canino
- 3 funerarias Caninas (fuera de la parroquia)

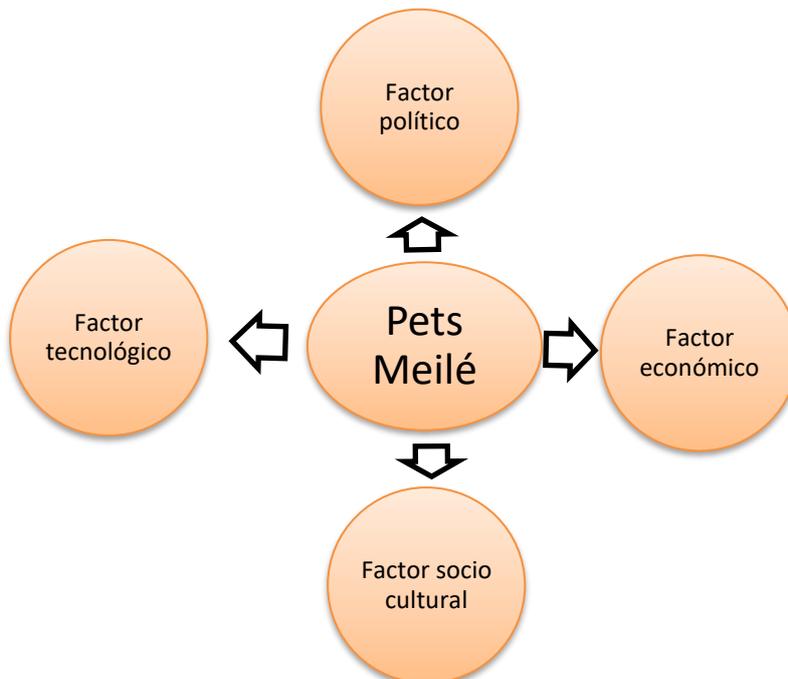
3.7.1.5 Cliente

Pets Meilé es una app que está enfocada en el consumidor final propietarios de mascotas, buscando la optimización de su recurso finito y financiero para conceder a su mascota el correcto desarrollo, el mercado digital aún no cuenta con una App móvil que sea reconocida y preste la mayor cantidad de servicios y productos para las mascotas.

3.7.2 Macroentorno

Pets Meilé tendrá factores sobre los cuales no tendrá control directo y que podrían influir en el correcto funcionamiento de la app.

Ilustración 18. Esquema Macroentorno Pets Meilé



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3.7.2.1 Factor Político

A continuación, se describen los aspectos legales y normativos que tienen incidencia directa con el desarrollo de la aplicación:

Creación de leyes en beneficio de las mascotas penando así su muerte, tortura y abandono, donde se las hace cumplir por medio de sanciones monetarias, labor social con animales y cárcel.

Políticas y leyes sobre el cuidado responsable las cuales norman el cuidado correcto de las mascotas.

Normas creadas para una convivencia responsable dentro de la sociedad, para un convivir armónico y respetuoso.

Leyes de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

3.7.2.2 Factor Económico

En un análisis sobre la economía de las aplicaciones móviles en Ecuador se afirma que, “Ecuador ya tenía más 20.000 puestos de trabajo en la economía de las Aplicaciones para diciembre del 2019, se estima que poco más del 85 por ciento de los trabajadores de la Economía de las Aplicaciones en Ecuador pertenece al ecosistema Android”.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) “el surgimiento de las plataformas digitales, cambió los modelos de negocios existentes, sino también la modalidad de empleo en la que tales modelos de negocios se basaban. Las plataformas digitales brindan a los trabajadores la oportunidad de trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento y aceptar lo que más les convenga”

Las cifras muestran un incremento del campo laboral en aplicativos móviles, los sistemas IOS, Adroid son los más utilizados por los usuarios.

3.7.2.3 Factor Sociocultural

Los avances digitales han sido partícipes en aspectos socio-culturales a medida en que las personas dan cada vez más importancia a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Con esto se puede ver reflejado un cambio social y cultural que genera conductas que dependerán en gran medida del poder adquisitivo de cada individuo.

Un estudio sobre el consumo digital en Ecuador, señala que “La tendencia de Smartphone, aumento en Ecuador”, del total de personas con teléfonos móvil, “por cada 100 ecuatorianos, el 82% cuenta con un teléfono Inteligente.

Un crecimiento al año anterior en donde la penetración de teléfonos inteligentes era del 40%”. De igual forma, se evidencia el crecimiento de acceso a Internet a través de los teléfonos móviles que pasó del 30% al 65% de un año a otro.

Se multiplican los usos de los teléfonos inteligentes y la descarga de aplicaciones cobra relevancia.

El Estudio indica que 83% de las personas que navegan en celulares descarga Apps, principalmente para juegos. 88% accede desde sus celulares a redes sociales, 74% a buscadores y el 70% revisan y envían correos electrónicos] (MINTEL, 2019).

A nivel urbano se registra que el 92,4% de ciudadanos acceden a redes sociales, por medio de sus teléfonos móviles; mientras que en la zona rural el 82,88% de personas con celular accede a las redes sociales.

3.7.2.4 Factor Tecnológico

Las redes sociales y aplicaciones móviles más reconocidas en el planeta unen a millones de usuarios. En Ecuador, para muchas personas, su uso es algo normal como un mecanismo de informar e informarse. Como parte del acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Se ha mostrado el crecimiento en la importancia de las redes sociales para la comunicación entre personas y gran parte de estas amantes de los animales, quienes aprovechan estos medios para relacionarse, intercambiar consejos prácticos sobre el cuidado de los animales, para organizar encuentros entre otras cosas, esto sin duda les permite mejorar la calidad de vida de sus mascotas.

Según datos del Observatorio TIC, hasta el 2015, el 91% de personas que utilizan celular accedió a redes sociales y aplicativos a través de su dispositivo móvil inteligente.

Los datos, también evidencian que son las mujeres las que más utilizan las redes sociales y app con un 91,38%; en tanto que el 90,61% de los hombres utilizan estas herramientas tecnológicas en sus teléfonos.

3.8 Producto y servicio

Pets Meilé como producto y servicio, es una aplicación móvil que estará enfocada a las personas que tienen interés en el cuidado de sus mascotas, siendo responsables y comprometidos con ellas, además aprovechar la tecnología e innovación en el uso de aplicaciones de celular, para la optimización de tiempo al llevar a su mascota al veterinario como actividad principal y esencial para el bien estar de su mascota.

3.8.1 Producto Esencial

Hoy en día las personas buscan optimizar todos sus recursos para cumplir con las distintas obligaciones de su día a día, Pets Meilé pensando en dicha optimización se orienta como aplicación a realizar alianzas comerciales con veterinarias, peluquerías & spa ya que son los servicios y lugares más visitados por los propietarios de mascotas.

3.8.2 Producto real

Pets Meilé tendrá socios estratégicos los cuales nos permitirán entregar un producto y servicio de calidad a todos los usuarios de la app.

3.8.3 Características

Pets Meilé será una app integral en productos y servicios de mascotas, para el avance de la aplicación será necesario un programador que desarrolle según las especificaciones requeridas, red de banda ancha, capacidad de almacenamiento necesaria donde adicionalmente su procesador sea lo suficientemente rápido y una malla de pagos electrónicos, esto permite tener la certeza de no presentar reproceso en la parte administrativa.

3.8.4 Calidad.

Pets Meilé tendrá dentro de su equipo de trabajo a profesionales capaces resolver cualquier inconveniente requerido dentro y fuera de la compañía, también contará con un programador que deberá realizar las actualizaciones requeridas de la App, de esta manera no tendremos problemas con la navegación.

Contaremos con socios claves los cuales serán profesionales de alto nivel y compromiso al servicio de las macotas.

3.8.5 Estilo

Pets Meilé es una app que está orientada a entregar productos y servicios para mascotas, logrando integrar todo lo necesario para el cuidado y salud de ellas.

Estará compuesta por botones, gráficos, íconos y fondos, que tengan buena apariencia visual diferente en cada uno de los sistemas operativos, iOS y Android.

Tendrá tipografía, para el sistema operativo IOS y Android, se combinará con un estilo de botones y colores bien definidos, de tal manera que sea simple, controlada pero no aburrida, la navegación en la app para encantar al usuario.

Pets Meilé tendrá identidad visual y un fondo con elementos que reflejarán nuestra identidad ya que es una pieza de comunicación y es una oportunidad para extender la identificación de la app.

3.8.6 Marca

Pets Meile está compuesto por dos idiomas pets en ingles que significa mascotas y Meilé en estonio que significa para nosotros, en decir, mascotas para nosotros, con este nombre queremos identificar a la app como algo nuestro, como una herramienta que nos ayudará a solucionar problemas de un integrante importante de nuestra familia.

Pets Meilé Con la silueta en forma de un corazón quiere reflejar en su logo el amor del hombre y el mundo por las mascotas, pero a su vez reflejar emociones reciprocas por las personas, sentimientos de alegría, amor y bondad.

El color naranja en la imagen hace referencia a la estabilidad, la seguridad, que se le quiere transmitir a los usuarios de la App, en el momento que deseen interactuar, por último, está la imagen rodeada de casas que significa, el calor de hogar que cada una de las mascotas que existen, merecen tener.

3.8.7 Producto aumentado

La diferenciación de Pets Meilé es que tiene un pool de servicios y productos en una sola app, contará con socios clave los cuales prestarán el mejor servicio y productos de calidad, tendrán acceso a geolocalización, preguntas en línea y asistencia a través de redes sociales para consultas y sugerencias.

3.9 Plan de introducción al mercado

3.9.1 Imagen Corporativa

El personal administrativo y operativo de Pets Meilé usarán uniforme proporcionado por la empresa, mismo que tendrá los distintivos de la marca, dichos uniformes constarán de:

Mujeres:

- Camiseta cuello alto.
- Manga corta.
- Color Celeste.
- Con logotipo en la parte superior izquierda.

Ilustración 19. Blusa Dama



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Hombres:

- Camiseta polo
- Manga corta
- Color Celeste.
- Con logotipo en la parte superior izquierda.

Ilustración 20. Camiseta Varón



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021).

Mujeres y Hombres:

- Tendrán como parte de su uniforme pantalón jeans de color azul o negro

Ilustración 21. Pantalón



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3.9.2 Materiales de identificación.

Imago tipo.

Ilustración 22. Imago Tipo Pets Meilé



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Elementos a destacar:

El Imago tipo destaca la imagen de una patita de animal, con la cual intentamos reflejar en su logo el amor y compromiso de la app por las mascotas.

El color naranja en las letras de Pets Meilé hace referencia a la estabilidad, la seguridad, que se le pretende transmitir a los usuarios de la App, dentro de los significados el naranja es un color asociado a los animales refleja su personalidad, actitudes y emociones es lo que intenta mostrar en el momento que deseen interactuar con la app.

Por último, en la imagen esta un corazón formado por edificaciones y casas que representan la sociedad y el hogar de cada una de las mascotas y es esta sociedad quien debe brindar el cuidado, respeto y cariño hacia las mascotas.

Tarjetas de presentación

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, del propietario de la app, se observa el correo y la página web, dirección del establecimiento y se pueden observar elementos como las mascotas que son el identificativo de la app.

Ilustración 23. Reverso de tarjeta



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

En el anverso puede apreciarse el Imago tipo de la empresa.

Ilustración 24. Anverso Tarjeta

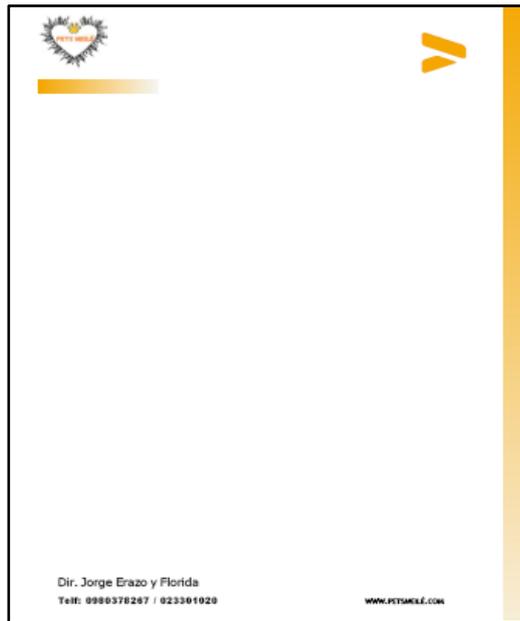


Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Hoja membretada

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería, esto servirá para usar en asuntos como oficios, cartas y declaraciones formales a empresas y socios estratégicos, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada a continuación:

Ilustración 25. Hoja Membretada



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3.9.3 Canal de distribución y puntos de ventas

Pets Meilé tendrá como socios clave al mayor segmento de veterinarias, pets shop, peluquería y & spa, hoteles y funerarias para mascotas.

Promoción

Realizada a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.

Campaña de email marketing.

- Participación en eventos de mascotas.
- Participación en eventos que organizan fundaciones de animales.
- Pauta en páginas de interés.

Contacto

- Tarjetas de presentación.
- E-mail.
- WhatsApp.
- Facebook
- Página Web

Correspondencia.

A través de mail corporativo, nmarcillo@petsmeile.com.ec



<https://www.facebook.com/mascopeerruno/>



<https://www.instagram.com/p/CPeQnazlCKy/>

Negociación

- Directa en el establecimiento de socios estratégicos.
- A través de videoconferencia. (Zoom).
- Vía telefónica.

Pets Meile realizará publicidad y promoción con los siguientes productos.

Tabla 13. Financiamiento Publicidad Impresa

Detalle	Cantidad	Valor
Tarjetas de Presentación	100 unidades	\$ 10,00
Banners publicitarios tipo araña	3 unidades	\$ 30,00
Facebook	Publicidad mensual	\$ 120,00
Instagram	Publicidad mensual	\$ 200,00
Tik Tok	Publicidad mensual	\$ 120,00
You Tube	Publicidad mensual	\$ 120,00
Total Anual		\$ 480,00

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3.10 Riesgo y oportunidades del negocio

En el siglo XXI el mercado tecnológico ha venido evolucionando a tal medida que las aplicaciones se están convirtiendo en una herramienta importante para conectar a las empresas con su público objetivo, sin embargo, no deja de existir el riesgo de que se pueda suplantar algún tipo de información falsa que pueda acarrear procesos legales por mal manejo de información y a su vez dañar la imagen corporativa, para esto existen controles internos que aseguran la información de los usuarios.

Por otra parte están las oportunidades que se evidencian para Pets meilé, como el hecho ser una app integral para sus usuarios, con esto se busca prestar un mejor servicio brindando opciones a los usuarios para expresar inquietudes, desacuerdos, recomendaciones, etc.

Es decir que buscando una relación cercana con el cliente la app puede dar solución a sus preocupaciones y actuar para satisfacer las mismas buscando lealtad.

Es importante mencionar que el mercado de las App móviles para mascotas, no es tan reconocido por las personas que se preocupan por el bienestar de los animales, en donde la tendencia de cuidado y protección es mínima al no disponer de tiempo y facilidades para entregar este cuidado.

Con ayuda de la tecnología y desarrollo de los servicios a través del internet se incrementa la oportunidad de diseñar ideas frescas e innovadoras que facilite la vida a los propietarios de mascotas, siendo así Pets Meilé la App móvil más comprometida en el sector digital que respalde la tenencia responsable de mascotas.

3.11 Fijación de Precios

Pets Meilé aplicación móvil no tendrá ningún precio por su descarga, el usuario podrá disfrutar de la navegación en app de forma gratuita y los ingresos serán percibidos a través de las ventas de servicios y productos que se realicen por la App.

Obteniendo un ingreso del 25% por transacción, los productos y servicios adquiridos a través de la aplicación y deben ser cancelados por medios electrónicos como tarjetas débito, crédito o plataformas como Paypal o Transferencias en efectivo al culminar el servicio en el local de preferencia.

Por otra parte, deberán pagar una membresía anual por permanencia en la app que será de \$35,00

Y el último ingreso será vender los espacios publicitarios de establecimientos comerciales dirigidos a mascotas.

A continuación, se presenta los costos en los principales servicios que prestan los diferentes socios estratégicos.

VETERINARIA

Tabla 14. Costos Veterinaria

				FICHA TÉCNICA
				COSTOS SERVICIOS
SOCIO CLAVE	VETERINARIAS		Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	8/8/2021		ASESOR: Natalia Marcillo	
SERVICIO	C.SOCIO	MARGEN 25%	Total	
CONSULTAS MEDICAS	15,75	5,25	21,00	
VACUNACION	9,00	3,00	12,00	
DESPARACITACION	11,25	3,75	15,00	
ESTERILIZACION	45,00	15,00	60,00	

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

PELUQUERIAS & SPA

Tabla 15. Peluquería & Spa

		FICHA TÉCNICA	
		COSTOS SERVICIOS	
SOCIO CLAVE	PELUQUERIAS	Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	8/8/2021	ASESOR: Natalia Marcillo	
SERVICIO	C.SOCIO	MARGEN 25%	Total
BAÑOS	11,25	3,75	15,00
CORTES RAZA PEQUEÑA	7,50	2,50	10,00
CORTES RAZA GRANDE	11,25	3,75	15,00
CORTE LIMPIEZA DE UÑAS Y ALMOHADILLAS	7,50	2,50	10,00
PEINADOS	7,50	2,50	10,00
FOTOGRAFÍA			
			

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3.12 Implementación del negocio
Arriendo del Oficina Operaciones.

Tabla 16. Arriendo de Oficina

Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$ 80	\$ 480	\$ 960

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Equipos de computación.

Se adjunta cotizaciones (Ver Anexo 4).

Tabla 17. Equipos de Computación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Diseño Aplicación	1	\$ 10.000	\$ 10.000,00
Laptop HP Core I7	1	\$1250,00	\$ 1250,00
Impresora EPSON	1	\$ 330,00	\$ 330,00
TABLET Samsung Galaxy Tab A8	2	\$139,00	\$ 278,00
Computador de Escritorio HP	1	\$ 439,00	\$ 439,00
Disco Solido Externo ITB	1	\$ 70,00	\$ 70,00
Mouse	1	\$ 9,00	\$ 9,00
TOTAL			\$ 12.376,00

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Muebles y Enseres.

Tabla 18. Muebles y enseres

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	4	\$169,49	\$ 677,96
TELÉFONO FIJO PANASONIC	3	\$ 19,54	\$ 58,62
SILLAS ERGONÓMICAS	4	\$ 148,49	\$ 597,96
TOTAL			\$ 1334,54

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Suministros de oficina.

Tabla 19. Suministros de oficina

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	1	\$3.40	\$3.40
Grapadora	1	\$ 3.79	\$ 3.79
Grapas (caja)	1	\$ 0.35	\$0.35
Esferos BIC (rojo, azul, negro)caja surtida	1	\$3.50	\$3.50
Perforadora	1	\$4.75	\$ 4.75
Tijera	1	\$0.73	\$0.73
TOTAL			\$16.52
TOTAL ANUAL			\$198.24

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Servicios Básicos

Tabla 20. Servicios Básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$5.00
Luz	\$20.00
Teléfono	\$20.00
Internet	\$45.00
TOTAL	\$ 90.00
TOTAL ANUAL	\$ 1.080.00

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Materiales de limpieza

Tabla 21. MATERIALES DE LIMPIEZA

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba de cerda pequeña	1	\$3.50	\$3.50
Trapeador	1	\$7.00	\$7.00
Cloro 1 Gal	1	\$4.95	\$4.95
Desinfectante amonio cuaternario 1 Gal	1	\$12.00	\$12.00
Spray Limpia Escritorios	1	\$ 3,80	\$ 3.80
Fundas basura industriales (10 unidades)	1	\$1.75	\$1.75
Lavavajillas líquido 500ml	1	\$1.40	\$1.40
Pala	1	\$2.50	\$2.50
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$5.99	\$5.99
Papel higiénico jumbo 200 metros	2	\$1.00	\$2.00

Toalla de papel	2	\$3.50	\$7.00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$9.50	\$9.50
TOTAL			\$61.39
TOTAL ANUAL			\$736.68

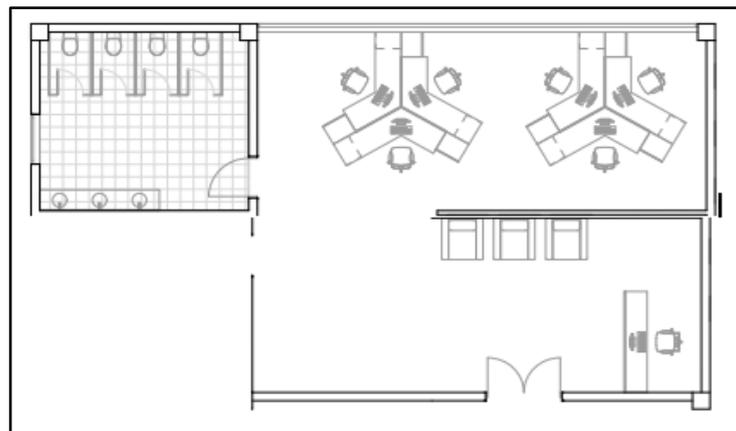
Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

3.13 Estudio Arquitectónico

Se considera para el estudio arquitectónico las oficinas que serán el centro de operaciones para la App, con una capacidad para 5 personas. Se indica espacios específicos para el cumplimiento de sus labores.

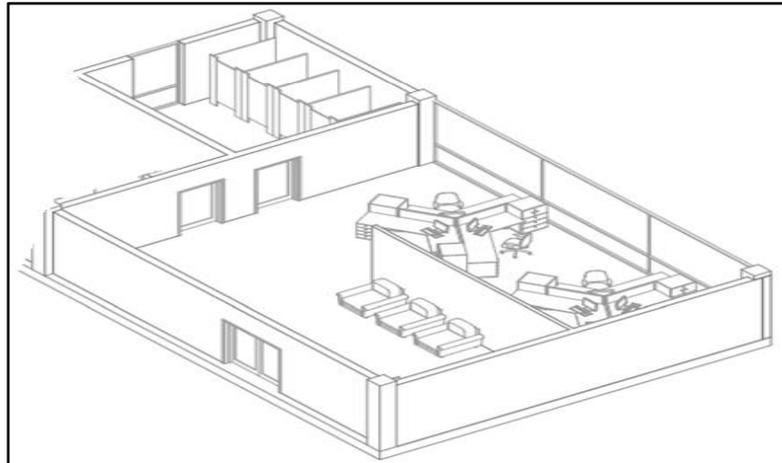
Estructura interna de oficinas.

Ilustración 22. Oficina



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Ilustración 23. Oficina 3D



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con el fin de agregar formalidad al negocio y operar bajo las normativas y leyes pertinentes, se realizará los trámites y permisos concernientes.

4.1 PERMISOS REGULATORIOS

4.1.1 Permisos de Funcionamiento

Servicio de Rentas Internas / SRI

Con el fin de comenzar a operar de acuerdo a las normas tributarias del Ecuador se solicita el RUC el cual no tiene ningún costo, para lo cual se requiere los siguientes requisitos:

Persona Natural

- Cédula de identidad
- Certificado de votación
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente. (Cartilla agua / luz).

LUAE (Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas en el DMQ)

- Para obtener la LUAE se necesitan los siguientes requisitos y no tienen ningún costo.
- Formulario de Solicitud LUAE
- Copia de RUC
- Copia de cedula
- Copia de papeleta de votación vigente
- Copia del nombramiento del representante legal
- Dentro de este permiso se toman en cuenta algunos factores, como:
- Si el local no es propio: Autorización del dueño del predio para colocar el rótulo.
- Si es propiedad horizontal: Autorización de la Asamblea de Copropietarios o del Administrador como representante legal.
- Si el rótulo es existente: Dimensiones y fotografía de la fachada del local.

- Si es rótulo nuevo: Dimensiones y esquema gráfico de cómo quedará el rótulo.

Patente Municipal

Se paga una vez por año y su valor está calculado por cada municipio. El pago es de 20 dólares por una sola vez al año, los requisitos que se solicitan son:

- Formulario de la declaración de Patente Municipal debidamente lleno. Éste se puede obtener en la página www.quito.gob.ec
- Copia de la cédula y certificado de votación de las últimas elecciones.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes. En el caso de que posea, registro de comerciantes. No necesita el RUC actualizado.
- Copia de certificado de funcionamiento de bomberos del año actual.

Permiso de Bomberos

- El permiso se requiere para el funcionamiento de las oficinas, es un trámite que no tiene costo y se lo puede realizar por medio de la página web: <https://www.bomberosquito.gob.ec/>
- Requisitos para obtención del permiso
- Copia del certificado de Visto Bueno de Planos.
- Cédula propietario y profesional responsable en PDF
- Solicitud de inspección firmado por propietario del proyecto con firma electrónica EC subir el sistema y enviar al CB-DMQ
- Después de subir la información se debe considerar lo siguiente:
- El día de la inspección el analista técnico le explicará los certificados que debe subir en el sistema en formato PDF con firma electrónica EC.
- El analista técnico realizará la inspección a la edificación en un plazo de 4 días laborables previa coordinación con el usuario.
- El analista técnico será atendido dentro de 15 minutos máximo de la hora programada de la inspección, caso contrario se retirará del lugar.
- Si en la inspección se verifica que la instalación cumple las condiciones de prevención de incendios se emite el permiso de ocupación al siguiente día laborable de la inspección.

- Si la inspección no es favorable el usuario deberá realizar las correcciones respectivas en la edificación y reiniciar el proceso, el cual será notificado a su correo electrónico.

Permisos Laborales

IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)

- El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo
- Ingresar a la página web del IESS www.iess.gob.ec.
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

Ministerio del Trabajo (SUT)

- Permite el registro de los datos del empleador y trabajadores, con el fin de reportar y mantener actualizada la información y personal que laboran bajo la normativa del Código del Trabajo, el registro no tiene costo y se puede realizar el trámite en la página web: <https://www.trabajo.gob.ec>.
- Para realizar el trámite el usuario deberá seguir las actividades que se detallan a continuación:
- Crear usuario y contraseña (seleccionar la opción "*Registro de nuevo empleador*")
- Ingresar en el módulo de registro de datos del trabajador y actas de finiquito.
- Escoger la pestaña datos del trabajador, seleccionar opción ingresos datos del trabajador.
- Llenar el formulario en línea del trabajador que será vinculado en la empresa, guardando la información el SUT.
- Opcional imprimir la plantilla del contrato de trabajo o extracto.

- Para comenzar actividades es fundamental estar registrado en las entidades anteriormente mencionadas (IESS- Ministerio de Trabajo), cumplir con sus leyes y reglamentos.
- El empleador debe cumplir las siguientes obligaciones con los empleados en relación de dependencia:
 - Afiliación a la seguridad social.
 - A percibir como mínimo un sueldo básico (\$ 400,00) en función de la tabla sectorial.
 - Percibir horas extras y suplementarias en caso de realizarlas.
 - Percibir décimo tercer sueldo y décimo cuarto sueldo en las fechas estipuladas.
 - Percibir fondos de reserva a partir del segundo año de trabajo.
 - Percibir un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
 - Periodo de licencia por maternidad y por paternidad, cada uno por el tiempo establecido.
 - Solicitar certificados laborales relativos a su trabajo.
 - Recibir pago de utilidades
 - Un aspecto importante y como respaldo de la remuneración pagada a sus colaboradores es el rol de pagos o nómina, este registro debe realizarlo la empresa para llevar un control de los pagos y descuentos que se realiza a los empleados.

Pets Meilé tendrá un formato establecido para constancia de los valores entregados y descontados a su personal.

Ilustración 26. Modelo Rol de Pagos

		Sucursal:	GENERAL
		Periodo de pago:	2021jul/01 - 2021jul/31
		Referencia:	Julio
		Forma de Pago:	Transf. Eco.Pichincha
		Cuenta:	2200812456
Empleado:	MARCILLO MONTENEGRO NATALIA ELIZABETH		
C.I.#	1716914013		
Cargo:	Gerente General		
Sueldo:	\$600.00		
F. Entrada	1/9/2021		

INGRESOS			DESCUENTOS			
Concepto	Cantidad	Valor	Concepto	Cantidad	Descuento	Sobregiro
SUELDO GANADO DIAS	30.00	\$600.00	IESS PERSONAL	9,45%	\$56,70	
HORAS EXTRAS	0.00	\$ 0.00	TOTAL DE EGRESOS:			
BONO DE DESEMPEÑO POR F. RESERVA	0.00	\$ 0.00			\$56.70	
TOTAL INGRESOS		\$600,00				

Neto a recibir: \$ 543.30


GERENTE RRHH

RECIBE CONFORME

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Permisos de Levantamiento

SENADI (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales)

El trámite de solicitudes de registro inscripción o concesión de derecho de Marcas \$283,00. La protección de la marca tiene una duración de 5 años y puede ser renovada cada 5 años por el costo de \$ 290,00, la renovación se la puede realizar entre los seis meses antes y seis meses de la fecha de vencimiento.

El procedimiento que se debe realizar es el siguiente:

- Ingresar en la página del SENADI: www.derechosintelectuales.gob.ec
- Seleccione programa/servicios.
- Ingrese opción casillero virtual
- Llene los datos que le solicitan en el casillero virtual (Si es persona natural ponga sus datos con su número de cédula de ciudadanía y si es persona jurídica coloque los datos con el RUC de la empresa)
- Una vez que haya dado este procedimiento le llegara a su correo el usuario y contraseña; obteniendo su casillero Virtual.
- Después de haber realizado este procedimiento; regresar a la página principal; y, usted podrá ingresar a solicitudes en línea.

- Ingrese con su usuario y contraseña
- Ingrese a la opción pagos
- Opción tramites no en línea
- Opción generar comprobante
- Se despliega una plantilla que usted tiene que llenar los datos; le solicitan que Ingrese el código o al menos 3 caracteres de la descripción de la Tasa de Pago: (Ingrese el código 1.1.10.)
- Ingrese los datos y botón generar comprobante
- Imprima el comprobante
- Y asista el Banco Del Pacifico a pagar la tasa de \$16,00 o realice el pago en línea.
- Escanee los comprobantes de pago.
- Envíe vía mail a la siguiente dirección foneticoquito@senadi.gob.ec, así como el nombre exacto de la marca, que desea verificar.
- Se le enviará el informe de búsqueda a su correo.

Publicación de App En Google / Play Store

Para publicar la aplicación en Play Store, es obligatorio crear una cuenta desarrollador Google play, la cuenta de inscripción es un monto de \$ 25,00 como pago único, parte de la información que se proporcione al registrarse se vista en la tienda más adelante.

Cuando el usuario final navega la aplicación en Play Store, obtiene información sobre la app la cual fue declarada el momento de registrarnos en Play Store. De acuerdo a las políticas internas si la app tiene costo google cobra el 30% de comisión por cada venta, es decir por cada descarga.

Publicación De App En Ios/ Apple

Para crear una aplicación en iOS y publicarla en la App Store, debe registrarse como desarrollador de Apple y tener una cuenta iCloud. Esta cuenta cuesta \$ 99 y debe ser renovada anualmente.

Firma Electrónica

Se requiere firma electrónica la cual debe ser emitida por las entidades autorizadas y para realizar los procesos por medios digitales es una exigencia importante, para lo cual detallo los requisitos y costos:

- Firma Electrónica en Token por 2 años el costo de \$ 49,00
- Firma Electrónica en archivo por 2 años \$ 35,84
- Firma Electrónica en archivo por 1 año \$ 22,40

Requisitos Personas Naturales:

Antes de enviar la solicitud en línea, debes tener listos los siguientes requisitos en formato PDF, que no pesen más de 7mb y no deben contener en su nombre caracteres especiales.

Ser persona física y mayor de edad. El trámite es de carácter personal a excepción de que solicite el servicio de validación en línea, para lo cual se requieren requisitos adicionales.

- Copia a color de la cédula o pasaporte en caso de extranjeros.
- Ruc

AMBITO LEGAL DE REGULACION PARA APP:

Ley Orgánica De Telecomunicaciones

Art. 24, Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, deben proteger a los usuarios.

Registro Oficial N° 439; Art 22.- A acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de internet.

Los prestadores no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales.

Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios disponibles, o por disposición de autoridad competente.

Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas, para efectos de garantizar el servicio.

Registro Oficial N° 439; Artículo 96.- Utilización. Espectro de uso libre: Son aquellas bandas de frecuencias que pueden ser utilizadas por el público en general, con sujeción a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente y sin necesidad de título habilitante, ni registro.

Ley 1341/2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones. - Artículo 3. Sociedad de la información y del conocimiento.

El Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.

Leyes Según el COIP

De acuerdo a la última reforma de las leyes en el Ecuador se norma el cuidado y tenencia responsable de las mascotas bajo los siguientes parámetros.

La Ley Reformatorio al COIP se visualizan las siguientes sanciones para precautelar los derechos de los animales, tales como:

Tabla 24. COIP

CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL						
ACCION	TIPO	SANCION	ACCION	TIPO	SANCION	AGRAVANTES
Maltrato animal con lesiones	Contravención	50 a 100 horas de trabajo comunitario	Maltrato animal con lesiones	Delito	2 a 6 meses de prisión	6 a 12 meses de prisión por crueldad o tortura
Maltrato animal con muerte	Contravención	3 a 7 días de prisión	Maltrato animal con muerte.	Delito	6 a 12 meses de prisión	1 a 3 años de prisión por crueldad
Peleas de perros	Contravención	7 a 10 días de prisión	Peleas de perros	Delito	2 a 6 meses de prisión	6 a 12 meses por lesiones permanentes y 1 a 3 años por muerte
Zoofilia	N/A	N/A	Zoofilia	Delito	6 a 12 meses de prisión	N/A
Abandono	N/A	N/A	Abandono	Contravención	20 a 50 horas de trabajo comunitario	N/A

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

LEYES TRIBUTARIAS

Impuesto al valor Agregado

La ley Orgánica del Régimen Tributario Interno Vigente nos guía con varios puntos que debemos considerar para el pago de impuesto a la renta de empresas:

Es un impuesto que grava al valor de transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y el valor a los servicios prestados.

Las personas y sociedades que presten servicios y/o realicen transferencias o importaciones de bienes.

Quienes hayan pagado IVA podrán utilizarlo como crédito tributario en los casos contemplados en la Ley de Régimen Tributario Interno.

Este impuesto se declarará de forma mensual cuando las transacciones gravan una tarifa y/o cuando se realiza retenciones de IVA y de forma semestral cuando las transacciones gravan tarifa 0%.

Impuesto a la Renta

El servicio de Rentas Internas nos menciona que el impuesto a la renta es aplicada sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras.

También nos menciona que las declaraciones de estas son obligatorias, conforme a los resultados de sus actividades económicas; aun cuando a la totalidad de sus rentas estén constituidas por ingresos exentos de lo detallado:

Los contribuyentes domiciliados en el exterior, que no tengan representante en el país y que exclusivamente tengan ingresos sujetos a retención de la fuente.

Las personas naturales cuyos ingresos brutos durante el ejercicio fiscal no excedieran de la fabricación básica no gravada.

La normativa tributaria define a estos contribuyentes como “sujetos pasivos”.

De igual forma el SRI obliga a llevar la contabilidad a las personas naturales y las sucesiones, incluyendo los profesionales, comisionistas artesanos, representantes, agente, otros trabajadores autónomos, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Capital propio superior a USD 180.000
- Ingresos brutos anuales superiores a USD 300.000
- Costos y gastos anuales superiores a USD 240.000

Ilustración 27. Imp. Renta

AÑO 2021			
En dólares			
Fracción básica	Exceso hasta	Impuesto sobre la Fracción Básica	% Impuesto sobre la Fracción Excedente
0	11.212	0	0%
11.212	14.285	0	5%
14.285	17.854	154	10%
17.854	21.442	511	12%
21.442	42.874	941	15%
42.874	64.297	4.156	20%
64.297	85.729	8.440	25%
85.729	114.288	13.798	30%
114.288	En adelante	22.366	35%

<https://www.factureromovil.com/sri-actualizo-la-tabla-de-impuestos-a-la-renta-para-este-periodo-fiscal-2021>.

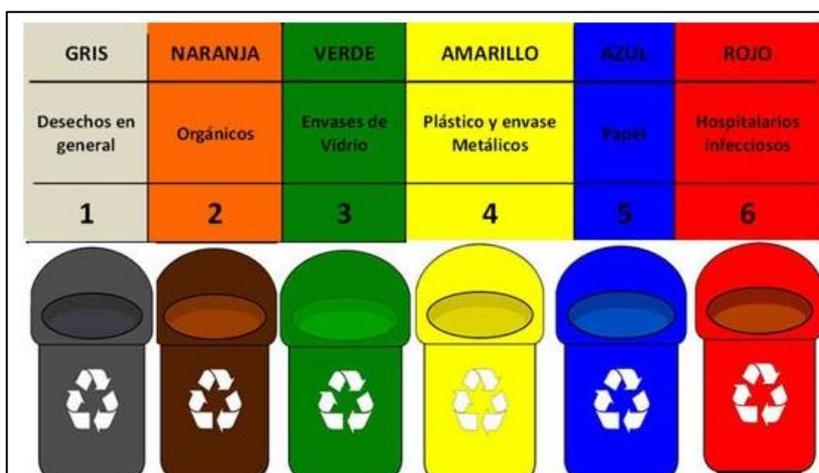
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Finalidad Ambiental

Pets Meilé al ser una herramienta tecnológica que no genera mayor impacto al medio ambiente, pero en consideración con el medio ambiente tomaremos diferentes estrategias para contribuir:

Reciclaje de papel.- en las oficinas no se realizará impresión de documentos y todo será vía on line, es decir utilizaremos los medios tecnológicos para poder cumplir con todas las labores principales, en cuanto a los socios estratégicos buscaremos habituar a contribuir con el cuidado del medio ambiente, utilizando los diferentes tipos de botes para reciclar.

Ilustración 28. Grafica Id. Basureros



Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Bombilla de luz.- En las oficinas buscaremos realizar el cambio de bombillas de luz amarilla por focos ahorradores, de igual manera se familiarizará la táctica con socios estratégicos.

Fundas de desechos.- tendremos una política interna para el reciclaje y la misma será transmitida a los socios estratégicos como una norma para el buen uso de materiales en oficinas y en locales.

5.2 Impacto Ambiental

Desde los últimos años, los hábitos de reciclaje han aumentado favorablemente para el planeta, y el reciclaje de productos tecnológicos no son la excepción, ya que materialmente, más del 90% de los componentes de un Smartphone son reutilizables (58% de plástico, 17% es vidrio y 25% de otros metales).

Y aunque cada año son más las empresas comprometidas con el reciclaje de sus terminales y componentes, los datos muestran como aún no se encuentra socializada en un 100% con los usuarios, por motivos políticos y económicos la inversión en este campo es muy inferior a la recomendada por las instituciones medio ambiental.

Para los usuarios de Pets Meilé reforzaremos la importancia de reciclar, agregando un buscador de puntos de reciclaje en la zona. Es de gran importancia que todas las compañías se comprometan a conciencia por el enorme daño que se hace al no darle el uso adecuado a sus herramientas tecnológicas y tratar de minimizar los perjuicios ambientales que los ecosistemas pueden tener.

5.3 Impacto Social

La app Pets Meilé contará con los siguientes servicios para con la sociedad:

Buzón de servicio.- tendrá un buzón en el cual los usuarios y socios estratégicos podrán realizar labor social como perdida de una mascota y adopción responsable para de esta manera poder llegar a un mayor grupo de personas.

Soporte al cliente. - atender vía telefónica a los usuarios y poder entregar una guía en caso de que tengan emergencias y podamos solucionarlas sin costo vía telefónica.

Casos Probono.- se entrega como política de la app con los socios estratégicos un caso anual gratuito previo análisis de la situación del propietario.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1 Introducción

El estudio financiero se desarrolla indicando la perspectiva del punto de vista económico y en donde se estudia cada punto financiero hasta llegar a la inversión total que se requiere para lograr llegar al consumidor final, considerando llegar a un determinado número de establecimientos dedicados al mercado de mascotas, convirtiéndose en el objetivo al que se aspira llegar con los servicios desarrollados en la aplicación.

6.2 Inversiones

Una inversión determina recursos con el objetivo de obtener un beneficio de compra o creación de activos o de capital, es decir el acto de no consumir esos recursos ahora para satisfacer necesidades en el presente, sino de destinarlos a satisfacer necesidades en el futuro.

6.3 Activos Fijos

Abarca vehículos, equipos de computación y muebles - enseres, sumando como total de activos fijos \$ 13.710,54.

Tabla 25. ACTIVOS FIJOS

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Equipos de Computación	12.672,00
Muebles - Enseres	1.334,54
TOTAL ACTIVOS FIJOS	13.710,54

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.4 Activos Diferidos

Concierne en todos los gastos o inversión para la creación de la empresa.

Activos diferidos se define dentro de los Gastos de Constitución el que cuenta con la suma de \$ 465,40 lo que establece pagar la obtención de permisos de funcionamiento, derechos de uso de aplicación y pago de adicionales para obtención de permisos.

Tabla 26. Activos Diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	465,40
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	465,40

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.5 Capital de trabajo

Para el desarrollo de la app, considerando 1 año para la utilización de los recursos, se dispone a pagar un total en sueldos, servicios básicos, material de oficina, material de limpieza, el alquiler de oficina, publicidad y gastos financieros., la siguiente tabla muestra el presupuesto inicial equivalente a lo que se requiere para poner en funcionamiento el proyecto.

Adicional se define un plazo a 5 años para el pago de la deuda con un interés del 14 %.

Tabla 27. Capital De Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
Sueldos	28.248,00
Servicios Básicos	1.080,00
material oficina	198,24
material limpieza	736,68
alquiler local	960,00
publicidad	480,00
gastos financieros	2.800,00
TOTAL INVERSION	34.502,92

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 28. Total Inversión

Total Activos Fijos	13.710,54
Total Activos Diferidos	465,40
Total Capital de Trabajo	34.502,92
TOTAL INVERSION	48.678,86

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.6 Sueldos

Por otro lado, se detalla los gastos de nómina donde se establece el equipo que estará detrás del funcionamiento de la app, cumpliendo con lo establecido por las entidades reguladoras.

Tabla 29. Sueldos

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
GERENTE	600	7200	680,4	874,8	7394,4
PROGRAMADOS / SISTEMAS	600	7200	680,4	874,8	7394,4
CALL CENTER	400	4800	453,6	583,2	4929,6
ASESOR COMERCIAL	400	4800	453,6	583,2	4929,6
TOTAL	2000	24000	2268	2916	24648

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 30. Beneficios Sociales

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DECIMOS
GERENTE	600	400	600	1000
PROGRAMADOS / SISTEMAS	600	400	600	1000
CALL CENTER	400	400	400	800
ASESOR COMERCIAL	400	400	400	800
TOTAL	2000	1600	2000	3600

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 31. Sueldos Anuales

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOTAL ANUAL
24648	3600	28248

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.7 Depreciación activos fijos.

Corresponde a la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para el establecimiento son los siguientes: vehículos 5%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 %.

Tabla 32. Depreciaciones

DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACION	DEPRECIACION
Equipos de Computación	12.376,00	33,33%	\$4.124,92
Muebles y Enseres	1.334,54	10%	\$133,45
			\$4.258,37

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.8 Amortizaciones

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La amortización del establecimiento es de un 20%, ya que el monto por constitución equivale a \$ 465,40.

Tabla 33. Amortización

AMORTIZACIONES			
		PORCENTAJE AMORTIZACION	
Gastos de Constitución	465,40	20%	93,08

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.9 Estructura capital

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: Capital Propio que equivale a una estructura del 45%; costo 12% que corresponde a la tasa activa y el riesgo país, con una tasa de descuento de 5,4 %; por consiguiente el Capital Financiero, con una estructura del 55%, el costo es del 14 % que corresponde a la tasa activa del banco, la cual otorga el 7,7 % de tasa de descuento; con un Total Inversión de \$68.894,46 que en la suma total nos da una

estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,1% valor indicador de la factibilidad de la empresa.

Tabla 34. Estructura Capital

		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	28.678,86	59%	12%	7,1%	
Capital Financiero	20.000,00	41%	14%	5,8%	
TOTAL INVERSION	48.678,86	100%		12,8%	TMAR

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.10 Tabla de amortización

En la cual indicaremos el manejo de pago de la suma de \$ 38.000, con una tasa del 14 % en un plazo de cinco con años, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

Tabla 35. Tabla De Amortización

MONTO	20.000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	20000
1	5825,67	2.800,00	3.025,67	16.974,33
2	5825,67	2.376,41	3.449,26	13.525,06
3	5825,67	1.893,51	3.932,16	9.592,90
4	5825,67	1.343,01	4.482,66	5.110,24
5	5825,67	715,43	5.110,24	0,00

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.11 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio determina un número de unidades necesarias para cubrir el costo de emprendimiento de la app, el cual se define con la suma de costos y gastos fijos y nos arroja una cantidad de 19 atenciones efectivas diarias, cantidad requerida como mínimo para alcanzar el punto de equilibrio.

Tabla 36. Costos Fijos

Arriendo	80
Sueldos	2354
Serv. Básicos	90
Total Costos Fijos	2524

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 37. Servicios

SERVICIO ESTANDAR		
Precio	21	
Costo	15	
Ganancia	6,00	MARGEN DE CONTRIBUCION

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

Tabla 38. Punto De Equilibrio

VENTA	421	21	8834,0
COSTO	421	15	6310,0
GASTO			2524
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.12 Proyección de Ventas

Para proyectar el nivel de ventas de nuestro aplicativo vamos a basarnos en la demanda proyectada de consumidores que utilizarán nuestro aplicativo en base a la pregunta 4 que manifiesta que del 100% el 97% de los consumidores utilizarán el aplicativo para requerir todos los productos y servicios ofertados en referencia a las mascotas.

$$421 * 97\% = 408,37 \text{ por aproximación} = 409$$

$$421 + 409 = 830$$

Considerando que con 830 de ventas proyectadas se requiere un total de 27 servicios al día en el sector, al tener una variedad de 206 locales entre veterinarias, pets shop, peluquerías y demás se proyecta una atención mínima de 30 visitas al día.

Tabla 39. Ventas Proyectadas

887	18627	223524	ventas
887	13305	159660	costo

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.13 Costo de ventas

El costo de venta se basa en un periodo de cinco años en el mismo que tendremos ventas para conocer el monto de primer año, contemplada por 5 años con un crecimiento del 1% aproximadamente.

Tabla 40. Estado de Resultados

	0	1	2	3	4	5
VENTAS		223524,00	230252,07	237182,66	244321,86	251675,95
COSTO DE VENTAS		159660,00	164465,77	169416,19	174515,61	179768,53
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		63864,00	65786,31	67766,47	69806,25	71907,41
GASTOS ADMINISTRATIVOS		28248,00	29098,26	29974,12	30876,34	31805,72
SERVICIOS BASICOS		1080,00	1112,51	1145,99	1180,49	1216,02
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		934,92	963,06	992,05	1021,91	1052,67
ALQUILER AUTO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALQUILER		960,00	988,90	1018,66	1049,32	1080,91
PUBLICIDAD		480,00	494,45	509,33	524,66	540,45
DEPRECIACIONES		4258,37	4258,37	4258,37	4258,37	4258,37
AMORTIZACIONES		93,08	93,08	93,08	93,08	93,08
UTILIDAD OPERATIVA		27809,63	28777,67	29774,86	30802,06	31860,18
GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		25009,63	26401,27	27881,35	29459,06	31144,75
BASE IMPOSITIVA		9065,99	9570,46	10106,99	10678,91	11289,97
UTILIDAD NETA		15943,64	16830,81	17774,36	18780,15	19854,78

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.14 Flujo de caja

El flujo que se muestra a continuación, permite hacer un análisis donde se detalla el efectivo utilizado y generado en las actividades de operación de la App que se desarrollaran durante su funcionamiento, es decir que expresa los ingresos y gastos determinados para cumplir cada año, los datos representados arrojan un flujo neto positivo con lo cual se puede observar que la empresa tendría una buena capacidad para cumplir con las necesidades y obligaciones de efectivo requeridas.

Tabla 41. Flujo De Caja

	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		27809,63	28777,67	29774,86	30802,06	31860,18
DEPRECIACION		4258,37	4258,37	4258,37	4258,37	4258,37
AMORTIZACION		93,08	93,08	93,08	93,08	93,08
- BASE IMPOSITIVA		9065,99	9570,46	10106,99	10678,91	11289,97
- GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
- PAGO CAPITAL		3.025,67	3.449,26	3.932,16	4.482,66	5.110,24
+ VALOR DE SALVAMENTO						
+ CAPITAL DE TRABAJO						
- REPOSICION DE ACTIVOS						
= FLUJO NETO DE CAJA	-48678,86	17.269,42	17.733,00	18.193,65	18.648,94	19.096,00

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

6.15 Cálculo del TIR y el VAN

El análisis financiero que es el del cálculo del VAN y el TIR que consiste en:

VAN (Valor Actual Neto)

Indicador de la rentabilidad de un proyecto, a mayor TIR, mayor rentabilidad.

El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. Es un VAN traer el valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión; el van es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$ 11.866,02.

TIR (Tasa Interna de Retorno)

La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) de una inversión, está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN) es igual a cero. Se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 24,70 % que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 11,87% con el TMAR.

Tabla 42. TIR Y VAN

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	11.866,02
TIR	24,70%
TMAR	12,83%

Elaborado por: Natalia Marcillo (2021)

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Comenzando por la evolución tecnológica que se tenemos hoy en día y con el cambio de maneras de adquirir productos y servicios por la emergencia sanitaria a nivel mundial, las app tuvieron un desarrollo agigantado dentro de las maneras de comercialización, partiendo de esto se crea una idea de negocio llamada Pets Mailé.

Para incursionar en el mercado de las App móviles, la cual involucra a personas propietarias de mascotas, en el estudio de mercado se evidenció que es un proyecto ambicioso ya que el sector de las App móviles que relaciona el interés que hay por el cuidado y protección por las mascotas, aún no está posicionado, en uno de las preguntas de la encuesta los resultado nos indican que aún no existe una App móvil que sea reconocida para los usuarios.

La app ganaría mercado al estar consolidada en un solo aplicativo la mayor cantidad de servicios y productos, generando así una oportunidad para desarrollar un hábito de consumo que convine la tecnología y la responsabilidad al tener una mascota.

Con los estudios desarrollados en este proyecto se identifica la posibilidad de generar mayor conciencia en las personas que se hacen cargo de una mascota a través del objetivo de la aplicación, abriendo posibilidades de mejora en la calidad de vida de las mascotas.

Durante el ejercicio se identificó la mejor forma de obtener ingresos analizando los interés que tienen las personas al utilizar una App cual sería el mercado meta para crear las alianzas estratégicas que son parte fundamental de estos ingresos.

En cuanto a la proyección financiera se confirma la viabilidad del proyecto partiendo de los indicadores que resaltan la rentabilidad, sin embargo, es importante resaltar que los resultados no van a ser inmediato, será hasta que llegue a su punto de equilibrio.

7.2 Recomendaciones

Debido a la innovación de la información y el desarrollo de las tecnologías, se debe realizar una continua actualización de la plataforma para que funcione de manera correcta sin ningún contratiempo.

Realizar cada cierto tiempo el respaldo de la información almacenada en la base de datos, con la finalidad de no tener percances a futuro y perder información.

La interacción favorable que se puede llegar a tener dentro de la App debido a la fuerte conexión de las personas en el mundo digital.

Trabajar con el mayor número aliados estratégicos ya que con su ayuda lograríamos tener mayor alcance dentro del sector.

BIBLIOGRAFÍA

Revista dinero (27 de agosto de 2016). ¿Son los seguros de mascotas un buen negocio? recuperado de <http://www.dinero.com/pais/articulo/los-seguros-de-mascotas-son-un-buen-negocio/231299>

<https://www.defensordelpueblo.es/dpblog/medio-ambiente/malos-tratos-a-animales/>

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/funcionalidad-de-aplicaciones-moviles-debe-respetarse-segun-ley-organica-de-telecomunicaciones/>

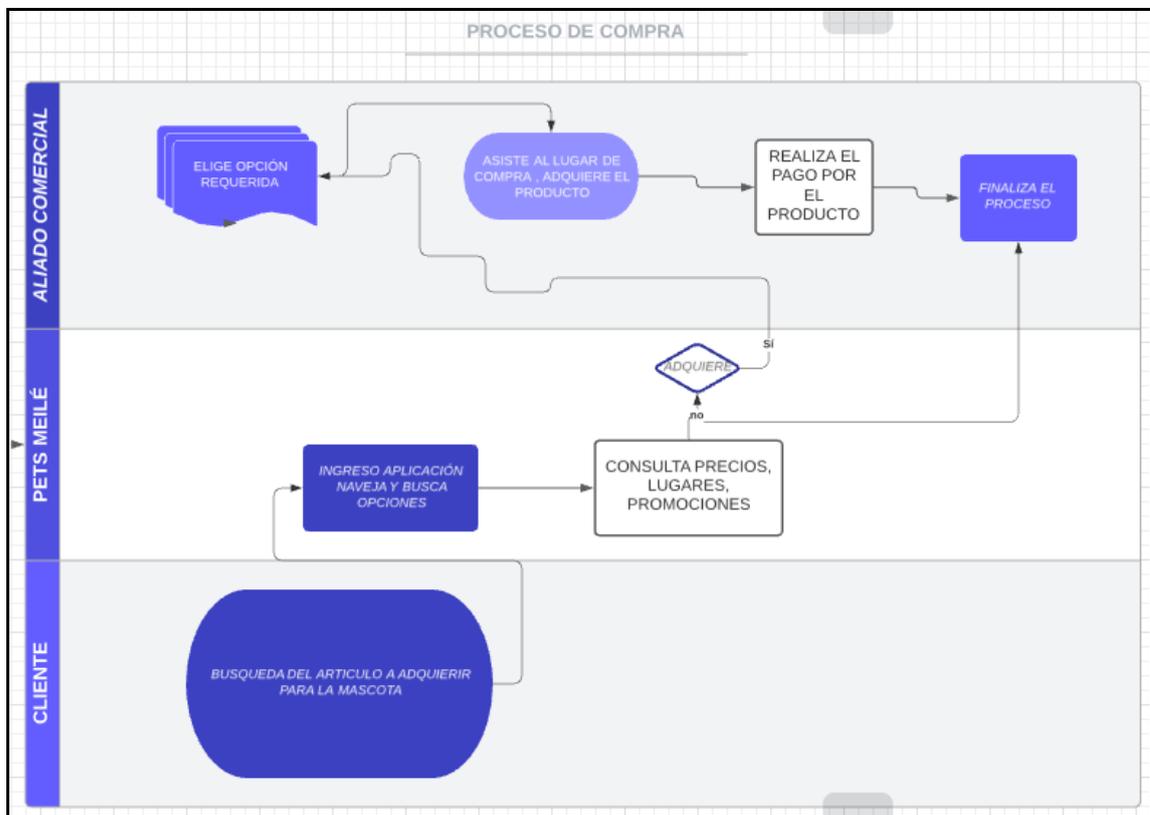
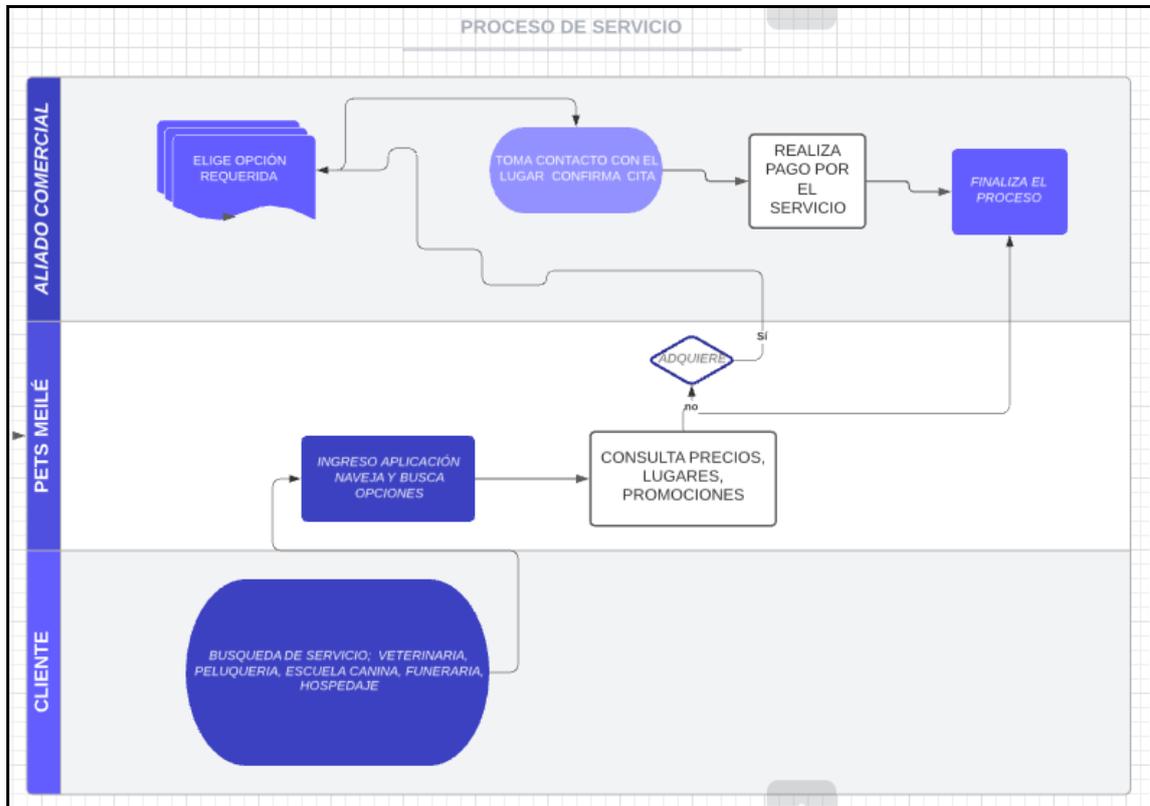
<https://www.iess.gob.ec/>

<https://www.derechosintelectuales.gob.ec/descargas/>

<https://srienlinea.sri.gob.ec/>

ANEXOS

ANEXO 1.- Procesos



ANEXO 2. FORMATO DE ENCUESTA

El formato de la encuesta se puede visualizar en el link, con el cual realizamos la encuesta es: <https://forms.gle/4AUCeMQKcQrVhPuTI>

ENCUESTA SOBRE APP PARA MASCOTAS

El objetivo de la presente encuesta es recolectar datos que sirvan para los diferentes productos y servicios de una app para mascotas en la ciudad de Quito

Solicitamos su sinceridad al responder cada una de las preguntas.

INFORMACIÓN GENERAL

A0. Nombre

A1. Genero

Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	----------	--------------------------

A2. Edad

20 -30 años	31 – 40 años	41 – 50 años	51 – 65 años
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A3. Pregunta filtro

¿Usted, tiene mascotas?

SI (sigue la encuesta)	NO (termina la encuesta)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

P1. ¿Cuáles son las alternativas que más utiliza para contactar los servicios de mascotas?

Veterinario a domicilio	
Lleva a su mascota al local	
Paga para que le cuiden	
Redes Sociales	
Whatssap	

P2. ¿Qué establecimientos utiliza con más frecuencia para su mascota?

Veterinarias	
Pet shop	
Escuelas de entrenamiento	
Peluquería y Spa	
Hotel para mascotas	

P3. ¿Usted considera importante adquirir para su mascota?

Seguro Médico	
Seguro Mortuorio	

P4. ¿Le gustaría tener todos los establecimientos y servicios mencionados anteriormente en una app?

SI	NO

P5. ¿Cuándo ha tenido un acontecimiento con su mascota, que tiempo le ha tomado solucionarlo?

Menos de 24 horas	
Entre 1 o 4 días	
Una semana	
Más de una semana	

P6. ¿Qué información le gustaría que tenga una app móvil de mascotas?

Geolocalización para servicios de veterinarias, peluquerías, escuelas caninas etc.	
Guías de Cuidado	
Portal de preguntas frecuentes / dudas	
Recordatorios y notificaciones de vacunas, visitas médicas, baños, etc	

P7. ¿Cuál es su prioridad de compra en productos y servicios para mascotas?

Comida	
Salud	
Accesorios	
entrenamiento	

P 8. ¿Qué presupuesto destina mensualmente en productos, cuidados y alimentación de su mascota?

\$ 10-20 dólares	
\$ 20-30 dólares	
\$ 30-40 dólares	
\$ 40-50 dólares	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ELABORADO POR: NEMM

ANEXO 3. COTIZACIONES

PRODUCTO	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2	OPCIÓN 3
<p>Samsung Galaxy Tab A8</p>	<p>Samsung : \$ 139.00</p> 	<p>Claro: \$217.28</p> 	<p>Tventas: \$243.00</p> 
<p>Laptop Core i7</p>	<p>Novicompu: \$1,400.00</p>  <p>Laptops-pcs-cpu</p> <p>Laptop HP Gaming Core I7 7700+ 1tb+ 12gb Ram+ GTX 1050 GA... 1.400,00 \$</p>	<p>Point: \$1,599.00</p>  <p>Laptop ASUS G512LI-HN276 I7-10870H 16GB SSD 512GB 15.6" 4GB GTX1650 VIDEO</p> <p>\$1,599.00 IVA Incluido</p>	<p>Solo hp: \$1,250.00</p>  <p>Laptop HP 15 Touch Core i7-1065G7, 16GB, 512GB SSD, Iris Plus, 15.6 HD, W10Pro 21H1 - Lap75</p> <p>\$ 1,250.00 <input checked="" type="checkbox"/> Incluido IVA</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesador <ul style="list-style-type: none"> Intel Core i7-1065G7 Décima Generación 4 Nucleos 6MB Cache 1.3GHz - 3.9GHz Memoria <ul style="list-style-type: none"> RAM 16GB DDR4-2666MHz Almacenamiento <ul style="list-style-type: none"> 512GB SSD Estado Sólido Ultra Rápido Tarjeta Gráfica <ul style="list-style-type: none"> Intel Iris Plus Graphics Compartido Pantalla <ul style="list-style-type: none"> Táctil 15.6 Pulgadas HD (1366 x 768px) Teclado <ul style="list-style-type: none"> Inglés Configurado en Español Sistema Operativo <ul style="list-style-type: none"> Windows 10 21H1 Esp (De fábrica 1909 Inglés) Condición & Garantía <ul style="list-style-type: none"> Nueva NO Refurbished & 12 Meses Garantía.

<p>Impresora Epson</p>	<p>Point: \$359.00</p>  <p>Impresora Epson EcoTank L4160 WiFi Impresión Doble Cara \$359.00 IVA Incluido</p>	<p>Novicompu: \$330,00</p>  <p>Impresoras- IMPRESORA EPSON L4160 330,00 \$</p>	<p>Computron: \$330.34</p>  <p>IMPRESORA MULTIFUNCION EPSO... \$330.34 (Sin IVA)</p>
<p>Computadora de escritorio.</p>	<p>Sukasa: \$818.19</p>  <p>HP AIO 22-df0016la Core i5-10400T 4GB / 1TB Win10 Home 23.8"</p> <hr/> <p>PVP: \$909.99 Precio Sukasa: \$818.99</p>	<p>Point: \$535,70</p>  <p>COMPUTADOR AIO HP PENTIUM J5040... \$535.70 (Sin IVA)</p>	<p>Computron: \$567,84</p>  <p>COMPUTADOR AIO HP AMD ATHLON 3050U... \$567.84 (Sin IVA)</p>

Teléfono fijo	<p>Tventas: \$19,90</p>  <p>TELÉFONO ALÁMBRICO PANASONIC N KX-TS500 PANA-786664 Precio Tventas: \$19.50</p>	<p>Sukasa: \$19.79</p>  <p>Teléfono inalámbrico KX-TS500 Panasonic PVP: \$21.99 Precio Sukasa: \$19.79</p>	<p>Seracon: \$19.54</p>  <p>PANASONIC KX-T7705 TELÉFONO FIJO</p>
Mouse	<p>Paco: \$19.00</p>  <p>Mouse Vertical - Wireless - KLI Modelo vertical, Wireless 3D, 2.4 GHz, Receptor USB, 1600 DPI, 6 botones, Alcance 10 mm. \$ 19.00</p>	<p>Computron: \$23.20</p>  <p>MOUSE KLIP XTREME INALAMBRICO VERTIC... \$23.20 (sin IVA)</p>	<p>Point: \$9.00</p>  <p>Consulta Stock MOUSE GENIUS USB DX-150X \$9.00 IVA Incluido</p>
Sillas ergonómicas	<p>Auron: \$421.00</p>  <p>Silla Velo Negra \$421.00 Silla ergonómica con 6 años de garantía, diseño moderno, calidad garantizada 1 AÑADIR AL CARRITO SKU: VELO NEGRA. Availability: 8 disponibles Categories: Sillas de Oficina, Sillas Operativas Share Post:</p>	<p>Pycca: \$148.99</p>  <p>Silla de Oficina Nadim Negro \$148.99</p>	<p>Mepal: \$367.63</p>  <p>Sillas Ergonómicas de Oficina - Syn 2 \$367,36</p>

Escritorios	<p>JY Modulares: \$169.99</p>  <p>Hudson Wengue</p> <p>PRECIO NORMAL: \$ 199.99 OFERTA: \$ 169.99 <small>*Efectivo o Transferencia</small></p>	<p>Pycca: \$229.00</p>  <p>Escritorio Wood Roble Marrón</p> <p>\$229.00</p>	<p>SMT: \$354.99</p>  <p>SMT SISTEMAS MODULARES TORRES DE TRABAJO EN EQUIPO EN ACCIÓN</p>
Disco duro externo	<p>Novicompu:</p>  <p>Partes-y-piezas-</p> <p>Disco Externo Toshiba De 2tb</p> <p>98,00 \$</p>	<p>Serimtec: \$70.00</p>  <p>DISCO DURO EXTERNO 1TB 2.5 USB3 WESTER DIGITAL MY PASSPORT WDBYNN0010BBK</p> <p>\$70.00</p> <p>1 Alta</p> <p>Datos ...</p>	<p>Créditos económicos: \$87.62</p>  <p>Adata Disco Duro Externo Adata P49890 1 7889-W Modelo: 7889-W</p> <p>Forma de pago:</p> <p><input type="checkbox"/> Credicard <input checked="" type="checkbox"/> T. Crédito / Efectivo</p> <p>Oferta Web</p> <p>\$ 87.62</p>

Diseño de Aplicación

<p>Nivel 1 – INICIAL</p> <p>Entre \$2 mil – \$9 mil</p> <p>Tiempo estimado 2 a 4 meses</p> <p>-----</p> <p>Aplicaciones básicas</p>	<p>Nivel 2 – MEDIO</p> <p>Entre \$10 mil – \$19 mil</p> <p>Tiempo estimado 5 a 8 meses</p> <p>-----</p> <p>Aplicaciones intermedias</p>	<p>Nivel 3 – PRO</p> <p>Desde \$20 mil o más</p> <p>Tiempo estimado 9 meses a 1 año o más</p> <p>-----</p> <p>Aplicaciones avanzadas</p>
--	--	---

SUMINISTROS DE OFICINA

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	SUPER PACO	DILIPA	COMISARIATO DEL LIBRO
 <p>Papel Bond</p>	3,75	4,25	3,40
 <p>Grapadora</p>	3,79	3,85	4,25
 <p>Grapas (caja)</p>	0,35	0,55	0,38
 <p>Tijera</p>	0,73	0,78	0,95