# PLAN DE ACCIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA APLICACIÓN MÓVIL “PET VALET”

**AUTORES**
Laura Nathalia Blanco Ayala
Juan Sebastián Villamizar Martín

**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
**FACULTAD TECNOLÓGICA**
**TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN INDUSTRIAL**
**BOGOTÁ D.C.**
**MAYO 2021**

# PLAN DE ACCIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA APLICACIÓN MÓVIL “PET VALET”

**LÍNEA 3 ECONÓMICA ADMINISTRATIVA**
305 Estrategia empresarial (Gestión del conocimiento, Planeación estratégica)


**AUTORES**
Laura Nathalia Blanco Ayala
Juan Sebastián Villamizar Martín

**DIRECTORA**
Phd. Ruth Esperanza Román Castillo

**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
**FACULTAD TECNOLÓGICA**
**TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN INDUSTRIAL**
**BOGOTÁ D.C.**


**MAYO 2021**

**1. INTRODUCCIÓN** ..... 3
**2. GENERALIDADES** ..... 4
**2.1. Problema** ..... 4
***2.1.1. Justificación*** ..... 4
***2.2.2. Formulación*** ..... 4
**2.2. Objetivos** ..... 5
***2.2.1. Objetivo general*** ..... 5
***2.2.2. Objetivos específicos*** ..... 5
**2.3. Delimitación o alcance** ..... 5
**2.4. Diseño metodológico** ..... 6
**3. MARCO DE REFERENCIA** ..... 8
**3.1. Generalidades de la aplicación** ..... 8
**3.2. Pet Valet** ..... 8
**3.3. Marco teórico** ..... 9
**4. DIAGNÓSTICO** ..... 14
**4.1. Diagnóstico sectorial** ..... 14
**4.2. Estudio de competidores** ..... 17
***4.2.1. Registro*** ..... 19
**4.2.2. Servicios** ..... 20
***4.2.3. Herramientas*** ..... 20
**4.3. Diagnostico interno** ..... 27
***4.3.1. Diagnóstico de la aplicación Pet Valet*** ..... 27
**5. DISEÑO DEL PROTOTIPO DE LA APLICACIÓN IDEAL** ..... 31
**5.1. Servicios** ..... 31
**5.2. Interfaz** ..... 34
***5.2.1. Herramientas para cuidadores*** ..... 34
***5.2.2. Herramientas para clientes*** ..... 35
**6. PLAN DE ACCIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PRODUCTO ACTUAL** ..... 37
**6.1. Estrategias** ..... 37
**6.2. Plan de acción o despliegue de las estrategias** ..... 38
**6.3. Cronograma de actividades** ..... 40

**7. CONCLUSIONES** ..... 47
**7.1. Recomendaciones** ..... 47
**8. REFERENCIAS** ..... 49
**9. ANEXOS** ..... 53
**9.1. CuidaMiMascota** ..... 53
**9.2. Gudog** ..... 55
**9.3. Holidog** ..... 57
**9.4. Host a Pet** ..... 59
**9.5. Kmimos** ..... 61
**9.6. My Wak** ..... 63
**9.7. Paseaperros.com** ..... 65
**9.8. Petcrew** ..... 67
**9.9. Rover** ..... 70
**9.10. Wag!** ..... 74

# 1. INTRODUCCIÓN

Pet Valet es una aplicación móvil que tiene como función ser intermediaria entre dueños y cuidadores de mascotas, para suplir las necesidades de servicios de los propietarios de mascotas para su debido cuidado. La plataforma funciona mediante economía colaborativa, proveyendo su interfaz a personas amantes de mascotas o *petlovers*, como se denominan a estas personas en la aplicación, que cuentan con el tiempo suficiente para cuidar o pasear animales domésticos (sin necesidad de ser profesionales en el ámbito) y a cambio, obtener una retribución económica por ello, por parte de los propietarios de mascotas. El usuario cuidador debe pagar únicamente un importe por el uso de la aplicación, por cada servicio prestado mediante esta[1].

A lo largo del documento se realiza un estudio de las aplicaciones competidoras, el cual tiene como objetivo identificar las oportunidades de mejora que tiene la aplicación propia frente a sus semejantes. Esto se hace mediante un estudio de las aplicaciones que tienen mayor impacto en el sector de productos y servicios dirigidos a mascotas, en el cual se identifican sus diferentes características y servicios; posteriormente, estos aspectos se toman como base para la identificación de propuestas de mejora, para que la aplicación Pet Valet cuente con una variedad más amplia de servicios y funcionalidades que prestar al usuario cuidador y al usuario propietario de mascotas.

Como resultado se plantea una aplicación optimizada que puede llegar a ser más competitiva en el mercado.

[1] Pet Valet. *¿Qué es Pet Valet? s.f.*

# 2. GENERALIDADES

## 2.1. Problema

### *2.1.1. Justificación*

Vivimos en entorno dinámico y cambiante, característico del siglo XXI, el cual presenta un gran desafío en materia de desarrollo tecnológico. Gracias a la revolución 4.0, se ha dado la apertura de nuevos mercados digitales[2]. Actualmente, las compañías colombianas se encuentran en este período de transición, y se distinguen los ambientes de negocio que hacen uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). En este contexto, el auge de las Apps es incuestionable[3]. Estas herramientas se constituyen en una estrategia digital compacta, con una interfaz sencilla de manejar, adaptable a los requerimientos del usuario. Gracias a ellas, se ha puesto al consumidor en el centro del modelo de negocio. Las aplicaciones móviles conocen e interpretan a su público objetivo, comprenden sus gustos y conocen las necesidades de cada consumidor, acoplando la interfaz a cada uno de ellos.

Según la revista Dinero[4], el país presenta una fuerte tendencia hacia el cuidado de los animales, ya que hoy por hoy un número importante de familias prefiere tener mascotas en lugar de hijos, sea por su condición económica, social o por otras razones. El cuidado de las mascotas no se encuentra exento al desarrollo tecnológico; así, alrededor del mundo se están creando aplicaciones que suplen la necesidad que cubrían las guarderías tradicionalmente, adaptando esta población al desarrollo tecnológico actual y haciendo crecer significativamente el mercado en el país [5].

En el marco de la tendencia descrita, el presente estudio pretende analizar la oferta que actualmente brinda la aplicación Pet Valet, en comparación con una muestra de semejantes emergentes, que también tienen como finalidad el cuidado de animales domésticos, a nivel nacional e internacional.

### *2.2.2. Formulación*

Dado el crecimiento del mercado de mascotas y el desarrollo tecnológico, en el mundo entero se han desarrollado aplicaciones focalizadas en las necesidades de

[2] Gil, A. *El Mercadeo Digital en Colombia en la Era de la Revolución 4.0*. *2020*
[3] Montes, Á. *Auge de las aplicaciones colombianas*. *2012*
[4] Dinero. *Las familias colombianas tienen más mascotas y menos hijos*. 2018
[5] Cifuentes, V. *Mascotas, negocio que movería $3,5 billones este año*. 2019

los animales domésticos, con el objetivo de suplir los requerimientos que demandan los propietarios. Debido a la falta de conocimiento de la oferta, se estima que no se está aprovechando el mercado lo suficiente, considerando que se trata de un nicho de mercado en proceso de maduración. Para que la plataforma llegué a ser competitiva en este sector, se necesita tener una oferta propia tentativa, conociendo la oferta de otras Apps posicionadas, no solo en el plano nacional sino también en algunos países representativos del contexto internacional.

Dado lo anteriormente descrito, ¿Cuál es la ruta de desarrollo que puede seguir la aplicación, teniendo en cuenta el avance alcanzado por algunas Apps representativas del mercado y el potencial de dicha App?

## 2.2. Objetivos

### *2.2.1. Objetivo general*

Plantear un portafolio de opciones innovadoras para la aplicación “Pet Valet” fundamentado en la caracterización de la oferta de servicios en aplicaciones similares, y un plan de acción para su puesta en funcionamiento por parte de la empresa responsable de dicha aplicación.

### *2.2.2. Objetivos específicos*

- Realizar un estudio de la competencia, focalizado en la caracterización de algunas variables descriptivas de la oferta de aplicaciones similares.
- Plantear un modelo mejorado de aplicación móvil, tomando como criterio la selección de características que puedan dar un valor agregado a “Pet Valet”.
- Realizar un diagnóstico interno y externo de la empresa, en lo referente al producto de interés.
- Desarrollar un plan de acción para el mejoramiento de las ventajas competitivas de la aplicación.
- Desarrollar una plantilla de control que permita comparar las variables seleccionadas entre las aplicaciones en estudio y Pet Valet, con la potencialidad de ser empleado nuevamente por la empresa en el futuro.

## 2.3. Delimitación o alcance

Además de analizar la competencia local de la aplicación, el análisis se limitará a una muestra de aplicaciones dedicadas al servicio de cuidado de mascotas en países representativos del desarrollo tecnológico, a saber: en América Latina:

Brasil, México, Argentina y en otros países como Estados Unidos, España y Reino Unido.

## 2.4. Diseño metodológico

Se llevó a cabo un estudio de competidores, cuya finalidad fue obtener información concreta referente a la oferta que presentan aplicaciones similares en el sector de mascotas en el área nacional e internacional. Posteriormente, se planteó a la empresa Pet Valet App un portafolio de alternativas, acompañado de un plan de acción, que brindó direccionamiento para la implementación de mejoras significativas en su propia oferta de servicios a corto plazo. A continuación, se presenta la descripción de cada fase

- **Fase I estudio de competidores**

Se realizó un estudio de la oferta actual de las aplicaciones enfocadas al cuidado de las mascotas, focalizado en los servicios y funciones que cada uno ofrece. Dicho estudio se realizó a aplicaciones internacionales y nacionales, teniendo en cuenta que la competencia directa se encuentra a nivel local, pero que a nivel internacional existen ciertas experiencias que pueden tomarse como referentes.

Este estudio se efectuó mediante la caracterización de las variables escogidas para hacer una comparación posterior con la App objeto de estudio, estableciendo particularidades y atributos de cada una por medio de información de fuentes secundarias[6]. Algunas variables analizadas fueron: alcance de la aplicación, interfaz, membresías, requerimientos de ingreso, campañas promocionales, costos de los servicios ofrecidos, patrocinios y publicidad en redes sociales. La fase dio como resultado fichas técnicas, las cuales dan una descripción detallada de los servicios que prestan las aplicaciones evaluadas.

[6] A continuación, se presentan algunas fuentes: Rover, https://www.rover.com/; Wag!, https://wagwalking.com/; Dog Hero, https://www.doghero.com.ar/; Petcrew, https://petcrew.co/, entre otras.

- **Fase II descripción de la App Ideal**

Mediante los resultados de la FASE I, se planteó una aplicación que comprendiera los mejores atributos en la oferta y funcionalidades de todas las aplicaciones analizadas.

- **Fase III plan de acción para la optimización del producto actual**

Con la información obtenida en las fases anteriores se planteó un plan de acción, el cual consta de: objetivos y estrategias, ventajas competitivas por fortalecer, plan de acción o despliegue de las estrategias, cronograma y presupuesto.

- **Fase IV diagnóstico de la aplicación, propuesta de valor y método de comparación**

Se realizó un diagnóstico externo del sector de interés, mediante el análisis de las fuerzas competitivas del sector, empleando la metodología de las cinco fuerzas de Porter, para hallar oportunidades y amenazas del entorno externo de la empresa. Igualmente se realizó el diagnóstico interno de la aplicación para determinar las fortalezas y debilidades de esta, conocer su estado actual y posteriormente poder compararla con la "App Ideal".

**Matriz DOFA**

Para la elaboración de la matriz DOFA, se sintetizaron las amenazas y oportunidades obtenidas en el análisis de las fuerzas competitivas del sector, y las fortalezas y debilidades halladas mediante el diagnóstico interno del modelo de negocio y la caracterización de la aplicación.

**Herramienta de control**

Mediante la elaboración de matrices en la herramienta ofimática Excel, se creó una plantilla que fue alimentada con las variables seleccionadas previamente en el estudio de competidores, para así evaluar la eventual implementación futura de funciones y servicios innovadores en la aplicación objeto de estudio, teniendo como base el estado actual de Pet Valet. La plantilla tiene como finalidad el seguimiento continuo en la oferta de la empresa y su evaluación periódica.

# 3. MARCO DE REFERENCIA

## 3.1. Generalidades de la aplicación

A continuación, se realiza una descripción detallada de la aplicación "Pet Valet", desarrollada por Lean App S.A.S, NIT: 900706538-6, con el objetivo de obtener una perspectiva clara de su situación actual.

Los siguientes son algunos datos descriptivos de la empresa:

- **Clasificación de la empresa según código CIIU:** Según la Cámara de Comercio de Bogotá, regida por la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de actividades, la empresa se encuentra en la siguiente clasificación de actividades: 6312 portales web y 9609 otras actividades de servicios personales n.c.p
- **Clasificación según el sector de actividad o productividad:** La empresa es un *startup*[7], ubicada en el sector terciario, encargada de la prestación de servicios.
- **Clasificación según el tamaño:** Según el decreto 957 del 05 de junio de 2019, la aplicación clasifica como pequeña empresa[8].
- **Clasificación según la forma jurídica:** La plataforma está clasificada como una sociedad por acciones simplificada.

## 3.2. Pet Valet

La App es una idea de negocio desarrollada por Andrea Palacio (administradora de empresas) y Andrés Jaramillo (abogado). Para el funcionamiento de esta aplicación móvil se ha constituido una red calificada de cuidadores ("Petlovers" o amantes de las mascotas, como se les denomina), que prestan servicios de cuidado a mascotas domésticas, particularmente gatos y perros. La idea de esta aplicación nació por la necesidad de encontrar un cuidador y paseador para las mascotas de los fundadores. Para octubre del año 2020, la aplicación contaba con más de 20.000 descargas en Playstore y Appstore y más de 5.000 servicios contratados en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Ibagué, Bucaramanga y Barranquilla. Además, para ese entonces, la App contaba con una red de cuidadores de más de 800 personas[9].

[7] Aplicación emergente
[8] Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. *Definición Tamaño Empresarial Micro, Pequeña, Mediana o Grande*. 2019
[9] Mejía R. *'Pet Valet', la tendencia que llega a Barranquilla con Mallplaza Buenavista.* 2019

La aplicación móvil ofrece tres servicios: Pet Valet Go, servicio por horas por ejemplo paseos; Pet Valet Day, consiste en contratar una compañía para las mascotas durante el día; Pet Valet Night, brinda alojamiento a mascotas por varias noches en el lugar de residencia de los cuidadores.

La plataforma está disponible para iOS y Android. Tiene dos opciones de registro, una para usuarios cuidadores y otra para propietarios. Para su uso como propietario, primero se debe seleccionar el servicio que se ajusta a las necesidades; posterior al envío de la solicitud de servicio, en poco tiempo el usuario propietario recibirá respuesta de *'pet lovers'* dispuestos a cuidar de la mascota para la cual se solicitó el servicio. Para el proceso de contratación, el sitio recomienda revisar la descripción y las calificaciones que se encuentran visibles en el perfil de cada cuidador, para tomar la mejor decisión posible. La modalidad de pago disponible hasta el momento es solamente en efectivo y cabe destacar que, la transacción se adelanta entre el *'pet lover'* y el dueño de la mascota. El rango de precios por servicio oscila entre 15.000 y 40.000 COP, ya que varía en función de la cantidad de horas, días o noches por las cuales se solicite el servicio. Por cada servicio/noche que el cuidador presta mediante la aplicación, esta cobra un valor de 4.500 COP, si el proveedor de servicios paga en efectivo, si este suscribe su tarjeta débito o crédito en la App, Pet Valet cobra un valor de 4.000 COP servicio/noche.

Recientemente, la aplicación ha optado por ofrecer otros servicios dirigidos a empresas, tales como el servicio de valet a mascotas en eventos, restaurantes o centros comerciales[10]. Sin embargo, esta funcionalidad aún no está incluida en la plataforma.

A continuación, en la imagen 1, se presenta la interfaz para dueños de mascotas, la cual consta en su parte superior derecha de la herramienta "Ajustes de perfil"; posteriormente, en el centro, se encuentran los servicios que puede contratar el cliente mediante la App, incluyendo su tienda virtual.

## 3.3. Marco teórico

### Estudio de la competencia

Las empresas se encuentran en constante desarrollo, al ritmo de la tecnología; muchas de ellas optan por el uso de aplicaciones, las cuales son una herramienta

[10] Mejía R. íbidem p 8.

que tiene como función apoyar la estrategia de competitividad. Estas aplicaciones se fortalecen mediante estudios de la competencia. Para A. Ricky[11], dichos estudios se definen como: “Una herramienta que permite la obtención de datos sobre la oferta existente en el mercado, las estrategias vigentes de las empresas, el tráfico de clientes, la tipología y los tipos de clientes, al igual que sus fortalezas y debilidades, entre otros”. Esta fuente de información es utilizada para comparar la propuesta actual que tiene la aplicación Pet Valet y así, posteriormente elaborar una oferta para todo tipo de cliente y de mayor atracción. Además, se realizan diagnósticos para la identificación de factores claves tal como las oportunidades y amenazas.




*Imagen 1. Interfaz para dueños de mascotas de la aplicación Pet Valet.*

[11] Ricky, A. *Tesis saeta cargo storage. 2009*

## Caracterización de la oferta de servicios

Se define como la determinación de los aspectos más relevantes de la oferta de diferentes plataformas, para así poder aplicarla al desarrollo de una oferta más llamativa al usuario.

## Diagnóstico externo

Para I. Chiavenato[12] se define un diagnostico externo como: "El estudio de los diversos factores y fuerzas del entorno externo, las relaciones que existen entre ellos a lo largo del tiempo y sus efectos reales y potenciales en la organización. Se concentra principalmente en:

a. Identificar las oportunidades y las amenazas reales que exigen que la organización tome una decisión estratégica. En este caso, la interacción entre la organización y el entorno también debe ser expedita e inmediata, en tiempo real.
b. Localizar las posibles oportunidades o amenazas futuras que la organización aún no ha percibido con claridad. En este caso, la interacción entre la organización y el entorno debe ser sometida a una planeación estratégica".

Además H. Serna [13], lo define como: "el marco de referencia para el análisis de la situación actual de la compañía tanto internamente como frente a su entorno".

I. Chiavenato, define las oportunidades identificadas en el diagnóstico como: "Una situación que la organización podría aprovechar si estuviera en condiciones de hacerlo o si tuviera interés en llevarlo a cabo; se refiere a alguna condición del entorno contextual o del de las relaciones que podría ayudar a la organización a realizar su intención estratégica. El directivo debe identificar las oportunidades que surgen y analizar cada una de ellas en términos de su contribución afectiva a la organización". El mismo autor define las amenazas en el entorno: "Se refieren a alguna condición del entorno contextual o del de las relaciones que puede perjudicar a la organización cuando realiza su intención estratégica. Las amenazas tienen tres orígenes:

[12] Chiavenato, I., Sapiro, A. *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones. 2011.*
[13] Serna, H. *Gerencia estratégica. Pág 62. 2008.*

- Una modificación en el entorno externo que la organización no percibe no puede seguir
- La estructura de poder de las fuerzas de la competencia en el sector donde actúa la organización.
- La actividad de la competencia que altera el equilibrio del poder en el mercado".

**Modelo de las cinco fuerzas de Porter**

Este modelo "propone un modelo de cinco fuerzas de la competencia, las cuales consideran la rivalidad entre los competidores y la amenaza que representan los nuevos participantes, la posibilidad de que surjan productos sustitutos. que en el caso del presente estudio se focaliza a los servicios y por último el poder de negociación de proveedores o compradores". Estas fuerzas son[14]:

- Amenaza de nuevos entrantes: Los nuevos entrantes en un sector introducen nuevas capacidades y un deseo de adquirir participación de mercado, lo que ejerce presión sobre los precios, costos y la tasa de inversión necesaria para competir.
- Poder de negociación de los proveedores: Los proveedores poderosos capturan una mayor parte del valor para sí mismos cobrando precios más altos, restringiendo la calidad o los servicios, o transfiriendo los costos a los participantes del sector.
- Poder de negociación de los compradores: Los clientes poderosos –el lado inverso de los proveedores poderosos– son capaces de capturar más valor si obligan a que los precios bajen, exigen mejor calidad o mejores servicios (lo que incrementa los costos) y, por lo general, hacen que los participantes del sector se enfrenten; todo esto en perjuicio de la rentabilidad del sector
- Amenaza de productos o servicios sustitutos: Un sustituto cumple la misma función –o una similar– que el producto de un sector mediante formas distintas.
- Rivalidad entre los competidores existentes: La rivalidad entre los competidores existentes adopta muchas formas familiares, incluyendo descuentos de precios, lanzamientos de nuevos productos, campañas publicitarias, y mejoramiento del servicio. Un alto grado de rivalidad limita la rentabilidad del sector.

**Ventaja competitiva**

Con los análisis desarrollados para identificar fortalezas y debilidades de la empresa se pueden plantear diferentes estrategias y elaborar un plan de acción. Un producto de este tipo se fundamenta en la identificación de una ventaja competitiva, que para K. Arturo se define como, "Una ventaja en algún aspecto que posee una empresa

[14] Porter, M. *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. 2008*

ante otras del mismo sector o mercado, y que le permite tener un mejor desempeño que las demás empresas del sector y, por tanto, una mejor posición competitiva en dicho sector o mercado"[15].

## Estrategias

Algunos aspectos en los que una empresa podría tener una ventaja competitiva son el producto, la marca, el servicio al cliente, el proceso productivo, la tecnología, el personal, la infraestructura, la ubicación, la distribución, entre otros"[16]. Además, la identificación de estrategias funcionales las cuales están definidas como, "El enfoque que adopta un área funcional para lograr los objetivos y las estrategias de la corporación y las unidades de negocio para maximizar la productividad de los recursos", estas tienen diferentes tipos[17]. Según Wheelen y Thompson algunos tipos de estrategias funcionales pueden ser los siguientes:

- Estrategia de investigación y desarrollo: Está orientada al impulso de la innovación y al mejoramiento de los productos y procesos.
- Estrategia de gestión de recursos humanos: Estrategia enfocada en proponer caminos alternativos para mejor selección y evaluación de empleados, la capacitación y la conformación de equipos de trabajo[18].

## Plan

Según Chiavenato un plan es el producto de la planeación, y constituye el evento intermedio entre el proceso de planeación y el proceso de implementación de la planeación. Todos los planes tienen un propósito común: la previsión, la programación y la coordinación de una secuencia lógica de eventos que deberán conducir a la consecución de los objetivos que los orientan. Un plan es un curso predeterminado de acción durante un periodo específico, y representa una respuesta y una anticipación en el tiempo con el fin de alcanzar un objetivo pretendido. El plan describe un curso de acción para alcanzar un objetivo y proporciona respuestas a las preguntas qué, cuándo, cómo, dónde y por quién.[19]

---

[15] Arturo, K. *¿Qué es una ventaja competitiva? 2015*
[16] Arturo, K. ídem.
[17] Recursosbiblio. *Formulación de la estrategia: estrategia funcional y opción estrategica. S.f.*
[18] Wheelen, L., Thomas, Hunger, J. *Administración estratégica y política de negocios. 2007*
[19] Chiavenato, I. *Introducción a la teoría general de la administración. 2006.*

# 4. DIAGNÓSTICO

Por medio de esta fase diagnóstica, se conoció el estado del sector de mascotas y su influencia en la aplicación objeto de estudio. Asimismo, se realizó un diagnóstico de las aplicaciones que están enfocadas al cuidado de mascotas, es decir, un estudio de competidores, el cual dio como resultado información concreta referente a la oferta que presentan estas plataformas en el área nacional e internacional. Dichas aplicaciones son: Cuidamimascota, Dog Hero, Gudog, Holidog, Kmimos, My wak, Pet crew, Rover y Wag. Por último, se evaluó la aplicación Pet Valet, con el objetivo de tener un referente comparativo al modelo de aplicación ideal posteriormente propuesto.

## 4.1. Diagnóstico sectorial

Se realizó el diagnóstico del sector mediante el modelo de las cinco fuerzas de Porter, ya que esta metodología sintetiza aspectos claves del sector.

### *4.1.1. Diagnóstico externo legal*

Abarca la normatividad que tienen las aplicaciones en Colombia y los derechos de propiedad de las mascotas domésticas.

- **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1480 de 2011**, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1341 de 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 de Espectro y se dictan otras disposiciones
- **Ley 742 de 2002**, por medio de la cual se define y reglamenta la tenencia responsable de mascotas.

### *4.1.2. Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter para el sector de productos y servicios dirigidos a mascotas*

El sector de productos y servicios dirigidos a mascotas se encuentra en crecimiento y que a pesar de la coyuntura actual de la pandemia por covid-19 no ha presentado variaciones negativas, a diferencia de otros sectores que se han visto afectados. El sector presentó para el cierre del año 2020, un incremento de 2,2% en la economía,

del cual se esperaba antes de la pandemia un incremento del 5%. Por lo que el sector cerró con cifras positivas el año 2020[20].

El sector está conformado por una gran cantidad y variedad de empresas que ofertan productos y servicios para mascotas, entre las cuales se distinguen, entre otras, veterinarias, centros estéticos, guarderías caninas, *pet-shops*[21], escuelas caninas y aplicaciones digitales[22]. También se ha distinguido por ofrecer innovaciones digitales a manera de aplicaciones, dado que las empresas han modernizado constantemente los servicios que prestan y la manera de prestarlos. Tal es el caso de éxito de la aplicación Laika[23], la cual ha optimizado la manera de comercializar productos y servicios para mascotas, facilitando la obtención de estos a través de su plataforma.

Cabe destacar, que las plataformas han ganado representación en el sector sobre las empresas con puntos físicos, dado a su facilidad de alcance y reacción frente a la demanda en tiempos de pandemia, Portafolio, las Apps también se han posicionado gracias a la calidad, el grado de confianza y diferenciación de los servicios ofertados (personalizados) y la prestación de estos por miembros que poseen conocimientos especializados en mascotas[24]. Por lo anterior, las aplicaciones del sector destacan en aspectos de gestión, tecnología y procesos. Adicionalmente, los precios que manejan las aplicaciones por lo general son más bajos a los ofertados por las empresas con puntos físicos.

Según Rodríguez, C., y Sánchez, M., la creación de un micro – establecimiento especializado en la comercialización de productos para mascotas necesita de una inversión aproximadamente 28 millones de pesos[25], como se puede observar en la imagen 2. Para el caso de las aplicaciones, según Portafolio[26], es posible crear una aplicación móvil a partir de 30 millones de pesos y según su dificultad puede llegar a costar 300 millones de pesos.

Con base en lo anterior, se puede deducir que:

---

[20] Portafolio. *Negocio de mascotas cerraría este año con cifras positivas. 10 de agosto de 2020*
[21] Tienda especializada en alimento y accesorios para mascotas.
[22] La República. *El mercado de alimentos y productos de mascotas moverá $4,3 billones en 2020*. *5 de junio de 2020*
[23] Aplicación distinguida en el sector, que oferta principalmente productos para mascotas, como purinas, accesorios, entre otros, además de servicios para las mascotas.
[24] Cifuentes, V. Op. Cit. p 4
[25] Rodríguez, C., Sanchéz, M. *Plan de negocios para la creación de la "Tienda de Mascotas San Francisco", en la ciudad de Santa Marta. 2018*
[26] Portafolio. *'Con $30 millones se crea una aplicación', Colombia Games. 2017*

- Los clientes tienen un alto poder de negociación, debido a la facilidad de transferencia entre las Apps o los sitios que comercializan o prestan servicios para mascotas.
- El sector se distingue por presentar una fuerte rivalidad entre las empresas que ofertan servicios o comercializan productos para mascotas, siendo ésta una de las fuerzas que presenta mayor amenaza en el sector, dada la gran cantidad de firmas activas. Además, algunas compañías tienen la capacidad de realizar alianzas horizontales con sus competidores, como algunas firmas prestadoras de servicios que han incluido la venta de productos y accesorios de mascotas a sus plataformas, La República.

| | |
|---|---|
| **Arrendamiento** | **$ 7.080.706,00** |
| Arriendo mensual del local o negocio | $ 2.606.600,00 |
| Depósito | $ 4.474.106,00 |
| **Equipamiento** | **$ 9.913.757,00** |
| Muebles ( escritorio, sillas, estantes, etc.) | $ 7.519.342,00 |
| Computadora (impresora, regulador,lector barras,cajonera) | $ 2.080.000,00 |
| Teléfono/Internet | $ 172.741,00 |
| Fotocopiadora | $ - |
| Utiles y Papeleria | $ 100.000,00 |
| Otros (Eléctricos) | $ 41.674,00 |
| **Inventario / Compras** | **$ 4.097.722,72** |
| Materia Prima / semi manufacturados | $ - |
| Bienes Manufacturados (stock/inventario) | $ 4.097.722,72 |
| Otros | $ - |
| **Asesores** | **$ 1.300.000,00** |
| Abogado | $ - |
| Contador | $ 1.300.000,00 |
| Otros | $ - |
| **Marketing** | **$ 5.000.000,00** |
| Papel con membrete, tarjetas personales | $ - |
| Catálogos | $ - |
| Publicidad | $ 5.000.000,00 |
| Letreros | $ - |
| Recepción de apertura / lanzamiento | $ - |
| Otros | $ - |
| **Otros Gastos** | **$ 970.000,00** |
| Solicitud de Patente / Registro | $ - |
| Otros | $ - |
| Gastos de constitución de la empresa | $ - |
| Solicitud de Patente / Alta en el registro mercantil | $ - |
| Uniformes de personal | $ 70.000,00 |
| Personal (salario) | $ 900.000,00 |

*Imagen 2. Inversión necesaria para la creación de un Pet - shop, Rodríguez, C., Sanchéz, M. op cit.*

- La creación de micro – establecimientos en el sector no necesita un alto costo de inversión, en la imagen 2 se puede observar un ejemplo de inversión para un micro – establecimiento para la comercialización de productos para mascotas

- El sector maneja gran variedad de precios al cliente en sus diferentes productos y servicios[27].
- Además, las aplicaciones del sector se encuentran de manera gratuita en Appstore y Playstore.

A continuación, en el gráfico número 1, se sintetiza el modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.

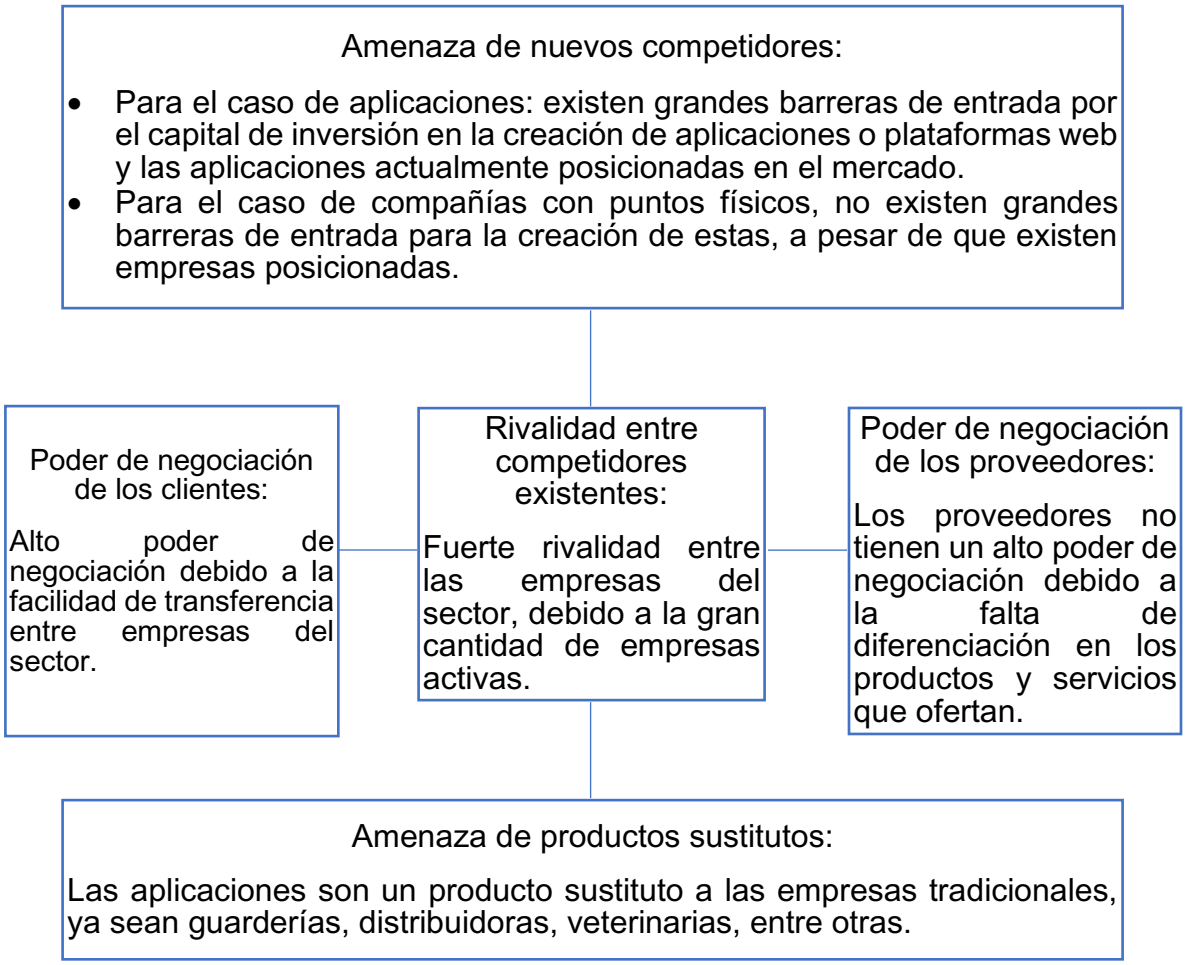



*Gráfico 1. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.*

## 4.2. Estudio de competidores

Se llevó a cabo un estudio a las aplicaciones enfocadas al cuidado de mascotas, teniendo en cuenta los servicios y funciones que cada una ofrece. Dicho estudio se

[27] Datos obtenidos del estudio de competidores.

realizó a aplicaciones representativas en el contexto nacional e internacional. Las variables caracterizadas fueron: alcance de la aplicación, interfaz, membresías, requerimientos de ingreso, campañas promocionales, costos de los servicios ofrecidos, patrocinio y publicidad en redes sociales.

En la caracterización de las aplicaciones se pudo determinar que éstas cuentan con funcionalidades semejantes y operan de manera similar; las aplicaciones utilizan el sistema de economía colaborativa o redes de cooperación[28]. Cabe resaltar que las aplicaciones móviles solo funcionan como intermediarios, en la medida que ellas proveen una herramienta electrónica para que los cuidadores y los dueños de las mascotas se conecte. A continuación, se detallan las características semejantes de las aplicaciones evaluadas.

| **Aplicaciones analizadas** |
|---|
| Cuidamimascota |
| Dog Hero |
| Gudog |
| Holidog |
| Kmimos |
| My wak |
| Host a pet |
| Pet crew |
| Rover |
| Wag |

*Tabla 1. Aplicaciones analizadas en el estudio de competidores.*

Las aplicaciones atienden dos públicos diferentes: a) personas que tienen tiempo libre y quieren ser paseadores/cuidadores; b) personas que necesitan que alguien cuide a su can o lo lleve a dar un paseo. Sintetizando, estas aplicaciones móviles son un "*marketplace*" o tienda virtual, que se encarga de poner en contacto paseadores de perros con los dueños de las mascotas.

Inicialmente, al descargar alguna de las aplicaciones y abrir su interfaz, éstas solicitan aceptar los términos y condiciones. Estos últimos definen las políticas, la póliza de seguro y el uso correcto de las diferentes plataformas. Entre las políticas, pueden mencionarse aquellas referentes a cancelación de un servicio solicitado, restitución y abandono de mascotas. Por último, la mayoría de las aplicaciones ha contratado una póliza de seguro de cobertura veterinaria para cada uno de los servicios ofertados por las Apps. Algunas de las condiciones requeridas para que

[28] Sebastián, J. *Las redes de cooperación como modelo organizativo y funcional para la I+D. 2000. Pág. 98*

aplique la cobertura veterinaria son: a) los cachorros no están cubiertos pues no han completado su esquema de vacunación; b) tampoco aplica la cobertura cuando los incidentes ocurren por enfermedades preexistentes de las mascotas.

### *4.2.1. Registro*

Para hacer uso de las plataformas se debe ser mayor de edad. Para el registro, cada usuario deberá:

(i) Iniciar sesión a través de Gmail, Facebook u otras redes sociales. Si el usuario no ingresa mediante estos Sitios, algunas aplicaciones permiten generar un nombre y contraseña confidencial para ingresar al Sitio.
(ii) Registrarse completando todos los campos del formulario de inscripción con datos válidos. Se solicita la siguiente información: nombre, apellido, identificación oficial, correo, sexo biológico, fecha de nacimiento, teléfono celular y fijo, dirección de residencia, contacto de emergencia.

Las aplicaciones cuentan con dos tipos de registro diferente, los cuales son:

**a) Registro para usuarios cuidadores**

El usuario cuidador en el formulario de registro debe anexar hoja de vida y ocupación principal. A continuación, el aspirante deberá crear una cuenta, donde especificará el tipo de servicios que puede ofrecer a través de la plataforma, su disponibilidad según calendario, la ubicación en donde prestará los servicios, los animales que está dispuesto a cuidar, sus precios, reglas y términos financieros relacionados. Algunas plataformas solicitan a los usuarios, experiencia en el cuidado de mascotas, ya sean propias o de otras personas. Por último, el aspirante deberá registrar una tarjeta o cuenta Nequi para que la App consigne el dinero respectivo a los servicios prestados por el cuidador, o para que el cuidador consigne al administrador la tasa de servicio.

**b) Registro para usuarios dueños de mascotas**

Crear un perfil para la mascota, donde el cliente podrá ingresar datos, tales como, edad, raza, género, tipo de comida, veterinaria de confianza y fotos. También, las características que puede ingresar el Cliente son, si el animal es fugitivo, enfermo, escalador, destructivo, ruidoso, ladra en exceso, agresivo, social, si al animal no le gustan los niños, etc. Por último, deberá registrar una tarjeta o cuenta Nequi para que el cliente consigne el dinero respectivo a los servicios prestados por el cuidador.

### 4.2.2. Servicios

A continuación, se detallan los servicios similares de las aplicaciones analizadas.

**Servicio de guardería**

Para este servicio el cuidador tiene el perro en su domicilio durante el día y la noche, es un servicio dirigido para las personas que viajan y no cuentan con una persona que pueda cuidar de su mascota y es por ello por lo que las aplicaciones otorgan la posibilidad de alojamiento en la casa o apartamento del cuidador.

**Servicio de paseo**

En este servicio el paseador está en constante comunicación mediante vídeos y fotos con el dueño de la mascota. Los paseos cuentan con cobertura veterinaria y rastreo de la ruta en tiempo real mediante GPS. Este servicio va dirigido para aquellas personas que por tiempo o energía no pueden pasear a sus mascotas. Tanto la recogida como la entrega es en el domicilio del cliente.

**Servicio de cuidado durante el día**

Consiste en un servicio dirigido a la población que labora durante el día. Este servicio tiene una duración de 10 a 12 horas, dependiendo la aplicación. También, algunas plataformas tienen establecido un máximo de horas sin importar el horario (mañana, tarde o noche).

### *4.2.3. Herramientas*

A continuación, se detallan las herramientas similares de las aplicaciones analizadas.

**Filtros de búsqueda**

Las aplicaciones permiten una búsqueda mediante filtros, dentro de los cuales se destacan: el tipo de vivienda del cuidador, si el dueño desea que se cuide a su mascota en una casa o apartamento; las características específicas del cuidador: si este acepta gatos, si el cuidador debe tener algún conocimiento en la administración de medicamentos orales o inyectables a las mascotas, entre otros.

Por último, los Sitios facilitan una barra de desplazamiento con un rango de precios por noche (cada cuidador define la tasa por noche y esta aparece junto a su perfil), donde el cliente indica el rango de precios de su preferencia. Cuando se completa la búsqueda, los resultados de búsqueda muestran varias recomendaciones con los cuidadores que cumplen los filtros. Estos se muestran en orden, para ello los Sitios tienen en cuenta: el desempeño del cuidador, la “Tasa de Respuesta” y también la lejanía del cuidador en metros o kilómetros del lugar de residencia del dueño de la mascota. Al contratar el servicio, el cuidador debe enviar constantemente fotos de la estadía de la mascota mediante las Apps y cuando finaliza el servicio el dueño puede calificarlo con una puntuación de 0 a 5 estrellas.

**Chat**

Mediante esta herramienta se pueden comunicar el cuidador y el tutor de la mascota.

**Tarifas**

Mediante esta funcionalidad, los sitios garantizan el mantenimiento de sus plataformas, inversión en estructura y garantías para los usuarios, tales como: anuncios y campañas para atraer constantemente nuevos clientes, ofrecer la Garantía Veterinaria, servicio antes, durante y después de los servicios para que puedan proporcionar la mejor experiencia para los clientes, ofrecer los servicios en 3 plataformas (aplicación de Android, aplicación IOS y web) además de mantenerlos constantemente, mantener a todo el equipo de trabajo de las apps y el espacio de trabajo físico.

**Perfil del usuario propietario**

El cliente puede ingresar su foto de perfil, preferencias de pago y editar los perfiles de sus mascotas.

**Perfil de la mascota**

El cliente puede ingresar datos básicos de su mascota como raza, sexo, edad, si está castrado o no, sus hábitos y fotografías.

**Perfil del usuario cuidador**

El usuario cuidador puede ingresar entre otras cosas, su descripción, experiencia o biografía, puede ingresar una foto de perfil y en su galería puede tener fotos de su hogar o de servicios realizados, elegir el tamaño de mascotas que acepta cuidar (pequeño, mediano, grande) y su ubicación proporcionada por un mapa de *Google maps*. Los cuidadores también pueden detallar en sus perfiles características tales como, el tipo de vivienda, el tamaño de su vivienda en metros cuadrados, si las ventanas de su hogar tienen algún tipo de protección, si tiene animales en casa, reglas de su casa, por ejemplo, si las mascotas que hospeda pueden subir a las camas, entre otras. También, el perfil muestra el precio por noche, la cantidad de clientes fidelizados, la disponibilidad del anfitrión según calendario, su política de cancelación y finalmente indicadores de la App.

**Desempeño**

Esta función se puede observar en los perfiles de los cuidadores y detallan el rendimiento del cuidador en las plataformas. Algunas de las medidas de medición de desempeño son:

- Puntuación de retención: clientes totales, clientes leales y reservas de clientes leales.
- Puntuación de reserva: tarifa de reserva, tiempo de respuesta y tasa de respuesta.
- Nivel de calidad: promedio de calificaciones, calificación recibida y calificación 5 estrellas.
- Puntuación de retención: clientes totales, clientes leales y reservas de clientes leales.

Los ítems anteriores tienen las siguientes características[29]:

- Tarifa de Reserva: considera cuántos clientes nuevos han contactado al cuidador recientemente y cuántos de ellos han cerrado satisfactoriamente las reservas en ese primer contacto.
- Tiempo de Respuesta: considera cuánto tiempo se tarda, en promedio, en cuidador en responder al primer contacto de un nuevo cliente.
- Tasa de Respuesta: ¿cuántos nuevos contactos con clientes ha recibido el cuidador y cuántos ha respondido desde que comenzó en la plataforma? Método de evaluación: Número de clientes a los que ha respondido el cuidador / Clientes totales.

[29] Dog Hero. *Painel de Performance: como melhorar a Pontuação de Reservas. s.f.*

- Promedio de calificaciones: de todas las reseñas cuántas calificaciones son cinco estrellas.
- Calificación recibida de los nuevos clientes: cuántos evaluaron el servicio en su primera estadía.
- Calificación 5 estrellas: promedio de las estrellas que dieron los clientes por los servicios prestados por el cuidador.
- Clientes totales: número total de clientes que cerraron al menos una reserva con el cuidador desde el principio de uso en la plataforma.

De las 11 plataformas analizadas, se detectaron servicios y características únicas, que poseía cada aplicación. Esta información es presentada mediante fichas técnicas, en donde se da una descripción detallada de las herramientas y servicios ofertados. A continuación, en las imágenes 3, 4 y 5, se presenta la aplicación Dog Hero, como ejemplo de las fichas técnicas. Estas fichas cuentan con:

a. Servicios ofertados, sección que a su vez contiene, aspectos específicos de los servicios únicos de cada aplicación, costos de los servicios ofertados, póliza de seguro.
b. Interfaz, sección que a su vez detalla aspectos relacionados con el registro y las políticas que maneja cada aplicación.

| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS<br>Ficha técnica de características particulares de la aplicación Dog Hero |
|---|
| **1. Servicios ofertados** |
| Guardería, cuidado durante el día, niñera - cuidado durante una hora, paseos, servicio veterinario a domicilio, tienda virtual. |
| **1.1. Características del servicio de paseo** |
| - El cliente puede elegir variables como: variables como, si el perro es sociable, si ladra mucho, entre otras características de la mascota.<br>- El cliente puede elegir entre caminatas "enérgicas" o caminatas "suaves" con duración de 30 minutos o de una hora.<br>- Rastreado por gps en tiempo real<br><br>**Tipos de recorrido**<br>Recorrido inmediato, recorrido individual, recorrido todas las semanas (programable). |
| **1.2. Características del servicio veterinario** |
| Es un servicio veterinario a domicilio, después de un estudio ejecutado por la plataforma, la misma realizó un proceso de selección, teniendo en cuenta concretamente, la cualificación técnica de los aspirantes, capacitación, experiencia, referencias, comportamiento y flexibilidad horaria, para implementar este servicio en la plataforma. |
| **1.3. Características de los servicios personalizados** |
| Pet - Sitter o niñera de mascotas, es un servicio a domicilio, el cual tiene una duración de 60 minutos |
| **1.4. Costos de los servicios ofertados** |
| Para los servicios de guardería, cuidado durante el día y Pet Sitter, los cuidadores determinan los valores del servicio. Sin embargo, la aplicación tiene un monto mínimo que el proveedor de servicios puede cobrar en cada servicio de $15,00 (reales brasileños), equivalente a 10.724 COP. A continuación, se presenta el precio promedio de los servicios ofertados por los cuidadores de Dog Hero: la guardería: entre R$40.00 a R$80.00 (28.598 – 57.126 COP) y el cuidado durante el día y servicio de Pet Sitter: entre R$35.00 por noche/visita (25.023 COP)<br><br>El único servicio que tiene establecidos precios para los clientes es el servicio de paseos. A continuación, se presentan los precios para el caso de Brasil - São Paulo (Capital), ABC Paulista y Osasco:<br>Tours de 30 minutos, precio regular: R$25.00 (17.873 COP), precio inmediato: R$32.00 (22.878 COP), tarifa adicional por mascota: R$15.00 (10.724 COP)<br><br>Veterinario a domicilio: la tarifa de consulta es de $150.00 reales (107.242 COP). |

*Imagen 3. Ficha técnica de la aplicación Dog Hero[30].*

[30] Dog Hero. *Dog Hero. s.f.*

| 1.5. Tasas por servicio y métodos de pago |
|---|
| Tasa para cuidadores 25%<br>Tasa para dueños de mascotas 10%<br><br>**Métodos de pago**<br>Recibo de pago bancario (solo para el servicio de guardería exclusivo para México) o tarjeta de crédito (para todos los demás servicios) y para el caso de Argentina, están habilitados los métodos de pago por tarjeta de crédito o efectivo (Rapi pago y Red Link). |
| **1.6. Póliza de seguro** |
| **Garantía veterinaria DogHero**<br>Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de garantía veterinaria sin un costo extra. La Garantía Veterinaria funciona solo como un reembolso de hasta $5.000 reales ($3.542.794 COP). |
| **2. Interfaz** |
| **Interfaz para dueños de mascotas**<br>Los perfiles de los dueños de mascotas cuentan con las siguientes herramientas:<br>- **Formulario de Hospedaje**, mediante este instrumento, el cliente puede anexar el carnet de vacunas (obligatorio)<br><br>**Contratación:** según los filtros especificados por el cliente en el momento de la búsqueda, la plataforma proporciona como resultado un listado con los Héroes que cumplen aquellos filtros. Posteriormente, el cliente se contacta con las personas que considera aptas para el servicio, verificando la disponibilidad de los cuidadores y realizando el pago |
| Los perfiles de los cuidadores cuentan con las siguientes herramientas:<br>- **Historias**, estas se pueden observar dando clic a la imagen de perfil del cuidador.<br>- **Presupuesto o gastos adicionales.**<br>- **Calendario**, la herramienta calendario bloquea las fechas en las que el cuidador no podrá recibir invitados.<br>- **Estado de las reservas**, hay 11 estados diferentes: solicitado, con el presupuesto hecho, esperando el pago, fallo de pago, pago confirmado, en progreso, cerrado, completado, caducado, interrumpido, cancelado.<br>- **Lista de Verificación**, consiste en una lista de los objetos pertenecientes a la mascota.<br>- **Promocione su Negocio**, el anfitrión puede promocionar su perfil mediante materiales gráficos aportados por la App o tener acceso a enlaces personalizados y códigos de descuentos personalizados.<br>- **Panel de Desempeño**, aquí el cuidador puede hacer seguimiento de su rendimiento, el objetivo de esta función es ayudar al cuidador a rastrear su rendimiento en comparación con otros héroes.<br>Estas 3 categorías incluyendo sus subcategorías crean un puntaje final (porcentual) de 0 a 100. Las métricas que componen el Panel también se utilizan para clasificar a los héroes en las páginas de búsqueda.<br>- **Ver Perfil**, revisar el perfil como si fuese un tercero.<br>- **Recomendaciones** |
| |

*Imagen 4. Ficha técnica de la aplicación Dog Hero.*

**2.1. Evaluación de desempeño de los cuidadores**

Cada servicio efectivo puede calificarse de 0 a 5 estrellas, a excepción del servicio de alojamiento el cual puede calificarse de 0 a 10 estrellas. La pestaña de evaluación está disponible tan pronto como el cliente culmina el servicio y posterior a la evaluación, el cliente también puede dejar "elogios" en el perfil del cuidador.

**Escola de Heróis, "Escuela de Héroes"**

La herramienta tiene como objetivo capacitar a los anfitriones. Los anfitriones obtienen reconocimientos o logros, denominados "conquistas" cuando culminan con éxito un módulo y consta de los siguientes módulos:

**Módulo I - Héroe en camino:** entrenamiento inicial, su objetivo es aclimatar a quién ha sido aprobado recientemente.

**Módulo II - Habilidades y súper poderes:** reglas y procedimientos.

**Módulo III - Salvando el día:** acontecimientos imprevistos que pueden suceder durante el alojamiento

**Módulo IV - Super Tours:** el curso va dirigido especialmente para los paseadores de la aplicación

**Módulo V - Supervisitas:** módulo obligatorio para cada héroe que quiera ofrecer el servicio de Pet Sitter.

A continuación, se presentan las medallas por módulos:



**2.2. Evaluación de desempeño de los cuidadores**

**SUPERHÉROES**

Los superhéroes son los cuidadores que se destacan en la plataforma, DogHero los reconoce con una medalla agregada a sus fotos de perfil. Para convertirse en un "Superhéroe", el cuidador debe cumplir los siguientes criterios mensualmente para ello:

Haber realizado al menos 1 hospedaje en los últimos 3 meses, cumplir con los estándares mínimos de rendimiento de la App (Panel de Desempeño), tener al menos el 90% de las calificaciones recibidas con una puntuación máxima (el anfitrión debe tener un mínimo de 10 comentarios para que la estadística de calificación de 5 estrellas cuente) y tener una tasa de respuesta igual o superior al 90%.

**2.3. Políticas del Sitio**

**Política de restitución:** esta se da cuando el dueño no está satisfecho con la prestación del servicio por parte del cuidador.

**Política de cancelación**

El cuidador puede elegir entre las diferentes políticas de cancelación presentadas a continuación,

• Flexible – reembolso si el cliente cancela hasta 12:00 pm del día de llegada del huésped. Si el cliente cancela después de las 12:00 pm del día de llegada del huésped, se reembolsará 50% del importe de las primeras 7 noches que no han sido usadas, y el 100% del importe de las noches adicionales.

• Moderada – reembolso si el cliente cancela hasta 3 días (hasta las 12:00 pm) antes del comienzo de la reserva. Si el cliente cancela después de 3 días antes del comienzo de la reserva, se reembolsará 50% del importe de las primeras 7 noches que no han sido usadas, y el 100% del importe de las noches adicionales.

• Estricta – reembolso si el cliente cancela hasta 7 días (hasta las 12:00 pm) antes del comienzo de la reserva. Si el cliente cancela después 7 días antes del comienzo de la reserva, se reembolsará 50% del importe de las primeras 7 noches que no han sido usadas, y el 100% del importe de las noches adicionales .

*Imagen 5. Ficha técnica de la aplicación Dog Hero.*

## 4.3. Diagnostico interno

### *4.3.1. Diagnóstico de la aplicación Pet Valet*

La Propuesta de Valor de la aplicación se basa en la propuesta promocionada a los dueños de mascotas acerca de la confianza y seguridad que obtienen mediante la contratación de servicios personalizados con flexibilidad de precios, y disponibilidad de tiempo, que pueden encontrar en los cuidadores de Pet Valet App.

En la imagen 6, 7 y 8, se presentan las variables detalladas en el estudio de competidores, pero aplicadas específicamente al caso de la aplicación objeto de estudio. La ficha técnica cuenta con las mismas características: servicios ofertados e interfaz.

| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS<br>Ficha técnica de características particulares de la aplicación Pet Valet App | |
|---|---|
| **1. Servicios ofertados** | |
| PetValet Go, servicio de paseo o cuidado por horas, PetValet Night, servicio de guardería, PetValet Day, servicio de cuidado durante el día. | |
| **1.1. Características del servicio de paseo** | **1.2. Características del servicio de cuidado durante el día** |
| **PetValet Go:** tiene una duración de hasta 5 horas dentro de una sola fecha calendario.<br>Costo promedio del servicio: $26.692 COP | **PetValet Day:** este servicio aplica por un periodo mayor de 10 horas dentro de una sola fecha calendario.<br>Costo promedio del servicio: $27.729 |
| **1.3. Características del servicio de guardería** | **1.4. Características del servicio personalizado** |
| **PetValet Night:** tiene una duración de al menos dos fechas calendario (una noche).<br>Costo promedio del servicio $22.108 COP | Cada cuidador puede agregar cuidados especiales a su perfil, como: primeros auxilios, administración de medicamentos orales, administración de medicamentos inyectables, cuidados post operatorios y/o adiestramientos. |
| **1.5. Características del servicio B2B *(Business to Business)*** | |
| Este es un proyecto de la aplicación, el cual consiste en ofrecer el servicio de valet para mascotas en eventos o en ciertos lugares donde generalmente no se permite el ingreso de estas, esto se realiza con el objetivo de aumentar la estadía de los dueños de las mascotas en establecimientos de comidas o tiendas. | |

*Imagen 6. Ficha técnica de la aplicación Pet Valet[31].*

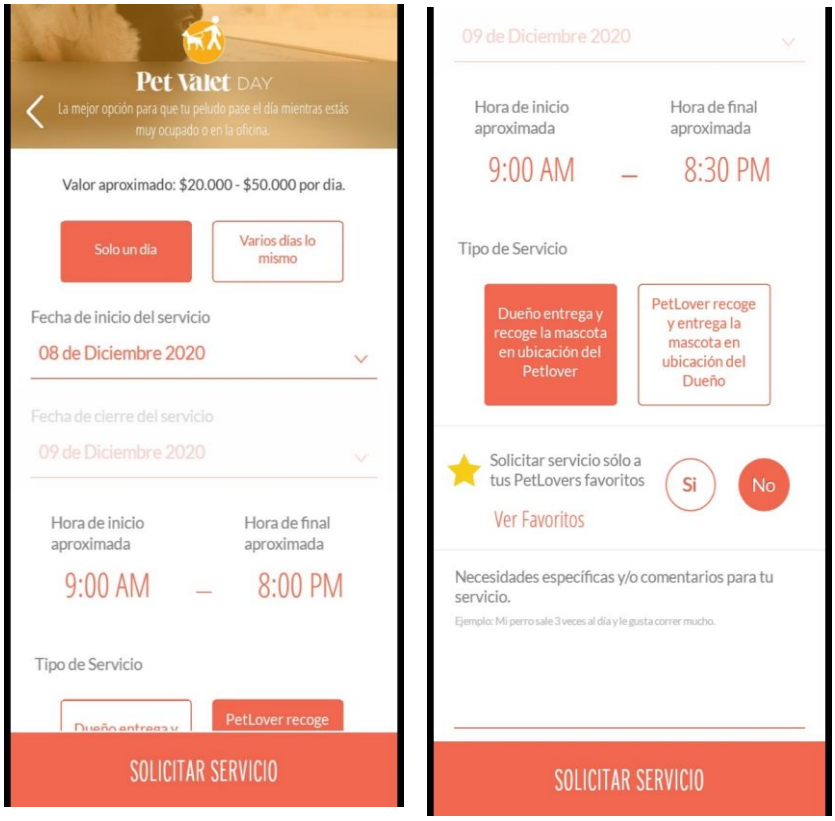
[31] Pet Valet. *Pet Valet App. s.f.*

| 1.6. Tasas por servicio y métodos de pago |
|---|
| **Tasa para cuidadores:** tokens. **Tasa para clientes:** la aplicación no cobra ninguna tasa a los dueños de las mascotas. Método de pago servicios: efectivo |
| **1.7. Póliza de seguro** |
| Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de garantía veterinaria sin un costo extra. La aplicación no cuenta con algún seguro hacía las mascotas, sino una asistencia hacía los cuidadores, si durante la prestación de un servicio contratado, se presenta cualquier necesidad veterinaria imprevista y/o accidental con la mascota, el "petlover" podrá solicitar la prestación de servicio veterinario. La asistencia ampara hasta 150,000 pesos colombianos. |
| **2. Interfaz** |
| **Herramientas**<br>**Ajustes de perfil:** aquí el cuidador puede agregar, una descripción de su perfil, imágenes (vivienda - servicios realizados),especificar el tamaño de las mascotas que admite en su hogar, servicios que presta, mascota actual (información de la mascota del cuidador si tiene), información del tipo de vivienda y por último, el Sitio agrega una vista del mapa, proporcionado por Google maps del lugar de residencia del cuidador. Cabe destacar que cada cuidador puede decidir para cuales servicios está disponible, para que tipo de animal (perro o gato) van dirigidos sus servicios y el tamaño de estos.<br>**Chat:** esta herramienta no permite compartir imágenes o vídeos solo texto, por lo cual, la comunicación entre las partes se realiza por fuera de la aplicación.<br>**Aplicar a una solicitud:** en caso de que los cuidadores estén disponibles o interesados, responden a cada solicitud ofertada en la aplicación, en la respuesta el cuidador incluye información adicional, como detalles, precio y condiciones correspondientes a su propuesta.<br>**Enviar cotización:** en esta sección el cuidador envía una cotización al Cliente, teniendo en cuenta las características ingresadas por el dueño de la mascota. Cuando el cliente ha elegido al cuidador y ha aceptado la reserva, al cuidador se le descontarán cierta cantidad de tokens correspondientes al servicio (1 token por día de servicio). |
| A continuación, se presenta la interfaz de la aplicación para cuidadores<br> |

*Imagen 7. FIcha técnica de la aplicación Pet Valet.*

**Solicitar un servicio**

El propietario del perro solicitará uno de los servicios que la plataforma oferta. Los cuidadores de perros recibirán las solicitudes de los propietarios de perros, en caso de estar disponibles o interesados, podrán los cuidadores responder a cada solicitud, incluyendo información adicional, así como detalles, precios y condiciones correspondientes a su propuesta. El propietario eligirá al cuidador. Si la plataforma lo permite, el usuario podrá elegir realizar el pago del servicio seleccionado mediante tarjeta de crédito, o de lo contrario, deberá pagar el valor de los servicios conforme con el método convenido con cada cuidador. Una vez concluida la transacción mediante una aceptación del servicio a través de la aplicación, la App informará al propietario, vía correo electrónico o mediante mensaje en su aplicación móvil, respecto a todas las características, precio, formas de entrega del perro, fecha de contratación y momento de la aceptación del servicio por el cuidador. A continuación, se presenta la interfaz para solicitar uno de los servicios.




**2.1. Desemperño y reconocimientos para cuidadores**

La aplicación cuenta con una valoración de 0 a 5 estrellas en todos sus servicios, además de una reseña que deja cada cliente al finalizar el servicio.

**2.2. Políticas**

**Privacidad y uso de datos personales**

**Política de cancelación:**

El propietario del perro tiene derecho a rechazar el servicio por los siguientes motivos:

- Por identificar o sospechar falsedad en los datos proporcionados bien por el propietario del perro o bien por el cuidador.
- Por inconsistencias en el precio o en la descripción del servicio.
- Por determinar que existen suficientes descalificaciones por parte de uno o varios propietarios de perro contra un cuidador por nohaber prestado adecuadamente servicios anteriores.
- Los cuidadores no tienen la posibilidad de cancelar los servicios mediante la aplicación.

*Imagen 8. FIcha técnica de la aplicación Pet Valet*

## Matriz DOFA

Se realizó una matriz DOFA con el objetivo de entender el funcionamiento de la empresa y poder identificar los aspectos que se pueden mejorar para que esta sea más competitiva. Además, se realiza con la finalidad de que esta pueda tomarse como recurso para plantear estrategias donde se aprovechen sus fortalezas y prevenir consecuencias de sus debilidades.

| **Descripción de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de Pet Valet** | |
|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| • Personal con disposición y cualidades aptas para el cuidado de mascotas.<br>• Servicios básicos de guardería y paseo con opción de personalización.<br>• Conocimiento del mercado y exigencias de los clientes.<br>• Relaciones estratégicas (fundaciones, centros comerciales, otras empresas).<br>• Prestación de servicios al cliente por canales digitales.<br>• Medios de pago diversos para los cuidadores.<br>• Asistencia veterinaria telefónica ante cualquier inquietud o necesidad veterinaria imprevista y/o accidental.<br>• Propuesta de valor de la empresa. | • La App únicamente tiene un medio de registro para uso de la aplicación (Facebook).<br>• Proceso de selección de los cuidadores (*Petlovers*) "básico".<br>• Variación de precios de los servicios ofertados por parte de los cuidadores.<br>• Deficiente segmentación del mercado objetivo.<br>• Desconocimiento de la competencia<br>• Falta de servicios complementarios – personalizados y carencia de herramientas para sus clientes<br>• Deficiencia en el uso de los canales de comunicación para conseguir reconocimiento de la App<br>• Desacreditación por falta de póliza de seguro o por pérdidas de las mascotas. |
| **Oportunidades** | **Amenazas** |
| • Crecimiento del sector de mascotas<br>• Crecimiento de la demanda de servicios para mascotas en los últimos años.<br>• Tendencias de entrenamiento y cuidado óptimo para las mascotas.<br>• Diversificación del mercado (se puede ofrecer cuidado para otro tipo de mascotas).<br>• Incremento de la cultura de negociación de Convenios comerciales.<br>• Nueva modalidad para la prestación de servicios (canales digitales). | • Ingreso de nuevas aplicaciones similares con mejor oferta de servicios.<br>• Preferencia del cliente hacia las guarderías o centros veterinarios tradicionales.<br>• Rivalidad entre competidores.<br>• Diferenciación y personalización de los servicios ofertados por otras aplicaciones – plataformas.<br>• Tecnología, gestión, herramientas de las aplicaciones y procesos empleados por las demás plataformas.<br>• Trayectoria de aplicaciones reconocidas. |

*Tabla 2. Amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas de Pet Valet.*

# 5. DISEÑO DEL PROTOTIPO DE LA APLICACIÓN IDEAL

Gracias al resultado del diagnóstico realizado, se planteó a la empresa Pet Valet App un portafolio de alternativas acompañado de un plan de acción, que brinda direccionamiento para la implementación de mejoras significativas en su propia oferta de servicios.

La App ideal es un prototipo hipotético de lo que sería una aplicación “ideal”, en otros términos, se trata de una plataforma que contiene varias alternativas para los clientes. Considerando que los competidores tienen funcionalidades, servicios y otras características similares, se reúne y se sintetiza esta información, la cual es la base del desarrollo de la aplicación. Esta App Ideal tiene como objetivo generar un valor agregado a Pet Valet, ya que mediante un direccionamiento adecuado la plataforma puede tener un crecimiento exponencial en el mercado, mediante la implementación de funcionalidades innovadoras y alternativas de servicios para los clientes.

## 5.1. Servicios

A continuación, se detallan los servicios nuevos que serían ofertados por el Sitio, a los cuales se agregan características nuevas o se cambia su costo promedio:

**Servicio de guardería:** tendría un nuevo costo promedio de 42.500 COP

**Servicio de cuidado durante el día:** tendría un nuevo costo promedio de 33.400 COP.

**Servicio de paseo:** se prestará cerca al lugar de residencia del dueño de la mascota, con una duración de 30 minutos hasta 1 hora. La aplicación tendrá opción de rastrear la ruta vía GPS y de grabar la ruta y enviarla al finalizar el servicio. También, en este servicio, se podrán realizar paseos en sitios naturales, parques o reservas dentro de la ciudad y deberán ser agendados y solicitados mínimo con 24 horas de antelación. Costo promedio será de 25.000 COP.

**Servicio de *Petsitter* o niñera:** dirigido a aquellas personas que necesitan que sus mascotas sean atendidas solo por un lapso, para que se les dé un paseo, se les de alimento y compañía. Este servicio tendrá una duración de una hora y podrá ser prestado en cualquier horario durante el día. Costo promedio será de 25.000 COP.

**Servicio veterinario a domicilio:** la consulta tendría un valor de 50.000 COP y el valor del domicilio tendría un valor de 20.000 COP (los procedimientos y medicamentos que se suministrarán no irán incluidos en el costo del servicio de veterinario a domicilio).

**Servicio de entrenamiento:** dirigido a aquellas personas que desean adiestrar en cierto nivel a su mascota. El valor del adiestramiento dependerá del nivel de adiestramiento que desea el Cliente (básico, medio y/o avanzado).

**Servicio de baño:** podrá ser agregado como extra por el dueño, el cual tendrá una tarifa adicional al momento de realizar el pago del servicio. El dueño de la mascota podrá seleccionar entre un baño básico o profesional, el baño básico será prestado por los cuidadores y el baño profesional será prestado con alguno de los puntos aliados de la aplicación. Baños básicos, en el cual se utilizará agua y jabón para mascotas, baños profesionales, incluirán: recorte de uñas, limpieza de oídos, limpieza bucal (si la mascota lo permite), cepillado. El costo promedio por el servicio será: básico 8.300 COP o profesional desde 30.000 COP.

**Servicio de transporte:** el cuidador recogerá y llevará a la mascota en auto o transporte público. Su costo dependiendo la distancia del recorrido. Costo promedio será 15.000 COP a 30.00 COP.

**Servicio Box (Caja con productos para mascotas):** los productos incluidos en el Box serán: juguetes, alimentos, accesorios y elementos de aseo para mascotas. Este servicio podrá ser contratado una única vez, por un período trimestral (3 cajas durante 3 meses), semestral (6 cajas durante 6 meses) o anual (12 cajas durante todo el año). La caja con estos implementos será suministrada al inicio de cada mes y el pago para adquirir este servicio se realizará por una única vez al momento de solicitar la suscripción al servicio de Box. El valor no incluirá gastos de envío. Única: 60.000 COP, trimestral: 68.900 COP, semestral: 63.400 COP, anual 38.000 COP.

**Tienda online:** este servicio permitirá al cliente adquirir productos para el cuidado de las mascotas con la comodidad de estar en su hogar o productos para que el cuidador pueda promocionar su negocio. Productos que serán dirigidos a clientes: alimento para mascotas, accesorios para mascotas (camas, collares, correas, escaleras, rascadores, etc.), elementos de aseo y cuidado para las mascotas (*shampoos*, jabones, cepillos de dientes, crema dental, polvo para baño seco, etc.), juguetes, accesorios para los dueños y sus mascotas: camisetas personalizadas,

*mugs*[32], cobijas, entre otros. Productos dirigidos a cuidadores: camisetas con el logo y los colores propios de la aplicación 24.200 COP, ecobag[33] con el logo y los colores propios de la aplicación 16.400 COP, cachuchas y gorras con el logo y los colores propios de la aplicación: 20.700 COP, kit de bandanas para mascotas con el logo y los colores propios de la aplicación 26.400 COP, broches o pines con el logo y los colores propios de la aplicación 11.400 COP, mochilas con el logo logo y los colores propios de la aplicación 12.000 COP.

**Servicio de empresa para empresas:** será ofertado a las empresas, especialmente cuando realicen eventos *"petfriendly*[34]*"*, la plataforma seleccionará cuidadores destacados para que realicen acompañamiento en estos eventos con el servicio de valet, cuidarán, pasearán y darán de comer a las mascotas mientras los dueños estarán en el evento. También, este servicio será ofertado en restaurantes, centros comerciales, entre otros. El costo dependerá del evento o la cantidad de mascotas, el costo de cuidado durante los eventos en promedio será de $25.000 pesos por hora. Cabe resaltar que los servicios ofertados en la aplicación no solo estarían disponibles para perros y gatos, sino para todo tipo de mascotas (roedores, reptiles, aves, peces, etc.) Además, se permitirá un máximo de cuatro mascotas por cuidador.

**Póliza de seguro:** a continuación, se detallan los puntos que debería contener la póliza: seguro por enfermedad, accidente, pérdida de la mascota, muerte de la mascota, daños en la casa del cuidador y daños al cuidador o a un tercero. La póliza tendría un deducible del 15%; además, la cobertura veterinaria no abarcará aquellas prestaciones que tengan lugar como consecuencia de: a) enfermedades o lesiones de la mascota recurrentes o preexistentes a la contratación de los servicios; b) cirugías o intervenciones programadas por patologías preexistentes; c) enfermedades infecciosas que puedan sufrir las mascotas que no cuenten con el carnet de vacunación al día; d) eventualidades veterinarias de cualquier tipo que se deban a la vejez o raza del animal; e) medicamentos que le sean suministrados habitualmente a la mascota con anterioridad a la contratación de los servicios del usuario cuidador. Para hacer válida la póliza de seguro, se deberá presentar al inicio de la reserva el carné de vacunas y la póliza no cubrirá cachorros menores de tres meses ya que a esta edad no ha sido completado el esquema de vacunación, de lo contrario la póliza de seguro no será válida en ninguna de las cláusulas

[32] Pocillo
[33] Bolsa realizada en material de tela
[34] Lugares que permiten la entrada a mascotas.

presentadas. La activación de la Garantía Veterinaria puede ser realizada por tutores o cuidadores, completando un formulario en la página web de la aplicación.

## 5.2. Interfaz

Herramientas: Tienen como objetivo brindar al usuario un manejo compacto y claro de lo que puede hacer en la aplicación.

### *5.2.1. Herramientas para cuidadores*

- **Registro:** mediante ella, el cuidador podrá subir a la plataforma documentos para la validación de su perfil, tales como, documento de identificación, validación del domicilio, hoja de vida, recomendaciones y realizar evaluaciones en línea.
- **Notificaciones push:** notificará al usuario cualquier novedad presentada durante su servicio en la interfaz de su teléfono celular.
- **Chat:** será el único medio permitido de comunicación entre el cliente y el cuidador, aquí se podrán compartir fotos, vídeos, ubicación real mediante GPS y audios.
- **Calendario:** mediante ella, se podrá programar la disponibilidad o indisponibilidad del cuidador, se podrán planificar y gestionar también servicios y número de mascotas permitidas por día.
- **Perfil del cuidador:** tendrá como función presentar los datos del cuidador tales como: descripción del cuidador, experiencia, descripción del lugar donde tendrá las mascotas (zonas de escape, ventanas con rejas, si cuenta con guacales o camas para mascotas en su hogar, etc.), fotos de servicios prestados, mascotas propias del cuidador, disponibilidad (calendario). También, desde esta herramienta el cuidador podrá gestionar sus métodos de pago, entre otros ajustes generales.
- **Promocione su negocio:** aquí el cuidador encontrará publicidad: tarjetas, pancartas, enlace y códigos de descuento personalizados, imagen personalizada, etc.
- **Bandeja de entrada:** aquí el cuidador podrá gestionar sus reservas, solicitudes por parte de los clientes, envío de cotizaciones, modificar reservas o cargar a los servicios en curso gastos adicionales, encontrará también el historial de pagos y reservas.
- **Catálogo de servicios:** será la herramienta encargada de exponer los servicios que el cuidador presta mediante la aplicación con sus respectivas especificaciones (costo, duración y descripción) en su perfil.
- **Reportes:** tendrá como función generar el reporte de servicios prestados y su correspondiente cobro, para ello el cuidador o el cliente deberán seleccionar la opción de finalizar servicio.

- **Capacitaciones online:** tendrá cursos y evaluaciones, los cuales darán reconocimientos que serán presentados en el perfil del cuidador.
- **Calificaciones:** tiene como función exponer el nivel de calidad que tienen los cuidadores en sus servicios. Se incluirán nuevos indicadores y métricas para evaluar el desempeño del cuidador y que podrán ser calificables por el dueño.
- **Panel de desempeño:** el cuidador podrá evaluar su desempeño, teniendo en cuenta las siguientes puntuaciones, nivel de calidad: promedio de calificaciones[35], calificación recibida[36] y calificación 5 estrellas[37]; puntuación de retención: clientes totales[38], clientes leales[39] y reservas de clientes leales[40]; capacitaciones o cursos en línea, tiene como función dar al cuidador la información en donde puede aprender varios tips acerca del cuidado de mascotas y el uso de la aplicación. Cuando el cuidador cursa un módulo de los cursos gana insignias para su perfil; puntuación de reserva: tarifa de reserva[41], tiempo de respuesta[42] y tasa de respuesta[43].

### *5.2.2. Herramientas para clientes*

- **Check out express (reserva rápida):** tendrá como función generar una reserva rápida con cuidadores con los que ya se han realizado alguna reserva con anterioridad.
- **Lista de verificación:** será la encargada de notificar las pertenencias que tiene la mascota en el momento del servicio.
- **Estado de la reserva:** será la encargada de notificar si la reserva fue aceptada, en curso o cancelada.
- **Perfil de mascotas:** mediante esta el cliente podrá crear perfiles personalizados para sus mascotas. Aquí podrá ingresar aspectos como sexo, raza, tipo de comida, hábitos, entro otros.
- **Perfil del cliente:** mediante esta el cliente tendrá la opción de gestionar su perfil fotos de sus mascotas, foto de perfil, métodos de pago, entre otros.

---

[35] Promedio de calificaciones, de todas las reseñas cuantas calificaciones son cinco estrellas.
[36] Calificación recibida, de los nuevos clientes, cuántos evaluaron el servicio en su primera estadía.
[37] Calificación 5 estrellas, promedio de las estrellas que dieron los clientes por los servicios prestados por el cuidador.
[38] Clientes totales, número total de clientes que cerraron al menos una reserva con el cuidador desde el principio de uso en la plataforma.
[39] Clientes leales, número de clientes que reservaron con el cuidador y volvieron nuevamente a cerrar un alojamiento.
[40] Número de reservas de clientes leales
[41] Tarifa de Reserva, considera cuántos clientes nuevos han contactado al cuidador recientemente y cuántos de ellos han cerrado satisfactoriamente las reservas en ese primer contacto.
[42] Tiempo de Respuesta, considera cuánto tiempo se tarda, en promedio, el cuidador en responder al primer contacto de un nuevo cliente.
[43] Tasa de Respuesta, ¿cuántos nuevos contactos con clientes ha recibido el cuidador y cuántos ha respondido desde que comenzó en la plataforma?

- **Filtros de búsqueda:** se añadirá la herramienta para que el cliente pueda solicitar una reserva mediante una búsqueda, esta herramienta tendrá filtros de tipo de servicios, fecha de requerimiento, por lo que se podrá contactar a un cuidador que cumpla con los filtros de búsqueda.
- **Calificación cuidadores**: el cliente contará con nuevos métodos de calificación del servicio, tales como puntaje por puntualidad, calidad del servicio, entre otros.

# 6. PLAN DE ACCIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PRODUCTO ACTUAL

Para la elaboración del plan de acción se tuvo en cuenta la matriz DOFA presentada anteriormente la cual agrupa la información obtenida durante las fases diagnósticas. A continuación, se describe la ventaja competitiva de la aplicación objeto de estudio, el objetivo estratégico general para desglosar el plan de acción y por último la acción estrategia prioritaria.

- **Ventaja competitiva por alcanzar:** posesión de un catálogo de servicios personalizados ofertados a Clientes y de un catálogo de servicios ofertados a otras empresas.
- **Objetivo estratégico:** Aumentar la participación y el reconocimiento en el mercado de mascotas gracias al ofrecimiento de una App mejorada con respecto a su versión actual.
- **Acción estratégica prioritaria:** implementación de herramientas para la navegación y personalización de los perfiles en la aplicación. Diversificación del catálogo de servicios de la aplicación.

## 6.1. Estrategias

### Estrategia FO

- Contratación y/o capacitación de personal en la aplicación, que tengan la disposición y cualidades aptas para el cuidado de mascotas, mediante un riguroso proceso de selección.
- Implementación de nuevos servicios en la aplicación periódicamente para optimizarla y mantener su competitividad.

Se plantean estas estrategias para aprovechar el crecimiento de la demanda de servicios para mascotas que actualmente ha tenido el Sector.

### Estrategia DO

- Contratación de un servicio de asesoría de publicidad para producir una campaña publicitaria optima.

Se plantea la estrategia ya que se está desaprovechando el capital que está generando el sector de mascotas debido a la falta de publicidad (reconocimiento) de la App.

**Estrategia FA**

- Actualización e implementación de ofertas de servicios a la App al igual que herramientas, con la finalidad de ser más llamativos al público e innovar la interfaz de la aplicación.

Se propone la estrategia para enfrentar el ingreso de nuevas aplicaciones similares con mejor oferta de servicios.

**Estrategia DA**

- Estandarización costos de servicios ofertados por parte del cuidador.

Se plantea la estrategia debido a que los servicios ofertados por Pet Valet tiene un costo variable por parte del cuidador, se plantea que, como otras aplicaciones, el cuidador establezca según las características de la mascota (perros grandes, medianos y pequeños) el costo del servicio.

## 6.2. Plan de acción o despliegue de las estrategias

**Estrategia funcional 1 (Gestión de recursos humanos):** Contratación y/o capacitación de personal

- Delegación de personal para el cumplimento de tareas propuestas.
- Evaluación del proceso de registro y selección actual de la aplicación.
- Proposición de nuevos filtros para la selección de cuidadores basados en app ideal.
- Implementar nuevos filtros para la selección de cuidadores.
- Implementar proceso de contratación digital.
- Evaluar los procesos propuestos.

**Estrategia funcional 2 (I&D):** Innovación en el catálogo de productos

- Evaluar servicios planteados en la app ideal
- Identificar servicios de mayor impacto.
- Implementar servicios identificados periódicamente.
- Evaluar impacto de los servicios ejecutados.
- Evaluar la viabilidad técnica de desarrollar herramientas planteadas en la app ideal
- Identificar herramientas de mayor impacto.
- Implementar herramientas identificados.
- Evaluar impacto de las herramientas ejecutadas.

**Estrategia funcional 3 (Marketing):** Innovación publicitaria

- Identificar una agencia óptima para el modelo de campaña publicitaria de la app.
- Contratar empresa de publicidad.
- Ejecutar campaña propuesta por la agencia.
- Evaluar resultados obtenidos con la campaña.

**Estrategia funcional 4 (Marketing/Financiera):** Estandarización de costos

- Elaborar tablas de costos por servicio para todos los tamaños de mascota.
- Distribuir tablas de costos para los cuidadores.
- Evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de costos estandarizados.
- Retroalimentar a los cuidadores.

**Proposición de indicadores de seguimiento del plan de acción**

A continuación, se presentan algunos indicadores que pueden ser evaluados para conocer el estado real de la aplicación.

- Numero de anfitriones actualmente activos en la aplicación (cuidadores que han realizado algún servicio en menos de un año).
- Numero de servicios totales prestados desde que inicio la aplicación.
- Porcentaje de calificación (estrellas) del total de los cuidadores activos en la aplicación (sumatoria de estrellas recibidas x servicio / total de servicios prestados).
- Numero de reseñas que han obtenido los cuidadores.
- Número de registros por semana de nuevos cuidadores.

- Porcentaje de recompra (Número de usuarios que han solicitado nuevamente un servicio/total de los servicios).
- Número de mascotas registradas.
- Número de mascotas que se han hospedado.
- Servicio más contratado por la App.
- Número de descargas que ha tenido la aplicación desde que inicio operación.
- Promedio de servicios por día (número de servicios prestados / 360 días del año).
- Porcentaje de cuidadores aceptados/inscritos según criterios de calidad de la App (cuidadores aceptados/total de aspirantes).

La aplicación también debe optar por tomar el sitio web como una extensión de la plataforma, ya que por este medio también se puedan generar solicitudes de servicio. Además, tiene como ventaja dar a conocer el blog del Sitio, en donde se comparten experiencias y datos de interés para la comunidad de la aplicación, con esto el usuario puede aumentar su confianza en la plataforma.

### 6.3. Cronograma de actividades

A continuación, se presenta el cronograma de actividades propuesto teniendo en cuenta el plan de acción. Como se evidencia en la Tabla 3, para el primer mes se proponen las siguientes actividades: inicialmente, delegar personal para el cumplimiento de las tareas propuestas en el plan de acción. La evaluación del proceso de registro de la aplicación, evaluar servicios y herramientas planteados en la App Ideal, estudio y contratación de una agencia publicitaria, la estandarización de costos de los servicios ofertados y la divulgación de estos a los cuidadores. Se propone que se establezcan indicadores después de implementadas las mejoras para evaluar su desarrollo y ejecución durante todo el año. También, se propone que durante el año se evalué el impacto de los servicios, herramientas e indicadores implementados.

| | **Nombre tarea** | **Mes** | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | **Contratación y/o capacitación de personal** | | | | | | | | | | | | |
| **1** | Delegar personal para el cumplimento de tareas | | | | | | | | | | | | |
| **2** | Evaluar proceso de registro y selección actual de la aplicación. | | | | | | | | | | | | |
| **3** | Proponer nuevos filtros para la selección de cuidadores basados en la App Ideal. | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4** | Implementar nuevos filtros para la selección de cuidadores. | | | | | | | | | | | | |
| **5** | Evaluar e implementar proceso de contratación digital. | | | | | | | | | | | | |
| **6** | Evaluar el proceso propuesto de registro. | | | | | | | | | | | | |
| | **Innovación en el catálogo de productos** | | | | | | | | | | | | |
| **7** | Evaluar servicios planteados en la App Ideal. | | | | | | | | | | | | |
| **8** | Identificar servicios de mayor impacto. | | | | | | | | | | | | |
| **9** | Implementar servicios identificados periódicamente. | | | | | | | | | | | | |
| **10** | Evaluar impacto de los servicios ejecutados. | | | | | | | | | | | | |
| **11** | Identificar herramientas de mayor impacto. | | | | | | | | | | | | |
| **12** | Evaluar la viabilidad técnica de desarrollar herramientas planteadas en la App Ideal. | | | | | | | | | | | | |
| **13** | Implementar herramientas identificadas. | | | | | | | | | | | | |
| **14** | Evaluar impacto de las herramientas ejecutadas. | | | | | | | | | | | | |
| | **Innovación publicitaria** | | | | | | | | | | | | |
| **15** | Identificar una agencia óptima para el modelo de campaña publicitaria de la App. | | | | | | | | | | | | |
| **16** | Contratar empresa de publicidad. | | | | | | | | | | | | |
| | Ejecutar campaña propuesta por la agencia. | | | | | | | | | | | | |
| **17** | Evaluar resultados obtenidos con la campaña. | | | | | | | | | | | | |
| | **Estandarización de costos** | | | | | | | | | | | | |
| **18** | Elaborar tablas de costos por servicio para todos los tamaños de mascota. | | | | | | | | | | | | |
| **19** | Distribuir tablas de costos para los cuidadores. | | | | | | | | | | | | |
| **20** | Evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de costos estandarizados por parte de los cuidadores. | | | | | | | | | | | | |
| **21** | Retroalimentar a los cuidadores. | | | | | | | | | | | | |

*Tabla 3. Cronograma de actividades.*

## Presupuesto

En el presupuesto se definen los recursos monetarios estimados para la ejecución del plan de acción. Se incluyen dos personas encargadas para la ejecución y manejo del proyecto (evaluación y seguimiento de las actividades del plan de acción e implementación de indicadores), las cuales pueden ser tecnólogos o profesionales en carreras administrativas o afines, los cuales serán contratados por la duración del proyecto (12 meses) en un horario de 8 horas diarias de lunes a sábado para un total de 48 horas semanales con todas las prestaciones de ley, lo cual incurre en gastos de nómina por un aproximado de 36 millones de pesos.
Por último, los costos de desarrollo de las herramientas y servicios que serían implementados en la aplicación fueron cotizados con un ingeniero de sistema experto en el tema; la implementación de las mejoras estaría a cargo de los desarrolladores de la aplicación, los cuales actualmente no perciben salario por parte de la App, ya que estos son socios y cuentan con el 20% de Pet Valet App. Los gastos y costos se resumen a continuación:

| Presupuesto de inversión | Cantidad | Valor unitario (miles de $) | Valor total año 0 |
|---|---|---|---|
| Computadores portátiles[1] (ASUS) | 2 | 2´500.000 | 5´000.000 |
| Desarrollo de servicios que se implementarán en la aplicación. (Baño, transporte, box y entrenamiento)[2] | 4 | 300.000 | 1´200.000 |
| Desarrollo de herramientas para la implementación en la aplicación (Calendario, Chat, filtros de búsqueda, indicadores, GPS, bandeja de entrada, capacitaciones en línea y códigos promocionales) | 9 | 600.000 | 5´400.000 |
| **Total inversión inicial** | | | 11’600.000 |

[1] Debido a la contratación de personal de nómina, se deben proveer a los colaboradores equipo de oficina (computadores) y materiales de papelería, por ende, se proponen dos computadores, los cuales se hacen necesarios ya que en la actualidad no existen equipos destinados para el personal encargado del desarrollo y control de la aplicación.

[2] Actividades que se llevarán a cabo por los desarrolladores de la empresa. Se da un valor aproximado de lo que costaría invertir en la optimización (crear e implementar cada servicio y herramienta) de la aplicación. Se tiene en cuenta que los desarrolladores tendrían un plazo de 2 meses para esta actividad.

| Presupuesto de ingresos ($) | Q | Unidad | Presupuesto mensual | Presupuesto anual |
|---|---|---|---|---|
| **Ingresos directos** | | | | |
| Ingresos de comisión por servicios prestados por cuidadores[1] | 4500 | Pesos | 22’615.500 | 135’693.000 |
| Ingresos de comisión por servicios contratados por clientes[2] | 10% | Porcentaje / valor del servicio | 3’119.125 | 37’429.500 |
| Total ingresos directos | | | | 173’122.500 |

[1] Se tuvieron en cuenta la duración (días) de los servicios prestados durante el año 2019 para proyectar la cantidad de servicios que se prestarán implementado el plan de acción. En el año 2019, la aplicación presto entre sus tres servicios ofertados, 313 servicios durante el año, los cuales representaron para la aplicación 135’693.000 millones de pesos. En un escenario optimo se pretende duplicar esta oferta debido al anexo de nuevos servicios en la App, dando como resultado un ingreso anual de 271’386.000, de los cuales, de los nuevos servicios correspondería 135’693.000.

[2] Se tuvieron en cuenta los servicios prestados durante el año 2019 para proyectar la cantidad de servicios que se prestarán para el año en que se implementen las mejoras en la App. Implementando una comisión para los dueños de mascotas, teniendo en cuenta el valor de los servicios ofertados por los cuidadores en el año 2019, cobrando una comisión del 10%, los ingresos anuales de la aplicación para ese año hubieran sido de $12.476.500. En un escenario optimo se pretende triplicar esta oferta debido al anexo de nuevos servicios en la App, por lo cual los ingresos de la aplicación por las comisiones cobradas a los clientes dueños de mascotas serían de $37.429.500

| Presupuesto de ejecución ($) | Q | Unidad | Valor unitario | Presupuesto mensual | Presupuesto anual |
|---|---|---|---|---|---|
| **Costos anuales** | | | | | |
| Aumento en la nómina por la contratación del nuevo personal[1] | 2 | Personas | 1´500.000 | 3´000.000 | 36´000.000 |
| Capacitador[2] | 3 | Horas * semana | 200.000 | 200.000 | 2’400.000 |

| **Total costos anuales** | | | | | 38´400.000 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Gastos anuales** | **Q** | **Unidad** | **Valor unitario** | **Presupuesto mensual** | **Presupuesto anual** |
| Internet Claro banda ancha | 1 | 50 gb | 150.000 | 150.000 | 1´800.000 |
| Ejecución campaña publicitaria x mes[3] | 1 | Pesos | 9.000.000 | 9.000.000 | 54´000.000 |
| Servicios públicos[4] | 1 | Pesos | 300.000 | 300.000 | 3’600.000 |
| Papelería[5] | 1 | Pesos | 500.000 | 500.000 | 6’000.000 |
| Gastos generales de orden menor | 1 | Pesos | 400.000 | 400.000 | 4’800.000 |
| Gastos admnistrativos[6] | 1 | Pesos | 3’000.000 | 3’000.000 | 36’000.000 |
| **Total gastos anuales** | | | | | 106’2000.000 |
| **Total costos + gastos anuales** | | | | | 144’600.000 |

[1] Personal que será contratado para la evaluación y seguimiento de las actividades del plan de acción e implementación de indicadores, entre otras actividades administrativas relacionadas con la ejecución del proyecto. El sueldo incluye prestaciones sociales, salud y pensión.

[2] Se tiene en cuenta el costo de oportunidad que se generará por la persona encargada de capacitar al personal, el cual dejará de realizar algunas de sus funciones semanales por impartir estas capacitaciones, se le asigna un costo de 200.000 pesos mensuales, teniendo en cuenta que se puede incurrir en gastos de planeación, papelería, promoción de la capacitación, entre otros.

[3] La ejecución de la campaña publicitaria se planea para ejecutarse en seis meses durante todo el año.

[4] Se realiza una aproximado de gastos en servicios públicos como luz, agua, entre otros de 300.000 pesos mensuales.

[5] Se realiza una aproximado de gastos generales mensuales imprevistos por 500.000 pesos.

[6] Gastos que serán controlados por la contadora actual de la aplicación y abarca el costo del arriendo.

## 6.4. Plantilla de control

Se realizaron matrices mediante la herramienta ofimática Excel con las características: herramientas de la interfaz, servicios y costos de los servicios. Esta herramienta tiene como función la comparación de las aplicaciones estudiadas, principalmente la aplicación planteada “App Ideal” con la aplicación objeto de estudio, Pet Valet, con el objetivo de que esta confronte sus características y así identifique oportunidades de mejora. También, el objetivo de esta matriz es que la base de datos sea alimentada periódicamente, para rastrear constantemente las mejoras de la competencia y que la App evalúe su estado actual.

La plantilla consta de una lista desplegable y un filtro de búsqueda. En la parte superior derecha, en el tercer cuadro, se encuentra la lista desplegable, donde se encontrarán los nombres de las once aplicaciones analizadas y en donde se podrá elegir una de ellas. Después de elegir una de las aplicaciones, si se dirige a la esquina superior izquierda, se encontrarán las siguientes características: alianzas estratégicas de las aplicaciones, canales de distribución digital, cobertura internacional, servicios, costos de los servicios ofertados, herramientas de las aplicaciones, estadísticas, indicadores, membresías, métodos de pago, tasas por servicio, pólizas de seguro y políticas. En esta opción, se podrán elegir cuantas variables quieran ser evaluadas y finalmente se mostrarán los resultados en el recuadro debajo de los títulos.  A continuación, en las imágenes se presenta el diseño de la herramienta de control,

| CARACTERÍSTICA | PETVALET | DOG HERO |
|---|---|---|
| SERVICIOS OFERTADOS | • PetValet Go (Servicio de paseo o cuidado por horas)<br>• PetValet Night (Servicio de guardería)<br>• PetValet Day (Servicio de cuidado durante el día) | Guardería<br>Cuidado durante el día<br>Niñera<br>Paseo<br>Servicio veterinario |
| GUARDERÍA | $22.108 COP | $5.374 - $53.740 COP |

COMPARACIÓN | BASE DE DATOS

*Tabla 4. Planilla de control.*

AJ5 | $3.542.794 COP

| | DE LA APLICACIÓN | | OFERTA DE SERVICIOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SERVICIOS OFERTADO | MASCOTAS PERMITIDA | PASEOS | DAYCARE | GUARDERÍA | ENTRENAMIENTO | VETERINARIO | B |
| CUIDAMIMASCOTA | Paseo<br>Guardería<br>Hospedaje<br>Cobertura veterinaria<br>Tienda virtual | Perros<br>Gatos | Desde $8.727 COP<br>1 paseo 30 min ($80 x paseo) ($14.257 COP)<br>1 paseo 60 min ($110 x paseo) ($19.604 COP)<br>5 paseos 30 min ($76 x paseo) ($13.544 COP)<br>5 paseos 60 min ($99 x paseo) ($17.643 COP)<br>10 paseos 30 min ($72 x paseo) ($12.831 COP)<br>10 paseos 60 min ($94 x paseo) ($16.752 COP)<br>20 paseos 30 min ($64 x paseo) ($11.406 COP)<br>20 paseos 60 min ($83 x paseo) ($14.792 COP) | PROMEDIO<br>$20.946 COP | PROMEDIO<br>$31.420 COP | N/A | Depende del tratamiento | |

*Tabla 5. Base de datos – pestaña de servicios ofertados por las aplicaciones.*

# 7. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la caracterización de la aplicación Pet Valet, se evidencia que ésta posee las bases de desarrollo para implementar las estrategias de diversificación de servicios planteadas en este estudio, para ser más competitiva frente a un mercado que se encuentra en constante crecimiento en el país, y que mantiene esta tendencia a pesar de atravesar las consecuencias económicas de la coyuntura actual del Covid-19.

Las actualizaciones periódicas de la App son un pilar fundamental para la sostenibilidad de esta en el mercado, ya que la mayoría de los servicios son adquiridos digitalmente en la actualidad. Además, varias aplicaciones avanzan velozmente en estos aspectos fortaleciendo su competitividad, como se evidenció. Se destaca igualmente que la aplicación puede fidelizar a sus clientes, implementando un amplio catálogo de servicios personalizados y herramientas distintivas. Pet Valet tiene potencial de desarrollo para la implementación internacional de sus servicios, ya que este mercado tiene las posibilidades de un manejo remoto, gracias a su fácil acceso a las tecnologías de la comunicación (TIC's).

## 7.1. Recomendaciones

Se sugiere a Pet Valet, que, en el proceso de registro y selección de cuidadores, se implementen un proceso más riguroso, en donde se tenga un filtro mayor para los candidatos a cuidadores. A ellos debe solicitarse experiencia en cuidado de mascotas con referencias. Además, se recomienda ofrecer capacitaciones virtuales para que los colaboradores de la App estén calificados para prestar un servicio de alta calidad a los usuarios. También se recomienda el desarrollo de la App inspirado en el contenido propuesto para la App Ideal. Herramientas como el calendario y el chat aumentarán los valores agregados de la App empresarial; el envío de fotos dará credibilidad y confianza al dueño de la(s) mascota(s), se sugiere la implementación de esta herramienta a corto plazo.

Se propone la implementación de nuevos medios de calificación de los servicios, tomando como variables el tiempo de respuesta, la tasa de aceptación del cliente, que tan activo se encuentra el cuidador en la plataforma, la cantidad de servicios prestados mensuales, entre otros. Esto se hace con el objetivo de brindar un servicio de mayor calidad y dar a conocer la cantidad de cuidadores inscritos que se encuentran activos y los que no lo están, ya que este número se desconoce en la actualidad y Pet Valet no tiene indicadores de desempeño que reflejen esto. Para

estos cuidadores que tengan una inactividad superior a un periodo de tiempo de 3 meses, se sugiere que sus cuentas sean desactivadas, o que, mediante el desarrollo del software, el Sitio realice esta acción automáticamente. También, se sugiere a la plataforma objeto de estudio emplee un sistema de evaluación y seguimiento a los servicios nuevos que se implementen, para dar a conocer la tasa de aceptación del usuario y la efectividad que tienen al momento de prestarse.

Por último, se sugiere promocionar la aplicación por medio de códigos de descuento, personalizados para cada cuidador y poder hacer efectivo no solo en servicios sino en los establecimientos que se encuentren aliados a la aplicación para que la aplicación tenga un mayor reconocimiento en las ciudades en las que está presente la App. Por ende, es necesario establecer alianzas con centro veterinarios, centros de estética para mascotas, entre otros, con el fin de poder prestar un mejor servicio y ser un medio de promoción para impulsar el reconocimiento de la aplicación.

## 8. REFERENCIAS


Altair. (s.f.). *La Elaboración del Plan Estratégico.* Eco3 Colecciones. Obtenido de https://www.academia.edu/33336407/LIBRO_PLAN_ESTRATEGICO

Arnoletto, E. (2007). *El impacto de la tecnología en la transformación del mundo.* Obtenido de Eumed: https://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/333/estrategia%20de%20operaciones.htm

Arturo, K. (2015). ¿Qué es una ventaja competitiva? Obtenido de CreceNegocios: https://www.crecenegocios.com/ventaja-competitiva/

Chiavenato, I., *Introducción a la teoría general de la administración. Obtenido de: https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf*

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (2 ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 2020

Cifuentes, V. (2019) *Mascotas, negocio que movería $3,5 billones este año.* Obtenido de Portafolio: https://www.portafolio.co/negocios/mascotas-negocio-que-moveria-3-5-billones-este-ano-532462

Congreso de la República de Colombia. (12 de octubre de 2011). *Ley 1480 de 2011.*

Congreso de la República de Colombia. (18 de octubre de 2012). *Ley Estatutaria 1581 de 2012.*

Cuida Mi Mascota. (2019). *Cuida Mi Mascota.* Obtenido de https://landing.cuidamimascota.com.mx/paseocmm?_ga=2.54498351.627240733.1602005279-1680857511.1598131593

Dinero. (22 de noviembre de 2018). *Las familias colombianas tienen más mascotas y menos hijos*. Obtenido de Dinero: https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/mascotas-en-los-hogares-de-colombia-en-2018/264423

Dog Hero. (s.f.). *Painel de Performance: como melhorar a Pontuação de Reservas.* Obtenido de Dog Hero: https://www.doghero.com.br/

Dog Hero. (s.f.). *Dog Hero*. Obtenido de Dog Hero: https://www.doghero.com.br/

El Tiempo. (15 de noviembre de 2016). *Pet Valet, la aplicación que cuida su mascota*. Obtenido de El Tiempo: https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/pet-valet-la-aplicacion-que-cuida-su-mascota-35106

Gil, A. (20 de febrero de 2020). *El Mercadeo Digital en Colombia en la Era de la Revolución 4.0.* Obtenido de Tempogroup: https://www.tempogroupsa.com/el-mercadeo-digital-en-colombia-en-la-era-de-la-revolucion-4-0/

Gudog. (2020). *Gudog.* Obtenido de https://gudog.com/

Holidog. (s.f.). *Nuestros servicios de guardería, pensión y paseos para perros y gatos.* Obtenido de Holidog: https://es.holidog.com/

Host a Pet. (s.f.). *Pet Walkers and Pet Sitters Close to You.* Obtenido de Host a Pet: https://hostapet.com/ca/en

Kamiya, A. (6 de septiembre de 2015). *Qué es una ventaja competitiva*. Obtenido de CreceNegocios: https://www.crecenegocios.com/que-es-una-ventaja-competitiva/

Kmimos. (s.f.). *Kmimos.* Obtenido de https://www.kmimos.com.mx/

L. Wheelen, T. y. (2007). *Administración estratégicay política de negocios.* México: PEARSON.

La República. (5 de junio de 2020) *El mercado de alimentos y productos de mascotas moverá $4,3 billones en 2020.* Obtenido de La República: https://www.larepublica.co/empresas/mercado-de-alimentos-y-productos-de-mascotas-movera-43-billones-en-2020-en-colombia-3014644#:~:text=OBITUARIOS-,El%20mercado%20de%20alimentos%20y%20productos%20de,%244%2C3%20billones%20en%202020&text=El%20mercado%20de%20mascotas%20en,creciendo%20en%20los%20%C3%BAltimos%20a%C3%B1os.&text=%E2%80%9CHemos%20querido%20aportar%20con%20esta,y%20el%20canal%20especializado%20participa.

Mejía, R. (28 de noviembre de 2019). *'Pet Valet', la tendencia que llega a Barranquilla con Mallplaza Buenavista*. Obtenido de Mundo Noticias: https://mundonoticias.com.co/pet-valet-la-tendencia-que-llega-a-barranquilla-con-mallplaza-buenavista/

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (5 de junio de 2019). *Definición Tamaño Empresarial. Micro, Pequeña, Mediana o Grande*. Obtenido de Mincomercio: http://www.mipymes.gov.co/temas-de-interes/definicion-tamano-empresarial-micro-pequena-median

Minsalud. (s.f.). *Qué es un plan de acción.* Obtenido de Minsalud: https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf

MINTIC. (29 de julio de 2009). *Ley 1341 de 2009.*

Montes, Á. (9 de agosto de 2012). *Auge de las aplicaciones colombianas*. Obtenido de Semana: https://www.semana.com/vida-moderna/tecnologia/articulo/auge-aplicaciones-colombianas/264359-3

My Wak. (2020). *¿Por qué My Wak?* Obtenido de My Wak: https://mywak.com.co/paseos/

Paseaperros.com. (2014). *Políticas de privacidad y confidencialidad de la información.* Obtenido de Paseaperros.com: https://www.paseaperros.com.co/politica-de-privacidad

Portafolio. (2017) 'Con $30 millones se crea una aplicación', Colombia Games. Obtenido de Portafolio: https://www.portafolio.co/negocios/con-esta-suma-se-puede-crear-una-aplicacion-en-colombia-508973

Portafolio. (10 de agosto de 2020). *Negocio de mascotas cerraría este año con cifras positivas*. Obtenido de Portafolio: https://www.portafolio.co/negocios/veterinarias-alimentos-productos-para-mascotas-este-2020-mercado-con-cifras-positivas-543530

PORTER, Michael*. Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business* Review.América Latina. 2008. Pág. 2 Obtenido de: https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf

Petcrew. (2020). *¿Quiénes somos?* Obtenido de Petcrew: https://petcrew.co/about

Pet Valet. (s,f,). *Pet Valet App*. Obtenido de Pet Valet: https://petvalet.co/

Pet Valet. (s.f). *¿Qué es Pet Valet?* Obtenido de Pet Valet: https://petvalet.co/pages/que-es-petvaletRecursosbiblio. (s.f.). Formulación de la estrategia: estrategia funcional y opción estratégica. Obtenido de Recursosbiblio: http://recursosbiblio.url.edu.gt/Publi/Libros/ADMestrategicaypolitica/08.pdf

Ricky, A. (2009). *TESIS SAETA CARGO STORAGE*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1163/1/T-ESPE-026684.pdf

Sebastián, J. (2000) Las redes de cooperación como modelo organizativo y funcional para la I+D. Obtenido de RIDAA: https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/702/04_R2000v7n15.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, C., Sanchéz, M. (2018) *Plan de negocios para la creación de la "Tienda de Mascotas San Francisco", en la ciudad de Santa Marta.* Obtenido de Universidad Jorge Tadeo Lozano: https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/3226

Rover. (s.f.). *Centro de ayuda Rover.* Obtenido de Rover: https://ayuda-es.rover.com/hc/es

Serna, H. Gerencia estratégica. 9ª ed. Bogotá D.C. Editorial Panamericana, 2008. 62. P ISBN: 958-30-4371-0

Wag! (s.f.). *Home Access Policy.* Obtenido de Wag!:
Wheelen, L., Thomas, Hunger, J. (2007) *Administración estratégica y política de negocios*. Obtenido de Aula virtual Iberoamericana: http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/2.%20Wheelen,%20T.,%20Hunger,%20J.%20(2007).pdf

# 9. ANEXOS

## 9.1. CuidaMiMascota[44]

| CuidaMiMascota | UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS<br>Ficha técnica de características particulares de la aplicación CuidaMiMascota |
|---|---|
| **1. Servicios ofertados** | |
| Paseos,cuidado durante el día, guardería y servicio veterinario. | |
| **1.1. Características del servicio de paseo** | |
| Este servicio ofertado por la plataforma se realiza mediante "paquetes", el precio de los paquetes se detalla en la sección "Costos de los servicios ofertados" | |
| **1.2. Características del servicio veterinario** | |
| **Cuidavet**<br>Es un servicio que presta una red de hospitales (Banfield Pet Hospital) en alianza con Cuida Mi Mascota y cubre los siguientes aspectos con un médico veterinario profesional, medicina preventiva: vacunación, desparasitación, nutrición, higiene, educación, reproducción o medicina interna: gastrointestinal, dermatología, cardio - respiratorio, genito - urinario, neurología y ortopedia. | |
| **1.3. Costo de los servicios ofertados** | |
| • Guardería: 180.00 pesos mexicanos por noche (31.420 COP).<br>• Cuidado durante el día: 120.00 pesos mexicanos (20.946 COP).<br>• Paseo Tradicional: 50.00 pesos mexicanos (8.727 COP) .<br>• Paseo express (paquetes):<br>1 paseo de 30 min (14.257 COP) o 1 paseo de 60 min (19.604 COP)<br>5 paseos de 30 min (13.544 COP) o 5 paseos de 60 min (17.643 COP)<br>10 paseos de 30 min (12.831 COP) o 10 paseos de 60 min (16.752 COP)<br>20 paseos de 30 min (11.406 COP) o 20 paseos de 60 min (14.792 COP) | |
| **1.4. Tasas por servicio y métodos de pago** | |
| **Tasa por servicio para cuidadores** del 25%.<br><br>**Tasa por servicio para clientes**<br>El monto de la Tarifa de Servicio para clientes de Cuida Mi Mascota, puede variar dependiendo del subtotal que cobra cada cuidador por reserva. La App tiene establecido como mínimo $10.00 pesos mexicanos ($1.745 COP) y un máximo de $120.00 MXN ($20.946 COP) por reserva para los dueños de mascotas. | |
| **1.5. Póliza de seguro** | |
| **Programa de cobertura**<br>Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de cobertura veterinaria sin un costo extra. Esta cobertura es aplicable en los siguientes y sólo en los puntos mencionados por dos eventos al año y tiene los siguientes límites máximos de responsabilidad por parte de CMM y tiene un deducible del 15% al usuario:<br>1. Daños ocasionados por la mascota hacia algún bien mueble o a la casa del cuidador: $4,000.00 MXN (698.229 COP).<br>2. Daños ocasionados por la mascota al cuidador o algún tercero (por ejemplo, mordidas): $4,000.00 MXN (698.229 COP).<br>3. Reembolso por enfermedad de la mascota: $5,000.00 MXN (872.786 COP).<br>4. Muerte de la mascota: $5,000.00 MXN (872.786 COP) por evento. Deducible: 15% sobre el monto de la pérdida.<br>5. La App ampara el extravío de mascotas hasta un sublímite de 10,000.00 M.N. por evento ($1'745.573 COP), dicha suma asegurada es utilizada para: publicidad, folletos, anuncios o actividades relacionadas con gastos para recuperar la mascota. | |

*Imagen 9. Ficha técnica de la aplicación CuidaMiMascota.*

[44] Cuidamimascota. *Cuidamimascota.2019*

**2. Interfaz de la aplicación**

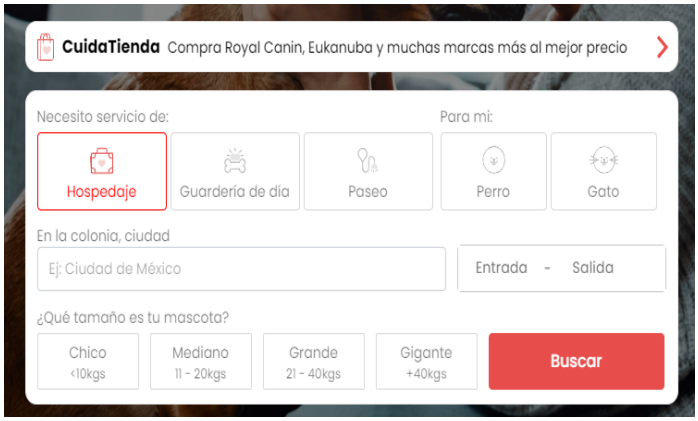
**Interfaz para dueños de mascotas**

Los propietarios de mascotas pueden efectuar una reserva y los cuidadores tienen hasta 24 horas para confirmar la misma. La Plataforma consta de las siguientes herramientas para que el cliente se comunique con los cuidadores y haga seguimiento de sus reservas:

• Filtros de Búsqueda. A continuación, en la primera imágen se pueden apreciar los filtros de búsqueda.

• Reservas, mediante este instrumento el cliente puede observar las solicitudes que han llegado por parte de los cuidadores para el servicio que ha solicitado.

• Calificar usuario, mediante este instrumento el cliente puede calificar cuantitativamente y cualitativamente el servicio prestado por el cuidador.

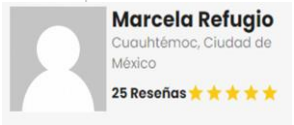



**Interfaz para cuidadores**

El cliente encuentra las siguientes características en los perfiles de los cuidadores: descripción del cuidador, experiencia, numero de reservas aceptadas, descripción del lugar de residencia del cuidador, si el cuidador cuenta o no con mascotas en su residencia, servicios ofertados y tarifas, ubicación (proporcionada por Google Maps), valoraciones de los usuarios a los que se les ha prestado algún servicio, calendario (disponibilidad del cuidador).

**2.1. Evaluación de desempeño de los cuidadores**

El cuidador es calificado mediante la modalidad de estrellas (hasta 5 estrellas) y reseñas en donde es evaluado cualitativamente según su labor realizada.




**2.2. Políticas del Sitio**

**Abandono de mascotas**

**Garantía de reserva**

Si un cuidador o paseador cancela la reserva dentro de los siete días antes de la fecha de inicio, la App devuelve todo el dinero de la reserva al dueño de la mascota.

**Tarifas adicionales**

El propietario deberá pagar tarifas adicionales cuando se exceda en recoger a su mascota más de 12 horas en el servicio de guardería de día o se retrase más de 1 hora para el servicio de paseo. Las Tarifas Adicionales las calcula la plataforma teniendo en cuenta el precio unitario que cada cuidador cobra por servicio, es decir, el precio lo prorratea la App de conformidad con las horas adicionales y el precio estipulado por cada cuidador.

**Política de cancelación**

La Tarifa de Servicio no es reembolsable bajo ningún caso de cancelación por parte del propietario. No obstante, el cliente podrá cancelar el servicio bajo las siquientes condiciones:

1. 24 horas antes del comienzo de la reserva, reembolso del 100% de la cantidad pagada menos el monto total de la Tarifa.
2. Transcurridas 24 horas antes o después de que comience la reserva, reembolsaro del 50% por los primeros 7 días y 100% por los días adicionales, excluyéndo la Tarifa de Servicio.
3. Cuando el dueño de la mascota recoge a esta antes de que acabe la reserva, la App realiza un reembolso del 50% de los días o horas extras restantes de la reserva.
4. Si una reserva es cancelada por el cuidador se reembolsará el subtotal de la reserva incluyendo la Tarifa de Servicio al propietario.

*Imagen 10. Ficha técnica de la aplicación CuidaMiMascota.*

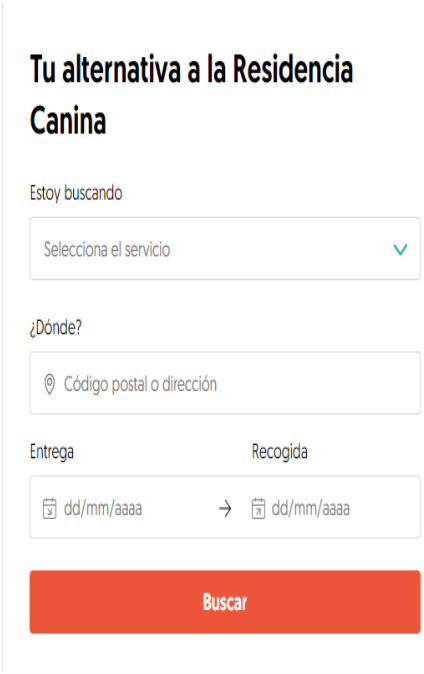
## 9.2. Gudog[45]

| | |
|---|---|
| gudog | **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**<br>**Ficha técnica de características únicas de la aplicación Gudog** |
| **1. Servicios ofertados** | |
| Paseos, cuidado durante el día, guardería y veterinaria de emergencia. | |
| **1.1. Costo de los servicios ofertados** | |
| Los proveedores de servicios pueden fijar el precio de estos, siempre y cuando estén dentro de los parámetros establecidos por la App, a continuación se presenta un promedio del costo de los servicios ofertados por Gudog:<br><br>• Alojamiento €15 ($67.868 COP), con ecogida/Entrega +€3 (13.573 COP) con una distancia máxima de 5 km, tarifa de festivos €18 por noche (81.442 COP)<br>• Paseos €6 ($27.147 COP), tarifa de festivos €9 (40.721 COP)<br>• Guardería de día €12 ($54.294 COP), con recogida/Entrega +€3 (13.573 COP) con una distancia máxima de 5 km, tarifa de festivos €15 Por día ($67.868 COP)<br>• Veterinaria de Emergencia: su costo es proporcional a los tratamientos que el veterinario da a la mascota. | |
| **1.2. Tasas por servicio y métodos de pago** | |
| **Tasa por servicio para cuidadores** del 10% de la reserva a los cuidadores.<br><br>**Métodos de pago para clientes**<br>Al momento de reservar algún servicio ofertado por un cuidador, los propietarios deben proporcionar a Gudog una tarjeta de crédito o débito. Gudog validará la información del pago al momento en el que el cliente solicite la reserva. Posteriormente, el pago será transferido al cuidador menos las tasas de servicio del cuidador y el cliente. | |
| **1.3. Póliza de seguro** | |
| **Cobertura veterinaria**<br>Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de cobertura veterinaria sin un costo extra. El importe máximo reembolsable por accidente es de 500€ ($2'262.279 COP). | |
| **2. Interfaz** | |
| **Interfaz para dueños de mascotas**<br>El perfil del cuidador se distribuye de la siguiente forma: descripción del cuidador, ultima conexión en la App, tiempo de respuesta, número de reservas aceptadas, ratio de respuesta, descripción del lugar donde tendrá las mascotas, si cuenta o no con mascotas en su residencia, competencias adicionales con las que cuenta, servicios que presta y tarifas, un calendario con la disponibilidad que tiene el cuidador para los diferentes servicios, su ubicación, proporcionado por un mapa de Google Maps y valoraciones de los usuarios por servicios prestados con anterioridad. | |

*Imagen 11. Ficha técnica de la aplicación Gudog.*

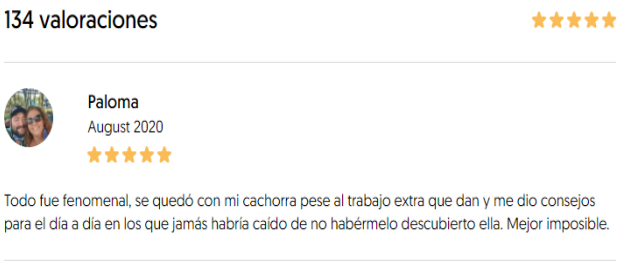
[45] Gudog. *Gudog. 2020*

A continuación, se presenta el motor de búsqueda de la aplicación:




**2.1. Evaluación de desempeño de los cuidadores**

El Sitio cuenta con la opción de dejar comentarios del trato que tuvo cada cuidador con la(s) mascota(s), además de la calificación en la modalidad de 1 a 5 estrellas, siendo las cinco estrellas satisfacción y buen trato.




**2.2. Políticas del sitio**

**Política de cancelación**

El dueño de la mascota tiene la opción de cancelar la reserva en cualquier momento, si la solicitud de reserva aún no ha sido confirmada, el cliente podrá cancelarla sin problema y la App no le cobrará tarifa alguna. Una vez que la reserva ha sido confirmada, el cliente podrá cancelar la reserva y la App aplicará una política de cancelación u otra dependiendo de la antelación con la que se realice la cancelación:

• Si cancela la reserva con más de 24 horas de antelación al comienzo del servicio, se devolverá al cliente el importe pagado excepto la comisión de Gudog.

• Si cancela la reserva con menos de 24 horas de antelación al comienzo del servicio, se devolverá al cliente el importe pagado excepto la comisión de Gudog y el 30% del importe que cobrará el cuidador.

• Si una vez llegada la fecha y hora de inicio de la reserva finalmente el cliente no va a utilizar el servicio, no es posible cancelar la reserva, por ende el cliente no recibirá ningún reembolso y el cuidador cobrará la reserva completa.

• Si una vez comenzado el servicio el cliente decide recoger a su perro antes de lo previsto, no recibirá ningún reembolso y el cuidador cobrará la reserva completa.

**Abandono de mascotas**

*Imagen 12. Ficha técnica de la aplicación Gudog*

## 9.3. Holidog[46]

| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS<br>Ficha técnica de características únicas de la aplicación Holidog |
|---|
| **1. Servicios ofertados** |
| GoHoliday, servicio de guardería, GoWalk, servicio de paseos, GoNanny, servicio de visita, GoSchool, servicio de entrenamiento, HappyBox, servicio de envío de cajas con productos para perros (actualmente disponible solo para España). |
| **1.1. Características del servicio de cuidado durante el día** |
| **Guardería para gatos (visita)**<br>El servicio de guardería para gatos, tanto en el domicilio del dueño como en la casa de la familia anfitriona, va dirigida a los felinos, ya que los felinos son animales territoriales, a los que no les gusta estar fuera de sus hábitos. |
| **1.2. Características del servicio personalizado** |
| Holidog ofrece el envío de una caja con productos para perros, denominada HappyBox. El Sitio ofrece cuatro modalidades de suscripción a este servicio de envío de caja (para el cliente o para ofrecer), la cual puede ser, suscripción mensual, trimestral, semestral o anual. La caja contiene productos como accesorios, pañitos húmedos especiales para mascotas, ropa para perros, snacks, entre otros productos. |
| **1.3. Costo de los servicios ofertados** |
| A continuación se muestra el rango de precios que maneja la aplicación para algunos de sus servicios:<br>• GoHoliday: el precio promedio es de 11 a 15 euros por día en la casa del dueño de la mascota o en la casa de la familia anfitriona (49.610 - 67.650 COP).<br>• GoWalk: los paseos de perros cuestan en un promedio de 9 a 10 euros (40.590 - 45.100 COP). |
| **1.4. Tasas por servicio y métodos de pago** |
| El Sitio no cobra ningún tipo de comisión al cuidador y al cliente.<br><br>**Cuenta Premium**<br>Esta suscripción es opcional y permite a los cuidadores sobresalir en los resultados de búsquedas en la plataforma, al igual que ser participes de multiples beneficios que brinda la App, tales como, Petsitter Premium:<br>• Aparece en los primeros resultados de búsqueda con un estatus especial PREMIUM.<br>• Recibe una reseña exclusiva y personalizada por parte de Holidog, que se añade a la cuenta del cuidador.<br>• Recibe hasta tres veces más notificaciones de parte de los dueños de mascotas.<br><br>La suscripción tiene un valor de 5 Euros ($22.622 COP) por mes, la suscripción es por 3 meses y no hay obligación de renovar y no hay renovación automática como en las demás suscripciones.<br><br>**Métodos de pago**<br>Para acceder a la cuenta premium, el cuidador puede realizar el pago, mediante tarjeta débito o crédito. El Sitio no acepta ningún tipo de transferencia bancaria, efectivo, cheque o PayPal..<br><br>**Métodos de pago**<br>El pago de la suscripción para clientes se realiza mediante tarjeta de crédito (Visa, Mastercard) y el pago hacía los cuidadores puede realizarse en efectivo. La tarifa de suscripción incluye tan sólo el precio por la suscripción y la compensación al cuidador es determinada por los propios cuidadores. |

*Imagen 13. Ficha técnica de la aplicación Holidog.*

[46] Holidog. *Nuestros servicios de guardería, pensión y paseos para perros y gatos. s.f.*

| 1.5. Póliza de seguro |
|---|
| Holidog no proporciona ningún tipo de seguro para cuidadores o clientes. Lo que ofrece es la garantía HOLIVET que es comprada por el cliente y que puede ser añadida a cada reserva.<br><br>**Opción de seguro HOLIVET**<br>El seguro cubre los "gastos veterinarios" por el período de validez de la adhesión: reembolso de los gastos veterinarios en caso de accidente que se hiera al animal mientras se encuentre bajo la responsabilidad del Petsitter o cuidador. |
| **2. Interfaz** |
| **Interfaz para dueños de mascotas**<br><br>**Herramientas**<br>• Búsqueda y reservas, cuando el cliente realiza una búsqueda y completa los filtros de esta, tiene la opción de cancelar la búsqueda existente si ha cometido un error y puede crear una nueva para cambiar la fecha de la reserva u otras características del servicio. Si el cliente requiere un encuentro antes de que empiece la reserva, este sólo se puede organizar una vez se haya confirmado la reserva. |
| **2.1. Registro** |
| **Registro para cuidadores**<br>Los miembros deben certificar que tienen un mínimo de 18 años de edad al momento de inscribirse y que son plenamente capaces de ser contratados. Holidog válida manualmente los perfiles de los cuidadores antes de que sean visibles públicamente para los clientes. Además, cada cuidador debe estar cubierto por un seguro de responsabilidad civil para poder inscribirse satisfactoriamente en la App.<br>**Registro para clientes**<br>Holidog propone tres modalidades de suscripción al servicio de búsqueda, con pago por única vez: una suscripción trimestral, semestral y anual, aunque la App también ofrece la posibilidad de una inscripción única. Cada plan de suscripción se renueva automáticamente a la llegada de su fin.<br>**Holimember**<br>A continuación se precisan los costos de las membresías:<br>Ocasional (3 meses): $68.838 COP - Viajeros (6 meses): $63.403 COP - Negocios (12 meses): $38.042 COP<br>**Holimember inmediato**<br>Como su nombre lo indica, el cliente obtiene una suscripción inmediata, pero a un mayor costo que la suscripción normal<br>Ocasional (3 meses): 206.515 COP - Viajeros (6 meses): 380.423 COP - Negocios (12 meses): 456.508 COP |
| **2.2. Evaluación de desempeño de los cuidadores** |
| Para medir el desempeño del cuidador, la App evalua al cuidador mediante,<br>- Porcentaje de respuesta: cuando el porcentaje de respuesta ha caído por debajo del porcentaje mínimo establecido por la app, el sistema mantendrá automáticamente fuera de las listas de resultados de búsqueda a estos perfiles.<br>- Reseñas: el cliente puede dejar una reseña o comentario en el perfil del cuidador. |
| **2.3. Políticas** |
| **Política de cancelación para cuidadores**<br>El cuidador debe asegurarse de que realmente puede aceptar los servicio, ya que la cancelación, después de confirmada la reserva puede conducir a la suspensión de la cuenta. |
| |

*Imagen 14. Ficha técnica de la aplicación de Holidog.*

## 9.4. Host a Pet[47]

| Host a Pet | **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**<br>**Ficha técnica de características únicas de la aplicación Host a Pet** |
|---|---|
| **1. Servicios ofertados** | |
| Paseos, cuidado durante el día, guardería, baños: básico o profesional, servicio de entrenamiento y transporte (este último se puede agregar a cualquier reservación). | |
| **1.1. Caracterísitcas del servicio de paseo** | |
| Para este servicio el Host (cuidador), como lo denomina la aplicación, tiene permitido pasear hasta 6 perros al mismo tiemp | |
| **1.2. Características del servicio personalizado** | |
| **Servicio de baño**<br>Este servicio puede ser a domicilio en la casa del cliente o en la casa del Host y consiste en, baños básicos, en el cual se usa agua y jabón para mascotas o baños profesionales, incluyen: recorte de uñas, limpieza de oídos, drenado de glándulas, limpieza bucal (si la mascota lo permite), cepillado, secado, y/o estética.<br>**Servicio de transporte**<br>Para este servicio, el Host recoge y lleva a la mascota en auto. | |
| **1.3. Costos de los servicios ofertados** | |
| Cada Host elige el precio que cobra por servicio, sin embargo, a continuación, se presenta el rango de precios que maneja la aplicación:<br>• Paseo: $50 a $90 pesos mexicanos (8.315 - 14.968 COP).<br>• Baño: entre $50 y $250 pesos mexicanos. Depende del tamaño de la mascota y si el baño es básico o profesional (8.315 - 41.578 COP).<br>• Guardería: entre $180 a $300 pesos mexicanos (29.936 - $9.894 COP)<br>• Cuidado durante el día: entre $100 a $200 pesos mexicanos (16.631 - 33.262 COP)<br>• Entrenamiento: depende del diagnóstico que dé el entrenador y del número de sesiones. El diagnóstico se basa en la edad de la mascota, comportamiento, raza, los requerimientos de aprendizaje que precisa el dueño, entre otros. Varía entre 2,500 y 5,000 pesos mexicanos (415.785 - 831.571 COP) y el entrenamiento dura aproximadamente de 4 a 6 semanas, 3 veces por semana. | |
| **1.4. Tasas por servicio y métodos de pago** | |
| **Tasa por servicio para cuidadores** del 16%<br>**Tasa por servicio para clientes** del 10%.<br><br>**Métodos de pago para los servicios:**<br>Tarjeta de crédito y tarjeta debito. No está permitido el pago en efectivo. | |
| **1.5. Póliza de seguro** | |
| **Seguro de Protección Host A Pet**<br>Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de seguro de protección sin un costo extra. Es la asistencia personalizada e indemnización por daños que comprenden: lesiones corporales, enfermedades, muerte, así como el deterioro o destrucción de bienes. El seguro cubre hasta un monto de $10.000 pesos mexicanos (1'676.710 COP) y tiene un deducible aplicable a la cobertura de $500.00 pesos mexicanos (83.835 COP) por evento y/o siniestro. Los siniestros que generen gastos menores al deducible aplicable no son cubiertos por el Seguro. | |
| **2. Interfaz** | |
| **Herramientas**<br>**Catálogos de servicios**, aquí el cuidador señalará, entre otros puntos, el servicio que pretende prestar, el lugar donde prestará el servicio, el tipo de mascotas que desea atender, el tipo y disponibilidad del servicio que quiere prestar y por último el costo y reglas relacionadas de sus servicios.<br>**Anuncios de los servicios**, los anuncios se mostrarán en los resultados de búsqueda del cliente | |

*Imagen 15. Ficha técnica de la aplicación Host a Pet.*

[47] Host a Pet. *Pet Walkers and Pet Sitters Close to You. S.f.*

**2. Interfaz**

**Reservas,** si un cliente realiza al cuidador una solicitud de reservación a través de la Plataforma, el cuidador deberá pre-autorizar, confirmar o rechazar al cliente dicha solicitud de reservación, el plazo para esta acción es de dos días, en caso de no hacerlo Host a Pet cancelará la reservación automáticamente. Al finalizar los servicios, el cuidador queda obligado a dar una evaluación respecto del cliente y sus mascotas durante la ejecución de los servicios.

**Promociones,** mediante esta herramienta el cuidador solicita una imagen personalizada al Sitio y esta se puede compartir con amigos y conocidos junto con un código promocional proporcionado por la app.

**Código personalizado**

**Chat,** el chat cuenta con Mystery shopping.

**Oferta Especial,** la herramienta consiste en enviar un precio nuevo al cliente, esta oferta especial se realiza debido a días extra o algún imprevisto que haya sucedido durante la estancia que requiera un cargo adicional.

**3.1. Registro**

Como requisito para el registro en la App, se solicitan mínimo dos años de experiencia comprobable en el cuidado de mascotas propias y/o ajenas, al igual que referencias personales comprobables. También, el candidato debe "subir" al Sitio en el momento del registro, un comprobante de domicilio y su identificación oficial. Consiguiente, el candidato crea un perfil en la App, donde elige los servicios, precios y el tipo de mascotas que quiere recibir. Este proceso culmina tomando una capacitación en línea y resolviendo satisfactoriamente un examen en línea. La certificación se hace por medio de una llamada, para la cual el candidato debe haber aprobado satisfactoriamente la entrevista y el examen en línea, mediante esta llamada de retroalimentación se aclaran las dudas que tenga el candidato y en caso de haber pasado los requisitos satisfactoriamente, la aplicación certifica y activa el perfil como “Host” para que comience a recibir mascotas. “En algunos casos la app realiza visitas al domicilio del Host, con el fin de verificar las condiciones del lugar, calidad de las instalaciones y que las características correspondan con aquellas precisadas de cualquier Anuncio y/o en los Catálogos de Servicios” publicados en el perfil del cuidador".

**3.2. Evaluación de desempeño de los cuidadores**

Se pueden calificar los servicios dejando “reviews” o reseñas.

La aplicación tiene un reconocimiento a los cuidadores llamado “¡Feliz día del Host!”, el cual consiste en que la App no cobra la comisión al cuidador, durante un período de tiempo. A continuación, se presenta el “reconocimiento” para el año 2019:




**3.3. Políticas**

**Política de cancelación**

Cuidador: en el caso de que la cancelación sea solicitada por parte del HOST, esta será revisada por Host a Pet, ya que es responsabilidad del anfitrión aceptar sólo aquellas reservaciones que esté en aptitud de cumplir y el Sitio considera estas cancelaciones como alertas críticas para una posible suspensión o cancelación de la cuenta registrada. En el caso que el HOST cancele una reserva confirmada y pagada se reembolsará al cliente el 100% incluyendo la comisión por servicio de Host a Pet.

**Cliente**

El cliente tiene derecho a cancelar una reservación en cualquier momento. El cliente está de acuerdo que, en el caso de cancelación de una reserva por su parte, se aplicarán los siguientes criterios:

• En el caso que el cliente cancele una reserva confirmada y pagada con 24 horas o más de la fecha indicada en el check-in de la reserva, se reembolsará al cliente el 100% de la tarifa registrada por el HOST, descontando la comisión por servicio de Host a Pet.

• En el caso que el cliente cancele una reserva confirmada y pagada con menos de 24 horas de la fecha indicada en el check-in de la reserva, se reembolsará al cliente el 70% de la tarifa registrada por el HOST, descontando la comisión por servicio de Host a Pet.

En cualquier caso y al margen de la política de cancelación de la App, Host a Pet tiene el derecho de cobrar una cuota por cancelación (equivalente al 10% del valor de los servicios reservados), misma que se informará al cliente durante el proceso de reservación.

*Imagen 16. Ficha técnica de la aplicación Host a Pet.*

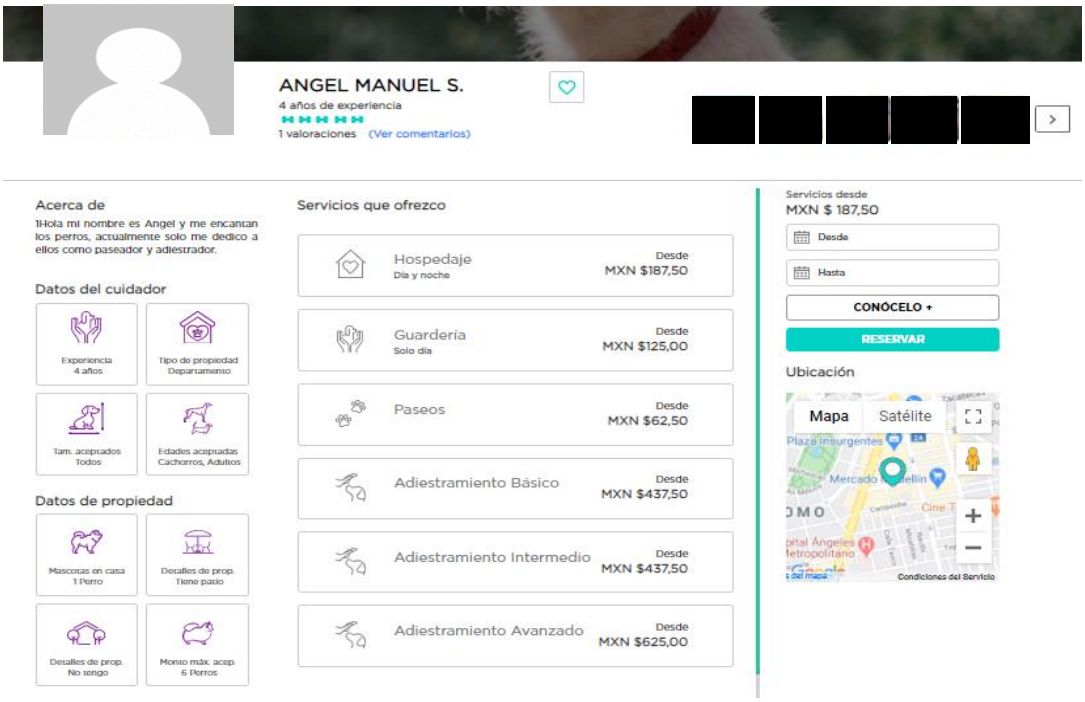
## 9.5. Kmimos[48]

| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS<br>Ficha técnica de características únicas de la aplicación Kmimos |
|---|
| **1. Servicios ofertados** |
| Paseos, cuidado durante el día, guardería, servicio de entrenamiento y servicio veterinario. |
| **1.1. Características del servicio de paseo** |
| Este servicio tiene una duración de 60 minutos, cuenta con paradas para hidratación y puede ser un paseo personal o acompañado de más mascotas (estos lineamientos se dan por parte del usuario dueño de la mascota). |
| **1.2. Características del servicio veterinario** |
| Tuveterinario.com, este servicio es prestado mediante la plataforma web, cuenta con diferentes modalidades, las cuales se detallan a continuación:<br>• Domicilio rápido: un profesional atiende a la mascota en menos de una hora.<br>• Veterinario a domicilio: el cliente selecciona una fecha y hora para la cita en su casa.<br>• Video llamada YA: el cliente recibe orientación veterinaria a través de una vídeo llamada.<br>• Asesoría virtual veterinaria, el cliente selecciona una fecha y hora, el veterinario toma su historial y síntomas, examina y recomienda un tratamiento, que puede incluir receta y análisis de laboratorio. |
| **1.3. Cracterísticas del servicio personalizado** |
| Los servicios personalizados dependen de cada cuidador y tienen un costo extra. Los cuidados especiales que puede prestar el cuidador son corte de pelo, baño y secado, limpieza dental, visita al veterinario, acupuntura, transporte sencillo, transporte redondo |
| **1.4. Tasas por servicio y métodos de pago** |
| **Tasa para cuidadores** del 20%, sobre el monto a pagar por cada noche reservada. |
| **1.6. Póliza de seguro** |
| **Cobertura póliza de seguro**<br>Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de póliza de seguro sin un costo extra. La Póliza ampara el pago hasta por un monto de $5,000.00 MNX (882.552 COP) y en caso de fallecimiento de la mascota, la App brinda una compensación económica para gastos funerarios hasta por un monto de $10,000.00 M.N. (1'765.105 COP). La edad mínima es de 3 meses, si no, la Póliza y/o Cobertura Veterinaria no aplica(n) en la reserva para los casos de enfermedad, debido a que aún la(s) mascota(s) no completa(n) su esquema de vacunación. |
| **2. Interfaz** |
| **Herramientas**<br>El perfil de los cuidadores cuenta con las siguientes características: edad de las mascotas que admite el cuidador, tamaño de mascotas que admite el cuidador, máximo de mascotas admitidas, descripción del cuidador, numero de reservas aceptadas, descripción del lugar donde tendrá las mascotas, si cuenta o no con mascotas en su residencia, competencias adicionales con las que cuenta el cuidador, servicios que presta el cuidador y tarifas, un calendario con la disponibilidad que tiene el cuidador para los diferentes servicios, su ubicación, proporcionado por un mapa de Google Maps, valoraciones de los usuarios por los servicios realizados con anterioridad, botón "Conócelo", el cual direcciona al cliente al chat del cuidador. |

*Imagen 17. Ficha técnica de la aplicación Kmimos.*

[48] Kmimos. *Kmimos. s.f.*

**Interfaz para cuidadores**

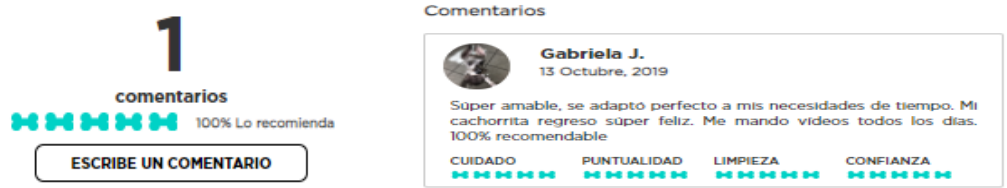



**2.1. Registro**

Para la etapa de registro, además de rellenar el formulario y otros aspectos generales, el candidato debe realizar una prueba en línea, de la cual debe aprobar el 80% de las preguntas. En caso de no aprobar, el cuidador debe esperar hasta 10 días hábiles para nuevamente tomar la prueba. Si el aspirante ya se registró, la App colocará el perfil en estatus inactivo, hasta que la App contacte de nuevo al candidato y lleve a cabo el proceso de certificación y el potencial cuidador lo apruebe. Después de ser aprobada la certificación, la App notifica al candidato para solicitarle el comprobante de domicilio, su identificación oficial y una cuenta interbancaria. También, el candidato recibe vía correo electrónico un examen psicométrico, el cual debe ser aprobado por parte del cuidador. En caso de que el resultado sea negativo, el cuidador podrá nuevamente tomar la prueba luego de transcurridos 30 días y no podrá darse de alta como cuidador de Kmimos durante ese período de tiempo. Hasta que la prueba sea positiva, Kmimos aprobará el perfil y se le notificará al cuidador la activación de su perfil.

**3.2. Evaluación de desempeño para cuidadores**

Kmimos para garantizar un servicio de calidad, contaca a los clientes que han tenido alguna cita, reservación o servicio adicional contratado por la plataforma. El Sitio se contacta con los clientes por vía telefónica, correo electrónico, o medios web (WhatsApp, plataforma, etc.), donde la App les realiza un cuestionario enfocado a mejorar el servicio de la plataforma y la experiencia vivida por el servicio obtenido. De igual manera, Kmimos permite la evaluación de los cuidadores, por medio de un modelo de ponderación (5 estrellas) de los siguientes puntos: limpieza, confianza, puntualidad, cuidado.




**3.3. Políticas**

**Abandono de mascotas**

**Política de Cancelación**

Para realizar una cancelación, el Cliente tiene 48 horas antes de la fecha del servicio para poder cancelarla, sin que se le aplique alguna penalización y la App le reembolse el pago completo. Si la reserva es cancelada dentro de las 48 horas antes de la fecha del servicio, se aplicará el reembolso de la totalidad pagada por el cliente menos un 20% de penalización.

*Imagen 18. Ficha técnica de la aplicación Host a Pet.*

## 9.6. My Wak[49]

**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
**Ficha técnica de características únicas de la aplicación My Wak**

**1. Servicios ofertados**

Paseos, guardería, servicio de entrenamiento, servicio veterinario, servicios para eventos empresariales y tienda online.

**1.1. Características del servicio de paseo**

MyWak ofrece tres servicios a sus usuarios:
• WakVIP: un paseador por perro, diseñado para mascotas que requieren cuidados especiales o algún tipo de adiestramiento;
• WakPro: cuatro perros con un mismo paseador;
• WakPal: conformado por personas del común que se inscriben a través de la aplicación (no son capacitados por la Cruz Roja obligatoriamente).
En los servicios contratados, los propietarios pueden ver en tiempo real la ubicación de la mascota, el número de necesidades que ha hecho, también pueden recibir fotos y chatear con el paseador.

**1.2. Costos de los servicios ofertados**

A continuación , se presentan los costos que maneja la App,




*Imagen 19. Ficha técnica de la aplicación My Wak.*

[49] My Wak. *¿Por qué My Wak? 2020*

| 1.3 Tasas por servicio y métodos de pa |
| --- |
| **Métodos de pago**<br>Métodos de pago disponibles para que los clientes realicen el pago de los servicios realizados por los cuidadores<br>• Tarjeta de crédito, efectivo, puntos baloto |
| **1.4. Póliza de seguro** |
| La aplicación cuenta con un seguro prestado por SURA. Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de póliza de seguro sin un costo extra. |
| **2. Interfaz** |
| **Interfaz para cuidadores**<br>Herramienta “Calendario”, en el cual puede gestionar los paseos programados y su historial de pagos. |
| **2.1. Registro** |
| Los Usuarios deben completar el formulario de registro y obtener una certificación por parte der la Cruz Roja Colombiana, la cual se obtiene tras haber cursado algún nivel de adiestramiento o cursos prácticos de 120 horas en la organización. El curso de caminatas caninas no tiene ningún costo en la Cruz Roja. Para el servicio Wakpal, el cuidador no debe tomar obligatoriamente los cursos brindados por la Cruz Roja Colombiana, sin embargo, la plataforma somete a pruebas de alta rigurosidad a los candidatos para poder recibir acceso a la plataforma. |
| **2.2. Evaluación de desempeño para cuidadores** |
| Siempre al finalizar un servicio, los usuarios tienen la posibilidad de calificar al paseador con una escala de estrellas, con un tope máximo de cinco. |
| |

*Imagen 20. Ficha técnica de la aplicación My Wak.*

## 9.7. Paseaperros.com[50]

| | |
|---|---|
| Pasea Perros .com | **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**<br>**Ficha técnica de características únicas de la aplicación Paseaperros.com** |
| **1. Servicios ofertados** | |
| Guardería y paseos. | |
| **1.1. Características del servicio de paseo** | |
| La duración y hora exacta de los paseos es algo que se acuerda entre el cliente y el paseador al momento de la contratación del servicio. Cada paseador exhibe en su perfil una grilla de horarios en los que tiene disponibilidad para trabajar (mañana, tarde y noche). La aplicación ha establecido que cada paseador puede llevar máximo hasta ocho perros. | |
| **1.2. Costo de los servicios ofertados** | |
| Paseos: en Argentina, el costo por paseo de una hora y media ronda los 70 pesos (3.613 COP), en México, los costos van desde los 60 pesos hasta los 90 pesos en promedio, por el mismo tiempo de recorrido (10.086 - 15.129 COP). El servicio de guardería ronda los 200 pesos por noche (33.621 COP). | |
| **1.3. Tasas por servicio y métodos de pago** | |
| **Tasa para cuidadores**del 20% sobre el precio ofertado por el cuidador/paseador.<br><br>**Métodos de pago para los dueños de mascotas**<br>Los servicios adquiridos por el cliente deberán ser abonados a PaseaPerros antes de iniciar, de esta manera el Sitio garantiza el pago hacia el cuidador/paseador. La carga de saldo se realiza con tarjeta de crédito mediante PayPal. | |
| **1.4. Póliza de seguro** | |
| **Cobertura veterinaria**<br>Cada servicio contratado lo ampara el servicio adicional de cobertura veterinaria sin costo extra. La cobertura veterinaria no abarca reintegros por rotura de elementos materiales, tanto sean propiedad del cliente como del paseador o cuidador. La cobertura tiene un límite de USD 500 ($1'894.815 COP) y cubre accidentes y enfermedades durante el servicio. | |
| **3. Interfaz** | |
| **Interfaz para cuidadores**<br>El sistema de la plataforma constantemente monitorea la actividad de los usuarios, aquellos perfiles que se encuentran inactivos o con comportamientos indeseados, son automáticamente dados de baja.<br>Por otro lado, los cuidadores y paseadores de la App, tienen la posibilidad de aceptar o rechazar la solicitud que envían los clientes.<br>**Herramientas**<br>**Reportes:** los reportes tienen dos objetivos, informar al cliente de los paseos que el paseador ha realizado en la semana y cobrarle al cliente por los paseos realizados. Cada vez que el cuidador envíe un reporte, el cliente recibirá una notificación con el detalle del mismo.<br>**Movimientos de saldo:** en esta sección el cuidador/paseador puede observar cuánto saldo a favor tiene y retirarlo<br>**Calificaciones:** el cuidador/paseador tiene la opción de ver las calificaciones que los clientes han realizado en su perfil y realizar comentarios acerca de estos.<br>**Chat:** la herramienta cuenta con *"mystery shopping"*<br><br>**Interfaz dueños de mascotas**<br>**Herramientas:** solicitar encuentro, hacer consulta, chat, cargar saldo (el Sitio requiere que el cliente cargue saldo | |

*Imagen 21. Ficha técnica de la aplicación Paseaperros.com*

[50] Paseaperros.com. *Políticas de privacidad y confidencialidad de la información. 2014*

| 2.1. Registro |
| --- |
| **Registro para cuidadores**<br>Después de rellenar el formulario de registro, el Sitio revisa el perfil creado por el aspirante, para activarlo y determinar si cumple con los estándares de calidad de la aplicación, los cuales son: texto con la presentación personal del cuidador, foto de perfil de “buena calidad”, tener al menos 3 fotos en la galería del perfil y haber verificado la dirección del email (esto se realiza mediante un link suministrado por el Sitio).<br><br>**Certificación cuidadores**<br>La plataforma cuenta con gran variedad de paseadores y cuidadores registrados en el Sitio, que han provisto documentación para validar sus datos personales, como nombre y apellido, documento o pasaporte, domicilio y teléfono. En cada perfil se pueden observar las insignias que indican cuáles de esos datos han sido verificados. Por ejemplo, los paseadores o cuidadores que han verificado su domicilio tienen activada en su perfil la insignia de "domicilio verificado" y los que han validado el documento o pasaporte, tienen activada la insignia de "documento validado". La validación no es obligatoria e igualmente los perfiles pueden ser aprobados sin esta.<br><br>**Contratación**<br>El paseador o cuidador recibe un pedido de contratación y debe aceptarlo o rechazarlo. Cuando la contratación es aceptada, el cliente recibe una notificación y debe cargar saldo en el Sitio para cubrir el costo del servicio. Ese saldo quedará reservado en la cuenta de PaseaPerros.com del cliente hasta tanto la persona que haya contratado cumpla con el servicio acordado. |
| **2.2. Evaluación de desempeño para cuidadores** |
| El Sitio maneja las siguientes medidas de reputación: contrataciones activas y tiempo de respuesta. Cada vez que un cliente contrata a través del Sitio, la reputación del paseador/cuidador aumenta, con lo cual aparecerá más arriba en los listados y filtros de búsqueda que realiza el cliente. El cliente también tiene la opción de calificar al cuidador/paseador y este a su vez tiene la posibilidad de ver sus calificaciones y responder a ellas. |
| **23.3. Políticas** |
| **Garantía se satisfacción**<br>Si después de contratar algún servicio, el paseador o cuidador no satisface las expectativas del cliente, este puede cambiarlo por otro, tantas veces como le sea necesario. Según el Sitio, la plataforma cuenta con “la mayor base de datos de cuidadores y paseadores de la región”.<br><br>**Código de descuento**<br>- Política de reembolso: si el cliente solicita un reembolso de saldo antes de haber consumido todo el saldo cargado más todo el saldo de regalo, sólo se devolverá el saldo que haya cargado menos lo que haya consumido.<br>- Contratación Mínima: la mayoría de los Códigos de Regalo tienen una carga de saldo mínima para poder ser activado, dicho monto aparecerá en la plataforma al momento de aplicar el código. |
| |

*Imagen 22. Ficha técnica de la aplicación Paseaperros.com*

## 9.8. Petcrew[51]

| | |
|---|---|
| petcrew | **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**<br>**Ficha técnica de características únicas de la aplicación Petcrew** |
| **1. Servicios ofertados** | |
| Paseos, cuidado durante el día y guardería. | |
| **1.1. Características del servicio de paseo** | |
| Es un servicio donde los clientes pueden programar caminatas por la cantidad de horas que deseen durante la semana o los fines de semana. La aplicación también oferta paquetes de paseos (12 o 20 paseos) a sus clientes. | |
| **1.2. Características del servicio personalizado** | |
| Los clientes tienen la opción de incluir servicios complementarios como: baños, transporte, administración de medicamentos, entre otros servicios. | |
| **1.3. Costos de los servicios ofertados** | |
| El cuidador/paseador tiene permitido establecer precios únicamente para los servicios de Daycare y Sleepover (el Sitio dará unos rangos y una orientación al usuario al ser aceptado para una reserva para que establezca el precio de estos servicios). | |
| **1.4. Tasas por servicio y métodos de pago** | |
| **Requisitos para el pago a los cuidadores**<br>Los cuidadores deberán tener al día su RUT o constancia de que cumplen con todas las obligaciones legales de seguridad social y parafiscal, para que ésta pueda cumplir con el pago de los honorarios que se causen por la prestación de los servicios mediante la plataforma. La App recalca que,<br>• Cada Miembro será directamente responsable del pago de sus obligaciones tributarias y de seguridad social.<br>• Para recibir el pago de los honorarios, además de cumplir con las condiciones mencionadas, el cuidador deberá suministrar ante Petcrew los datos de una cuenta de NEQUI propia para recibir y hacer los pagos correspondientes a cada servicio prestado.<br><br>**Métodos de pago para clientes**<br>El cliente puede pagar los servicios realizados por el cuidador, mediante efectivo, tarjeta de crédito, PSE o Efecty. Cabe resaltar que todos los cargos por realizar cualquier reserva a través de la plataforma incluirán los impuestos aplicables por la nueva reforma tributaria que rige a Colombia a partir del año 2017. Cada servicio principal, y cualquier servicio adicional contratado por el cliente con el cuidador, incluirá el 19% del IVA. | |
| **1.5. Póliza de seguro** | |
| **Asistencia veterinaria**<br>Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de asistencia veterinaria sin costo extra.<br><br>El servicio de asistencia veterinaria lo cobra y lo presta la App únicamente a mascotas mayores de 3 meses y menores de 12 años. La asistencia puede ser prestada mediante las siguientes modalidades:<br>• Orientación médica veterinaria telefónica<br>• Asistencia en caso de accidente o enfermedad<br>• Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota | |

*Imagen 23. Ficha técnica de la aplicación Petcrew.*

[51] Petcrew. *¿Quiénes somos? 2020*

| Asistencias | Cobertura | Eventos por servicio |
|---|---|---|
| Asistencia mascota | Monto máximo | Máximo de eventos |
| Asistencia en caso de accidente o enfermedad (Consulta veterinaria, Equipo y material de sutura, Rayos x, Analgésicos (inyectología)). | $300.000 | Un (1) evento |
| Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: afiches, folletos, fotos, etc. | $35.000 | Un (1) evento |

**2. Interfaz**

**Interfaz para cuidadores**

A continuación, se detalla el uso de la plataforma,

Cuando un cuidador recibe una solicitud para prestar un servicio, éste debe responder y contactar al cliente en un máximo de cinco horas, para confirmar la solicitud de servicio realizada por parte del cliente. En caso de que el cuidador no contacte al cliente dentro del plazo establecido, será reemplazado por uno nuevo, ya que la App entiende que el cuidador ha renunciado a la petición del servicio y por ende será omitido.

**Reservas**

En el momento en que los dueños acepten la propuesta, ésta quedará agendada tanto en el perfil del cuidador en la herramienta "Calendario", como en la interfaz del dueño de la mascota.

**Máximo de mascotas permitidas**

• Sleepover y DayCare: el Sitio ha establecido un máximo 3 mascotas al mismo tiempo para este servicio.

• En el servicio DogWalker el proveedor de servicios podrá pasear hasta 4 perros al mismo tiempo.

**Perfil**

En el perfil del cuidador está la opción “editor de servicios”, donde el cuidador podrá editar tanto la tarifa de los servicios que oferta, como las demás características de su perfil (fotografía de perfil, datos básicos del cliente, métodos de pago y/o información de la mascota).

**Calendario**

**Elementos publicitarios**

El cuidador tiene la opción de solicitar al Sitio volantes, (la App únicamente cobrará el precio del envío a la casa del cuidador). También, el cuidador puede comprar la cachucha, camiseta o chaqueta de Petcrew mediante la tienda virtual.

**2.2. Evaluación de desempeño para cuidadores**

**Crew memeber ideal**

Al finalizar cada servicio, el dueño de la mascota podrá calificar el servicio de 1 a 5 “huellitas” y podrá escribir comentarios sobre su experiencia. El cuidador/paseador debe mantener calificaciones mayores a 4 huellitas en todos los servicios, ya que si recibe calificaciones de 3 huellitas para abajo, será notificado por la App para que mejore en sus próximos servicios o podrá ser dado de baja de la plataforma.

**2.3. Políticas**

**Política de cancelación**

Si el cuidador cancela un servicio ya agendado sin un motivo de fuerza mayor, además de no recibir el pago correspondiente al mismo, será multado con un valor que dependerá del tipo de servicio agendado y el tiempo de cancelación. El Cuidador y/o El Cliente, pueden cancelar el servicio a última hora cuando se presenten situaciones imprevistas de orden público, climáticas u otra que no dependa de las partes y que haga recomendable la prestación del mismo.

Por parte del cliente, para servicios de Sleepover: el Cliente tendrá hasta 8 días antes del inicio de su servicio para cancelarlo sin penalización (si el tiempo entre la reserva y el inicio del servicio es inferior a 8 días, el Cliente tendrá hasta 48 horas para cancelarlo), pero si lo hace fuera de estos rangos, o su reserva se hizo con menos de 48h antes del inicio del servicio y es cancelado, deberá pagar una multa según la duración de la reserva y la temporada del año (temporada alta: diciembre, enero, semana santa, semana de receso). La App tiene en cuenta los siguientes criterios,

*Imagen 24. Ficha técnica de la aplicación Petcrew.*

| |
|---|
| - **Temporada Alta**: si la reserva es de 1 a 8 noches el Cliente tendrá que asumir el 50% del servicio; si la reserva es de 9 a 15 noches el Cliente tendrá que asumir el 30% del servicio; si la reserva es de más de 15 noches el Cliente tendrá que pagar el 20% del servicio.<br>- **Temporada Baja:** si la reserva es de 1 a 8 noches el Cliente tendrá que asumir el 30% del servicio; si la reserva es de 9 a 15 noches el Cliente tendrá que asumir el 20% del servicio; si la reserva es de más de 15 noches el Cliente tendrá que pagar el 15% del servicio.<br>- **Para servicios de Daycare:** El cliente tendrá hasta 24 horas antes del inicio del servicio para cancelarlo sin costo. De cancelar el servicio pasado este tiempo, el Cliente deberá asumir el valor del servicio completo según la tarifa por día del cuidador (no se asumirían costos de servicios adicionales pactados entre el cliente y el cuidador).<br>- **Para servicios de paseos Dogwalker:** El cliente tendrá hasta 3 horas antes del inicio del paseo para cancelarlo sin costo. Si se cancela después de 3 horas antes del inicio del paseo, el cliente deberá asumir el costo total del paseo.<br>Cabe resaltar que las multas de cancelación aplican únicamente para los servicios principales, y no aplicará para los servicios adicionales. |

*Imagen 25. Ficha técnica de la aplicación Petcrew.*

## 9.9. Rover[52]

| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS<br>Ficha técnica de características únicas de la aplicación Rover |
|---|
| **1. Servicios ofertados** |
| Paseos, cuidado durante el día, guardería, pet sitter (niñera), y visitas a domicilio. |
| **1.1. Características del servicio personalizado** |
| **Servicio de niñera (sitter)**<br>Mediante este servicio el cliente puede realizar una reserva para que una persona pase por su casa en algún momento del día para revisar cómo están sus mascotas y darles de comer o pasearlas. |
| **1.2. Costos de los servicios ofertados** |
| Los cuidadores y paseadores Rover gestionan sus propias tarifas y el precio total de la reserva varía según el servicio, la tarifa del cuidador y los requisitos de la reserva del cliente. |
| **1.3. Tasas por servicio y métodos de pago** |
| **Tasa para cuidadores**<br>Las tarifas de servicio varían dependiendo de cuándo fue aprobado el perfil del cuidador de Rover. Si el perfil fue aprobado antes del 1 de marzo de 2016, la tarifa por servicio es del 15% y a partir del 1 de marzo de 2016, la tarifa por servicio es del 20%.<br><br>**Tasa para clientes**<br>A partir de septiembre de 2015, a las reservas de los nuevos clientes, la App les cobra una tarifa de servicio para cubrir los costos operativos de Rover y cubrir los impuestos estatales y locales, cuando corresponda. Los servicios reservados a través de una cuenta de Rover creada antes de la fecha en que se implementó la tarifa no estan sujetos a la tarifa de servicio del propietario y esta tarifa no excede los $50/reserva (173.325 COP) ($35 CAD/reserva en Canadá (94.905 COP)). También, esta tarifa es reembolsable en caso de que la niñera o el propietario cancelen la reserva.<br><br>**Métodos de pago**<br>En el momento de la reserva, se realizará un cargo en la tarjeta ingresada por el Cliente por el valor de la reserva completa. |
| **1.4. Póliza de seguro** |
| **Garantía Rover**<br>Cada servicio contratado por la App lo ampara el servicio adicional de Garantía Veterinaria sin costo extra. El reembolso por costes veterinarios se limita a un importe total de $25,000 por incidente. El reembolso por daños de la propiedad del dueño de la mascota o por lesiones a terceros se limita a $1,000,000 por incidente. Todos los reembolsos están sujetos a una contribución mínima de $250 por parte del solicitante, por lo que el Sitio solo reembolsa costes que excedan los $250. |
| **2. Interfaz** |
| **Interfaz para cuidadores**<br>La interfaz del cuidador cuenta con las siguientes herramientas,<br><br>**Mi perfil, d**esde el perfil, el cuidador tiene acceso a:<br>• añadir fotos de servicios realizados y solicitar recomendaciones.<br>• **Información de la cuenta**, el proveedor de servicios puede ver o actualizar en su perfil información personal y de contacto.<br>• **Galería de fotos**, el usuario puede agregar varias fotos a su perfil<br>• **Servicios/Tarifas**, mediante esta opción se pueden modificar los servicios que ofrece el cuidador, las tarifas y sus |

*Imagen 26. Ficha técnica de la aplicación Rover*

[52] Rover. *Centro de ayuda Rover. s.f.*

preferencias.
• **Añadir perros**, el cuidador podrá crear perfiles Rover para sus mascotas.
• Activar notificaciones mediante SMS.
• Modificar preferencias de cuidado de perros
• **Bandeja de entrada,** el proveedor de servicios mediante esta funcionalidad pude configurar entre otras cosas, las tarifas de los servicios que ofrece.
**"+ Tarifas adicionales"**, mediante esta función, el cuidador podrá modificar tarifas para vacaciones, perros adicionales, reservas extendidas, cachorros, cuidado de gatos, y más eventualidades que se pueden dar durante el servicio que requieren un costo extra.
**- Tarifas fijas**: el cuidador puede configurar tarifas fijas para ciertos contactos. Las tarifas se fijan por contacto y por tipo de servicio.
• Panel de control, mediante esta herramienta el cuidador a su vez tiene acceso a,
- **Revisar los pagos de las reservas:** historial de pagos, el cual a su vez está dividido en cinco pestañas, ingresos, ingresos próximos, dinero recibido, pagos, otros: cupones y diferentes cargos en la cuenta.
• **Calendario**, los servicios los codifica automáticamente la plataforma por colores, para que le sea sencillo al cuidador ver su disponibilidad de un solo vistazo. El color verde en el calendario indica las fechas en las que está disponible el cuidador y los cuadros grises indican las fechas en las que no está disponible para ninguno de sus servicios.
**- Modo Ausente**, esta opción permite que el proveedor de servicios se tome un descanso durante una temporada.
**- Confirmación de disponibilidad,** mediante esta función el cuidador puede asegurar a los dueños de mascotas que su calendario está actualizado. (El perfil del cuidador destacará dentro de los resultados de búsqueda).
**- Autodisponibilidad,** en ocasiones, es posible que Rover marque el calendario de un cuidador como no disponible, es decir, que el perfil se elimina automáticamente de los resultados de búsqueda para esas fechas, ya que el cuidador tiene varias solicitudes para esa época.
• Obtener código promocional único, mediante la sección "Invita a nuevos dueños y obtén más reservas" que se encuentra en el panel de control, el usuario podrá ver la URL y su código promocional único.
**• Solicitar una recomendación**
**Otras herramientas**
**• Mapa de paseos:** esta función de registro traza un mapa de los paseos e incluye cuándo comienza el servicio y cuándo finaliza. Esta herramienta incluye, la ruta, el tiempo total y la distancia recorrida. Al finalizar el servicio, Rover utiliza esta información para crear un informe que se envía al dueño del perro.
• **Gestionar política de cancelación,** el cuidador puede aplicar la misma política de cancelación a todos los servicios que ofrece o escoger una política diferente para cada servicio.




**Interfaz para dueños de mascotas**
**• Herramienta bandeja de entrada,** mediante esta herramienta el cliente puede modificar una reserva o realizar los siguientes cambios: agregar y eliminar o cambiar las fechas de los servicios, modificar las mascotas que se van a cuidar.

*Imagen 27. Ficha técnica de la aplicación Rover*

También, el cliente puede,

**- reservar un servicio, para esto e**l cliente debe ingresar su ubicación, las fechas de la reserva, las mascotas para las que requiere la reserva, su rango de precios y el tipo de vivienda.

- Aceptar una modificación de reserva realizada por el cuidador

**- Gestionar solicitudes**

**- Reservas recurrentes,** accediendo a la bandeja de entrada, el cliente debe seleccionar el enlace "Ver reservas anteriores", mediante esta opción el dueño de la mascota localiza al cuidador al que quiere enviar la reserva y selecciona la opción "Realizar una nueva reserva"

• **Contactar con el cuidador**, para contactar al cuidador, el cliente debe acceder al perfil de este y dar clic en el botón "Contacto". Posteriormente, debe completar el formulario emergente e incluir el servicio que le gustaría reservar, así como el rango de fechas, sus mascotas, el horario del servicio y un mensaje para el cuidador.

• Panel de Control, mediante esta función el cliente tiene acceso a las siguientes herramientas,

**- Añadir un perro nuevo a la cuenta**

**- Añadir cuidadores favoritos:** el usuario solo tiene que seleccionar el icono del corazón que encuentra en el perfil del cuidador.

**- Vídeos Rover,** el video Rover es una presentación de imágenes creada de forma automática al final de una reserva. Los videos Rover se crean automáticamente siguiendo los siguientes criterios, si el cuidador compartió al menos 4 fotos en la reserva, las fotos fueron subidas en modo público y si el dueño dejó una reseña de 4+ estrellas o no dejó reseña.

**2.2. Evaluación de desempeño para cuidadores**

**Reconocimientos**

Reseñas - Puntuación mediante estrellas (1 a 5 estrellas) - Insignias, las insignias que se muestran en los resultados de búsqueda de Rover y en las páginas de perfil del cuidador son símbolos visuales del desempeño del cuidador y su compromiso con la atención de alta calidad. Las insignias más importantes son las de verificación de antecedentes y Rover 101. La insignia de verificación de antecedentes se alcanza mediante una verificación de antecedentes con la empresa Sterling. Rover 101 se genera para mostrar a los clientes potenciales que el cuidador tiene las habilidades y los conocimientos para brindarle a las mascotas una excelente atención. Por último, la insignia de Rover Pack significa que se puede confiar en que la niñera aceptará solicitudes de último momento.

**Desempeño**

• Ratio de respuesta, el ratio de respuesta mide con qué frecuencia el cuidador responde a solicitudes en un plazo de 24 horas. Por ejemplo, un ratio de respuesta del 100% significa que en un plazo de 24 horas el cuidador ha respondido a cada una de sus últimas 10 solicitudes.

• Tiempo de respuesta, mide con cuánta rapidez el cuidador responde a nuevas solicitudes por término medio.

• Ratio de fotos, mide con qué frecuencia el cuidador envía fotos de los perros a los dueños a través de Rover durante paseos y demás servicios.

**Valoraciones de rendimiento del cuidador, c**ada uno de los servicios tiene dos valoraciones que solo el cuidador puede ver: el porcentaje de reserva y el porcentaje de repeticiones. Las valoraciones le proporcionan información sobre el rendimiento en comparación con el de otros cuidadores y paseadores de perros en Rover.

• Porcentaje de reserva, ¿cuántas de las personas que contactan con el cuidador por primera vez, finalmente hacen una reserva y escriben una buena reseña? Esta es el porcentaje de reserva, que oscila entre 50 y 100.

• Porcentaje de repeticiones, ¿cuántos dueños de perros a los que ha cuidado vuelven a realizar una reserva con el cuidador, y con qué frecuencia?






*Imagen 28. Ficha técnica de la aplicación Rover*

| 2.3. Políticas |
| --- |
| **Política de cancelación**<br>Si el propietario de una mascota cancela una reserva antes o durante el período del servicio, la App reembolsará las tarifas de acuerdo con la política de cancelación seleccionada por el proveedor de servicios. Los cuidadores pueden elegir entre las siguientes políticas de cancelación para su perfil,<br>• Flexible: el cliente obtendrá un reembolso completo si cancela antes del comienzo del servicio. Si cancela después del comienzo del servicio, obtendrá un reembolso del 50% por los primeros siete días cancelados.<br>• Moderada: el cliente obtendrá un reembolso completo si cancela antes de las 12:00h del mediodía del día anterior al comienzo de la reserva. Si cancela después de las 12:00h del mediodía del día anterior al comienzo de la reserva, obtendrá un reembolso del 50% por los primeros siete días cancelados.<br>• Estricta: el cliente obtendrá un reembolso completo si realiza una cancelación antes de las 12:00h del mediodía (según la zona horaria del cuidador) una semana antes del comienzo de la reserva. Si realiza una cancelación después de las 12:00h del mediodía una semana antes del comienzo de la reserva, obtendrá un reembolso del 50% por los primeros siete días cancelados.<br><br>**Protección de reserva de Rover**<br>Si un cuidador o paseador de perros cancela una reserva dentro de los siete días anteriores a la fecha de inicio del servicio, Rover reembolsará el dinero en su totalidad. También, Rover proporciona un crédito de $20 ($70.970 COP) para ayudar a cubrir el costo del nuevo servicio. Si el proveedor de servicios cancela la reserva debido a la falta de información o cooperación del propietario de la mascota, este deberá cubrir el costo total de cualquier nueva reserva.<br><br>**Reembolsos**<br>Se dan por los siguientes casos, fuerza mayor o por incumplimiento: si Rover determina que un Proveedor de servicios no ha proporcionado los servicios de cuidado de mascotas según lo acordado con el cliente o incumple los T&C , entonces Rover puede, a su discreción razonable, cancelar una Reserva y / o emitir una Reembolso total o parcial al dueño de una mascota. |

*Imagen 29. Ficha técnica de la aplicación Rover*

## 9.10. Wag![53]

| | |
|---|---|
| Wag! A dog's best friend | **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**<br>**Ficha técnica de características únicas de la aplicación Wag!** |
| **1. Servicios ofertados** | |
| Paseos (walk), guardería (boarding), servicio de entrenamiento (training), servicio veterinario (health), entrar un momento (drop-in), servicio de niñera (sitting). | |
| **1.1. Características del servicio veterinario** | |
| La App cuenta con veterinarios con licencia para obtener asesoramiento desde heridas leves, tos y estornudos, hasta problemas oculares o de oído, entre otros. El servicio cuenta con una disponibilidad de 24 horas. | |
| **1.2. Costos de los servicios ofertados** | |
| • Paseo: la caminata de perros está determinada por la ubicación y la longitud de la caminata y generalmente comienza en $20 dólares (69.330 COP) por cada 30 minutos de caminata. Si el dueño de la mascota tiene más de un perro, recibirá una "tarifa de perro adicional" de al menos $5 (17.332 COP) por perro adicional, según el servicio.<br>• Entrenamiento: las sesiones de entrenamiento comienzan en $60 dólares (207.990 COP) por visita de 60 minutos e incluyen un plan personalizado para el dueño de la mascota y el perro.<br>• Entrar un momento: las visitas sin cita comienzan en $15 dólares (51.997 COP) por visita de 20 minutos.<br>• Niñera: Las pernoctaciones comienzan en $39 dólares (135.193 COP) por noche.<br>• Embarque: El servicio comienza en $39 (135.193 COP). También, el cliente tendrá la opción de que su huésped local recoja y deje a su perro por $15 (51.997 COP). | |
| **1.3. Tasas por servicio y métodos de pago** | |
| **Tasa para cuidadores** del 40%<br><br>**Métdos de pago para clientes**<br>Wag! acepta las principales tarjetas de crédito, incluidas VISA, MasterCard y American Express. Cabe destacar que la App no acepta el pago en efectivo.<br><br>**Wag! premium**<br>Wag! Premium es una suscripción anual o mensual que ofrece un 10% de descuento en todos los servicios reservados, así como muchas otras funciones, que incluyen: asesoramiento veterinario gratuito, cuidadores de mascotas mejor calificados, soporte VIP para padres de mascotas, acceso a servicios Premium de salud veterinaria<br><br>La suscripción Premium cuesta $9.99 (34.630 COP) por mes después de una prueba gratuita de 30 días. | |
| **2. Interfaz** | |
| **Interfaz para dueños de mascotas**<br>**Solicitar un servicio**<br>En la interfaz de búsqueda, simplemente el usuario debe elegir un servicio, junto con la(s) fecha(s) y hora(s). La plataforma asignará un cuidador de mascotas en el área ingresada y el Cliente recibirá un mensaje de texto cuando se confirme el horario.<br>**Interfaz para cuidadores**<br>Los perfiles de los cuidadores se distribuyen en: descripción del cuidador, número de reservas aceptadas, descripción del lugar donde tendrá las mascotas, si cuenta o no con mascotas en su residencia, competencias adicionales con las que cuente el cuidador, servicios que prestan y tarifas, un calendario con la disponibilidad que tiene el cuidador para los diferentes servicios, su ubicación, proporcionado por una mapa de Google Maps, valoraciones de los usuarios. | |

*Imagen 30. Ficha técnica de la aplicación Wag!*

[53] Wag! *Home Access Policy. s.f.*

**2.1. Registro**

Para el registro se deben completar los siguientes pasos

Paso 1: todos los solicitantes deben completar el "Wag! Pup Quiz" y enviar una breve biografía.
Paso 2: si el cuidador recibe un puntaje de aprobación en el cuestionario, recibirá un correo electrónico para continuar con su aplicación para Wag!
Paso 3: pagar la tarifa de solicitud de la plataforma Walker de $ 29.95 (103.821 COP) que cubre los costos administrativos de un proceso de investigación y revisión en profundidad del perfil del aspirante.
Paso 4: enviar número de seguro social, una imagen de selfie y una imagen de su identificación de los Estados Unidos (una licencia de conducir, pasaporte de los EE. UU. O identificación del estado de los EE. UU.) para su verificación y evaluación.
Paso 5: firmar electrónica del"Acuerdo de uso de la plataforma del proveedor de cuidado de mascotas"
Paso 6: El aspirante recibirá un aviso por correo electrónico una vez que se haya completado la revisión.
Paso 7: El aspirante recibirá un correo electrónico para solicitar recomendaciones del aspirante como cuidador.
Paso 8: Una vez que el Sitio haya terminado la revisión y haya determinado que el aspirante ha sido aprobado, este recibirá un correo electrónico con instrucciones sobre cómo descargar la aplicación y activar su cuenta.

Además de una exhaustiva verificación de antecedentes, Wag! administra una prueba de conocimientos que garantiza la comprensión de cómo utilizar varios tipos de equipos electrónicos, conocimiento acerca de perros y seguridad personal, como también, conciencia situacional.

**2.2. Evaluación de desempeño para cuidadores**

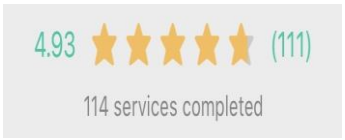
A los cuidadores se les da reconocimiento mediante etiquetas, recomendaciones y puntuación de estrellas. Las etiquetas se muestran en los perfiles del cuidador de mascotas para mostrar los diferentes elementos de la experiencia del cuidador de mascotas al usar Wag!. La App cuenta con los siquientes tipos de etiquetas:
• Comprobación de antecedentes: cada cuidador de mascotas es examinado mediante un proceso de selección detallado.
• Alta demanda: este cuidador de mascotas es el preferido por 10 o más padres de mascotas.
• Mejor cuidador de mascotas: este cuidador de mascotas ha recibido una gran cantidad de calificaciones de 5 estrellas.
• Examen de entrenamiento completo: este cuidador de mascotas ha completado el examen Wag! Examen de formación.
• Proveedor de entrenamiento: entrenador.
• Cuidado de mascotas socialmente distanciado: este cuidador de mascotas ha completado el curso de cuidado de mascotas socialmente distanciado.
• Insignias de código postal: este cuidador de mascotas ha completado los servicios en el número de códigos postales indicado.
• Insignias de raza: este cuidador de mascotas ha completado varios servicios para la raza enumerada.

**Calificación**

Cada cuidador de mascotas obtiene una calificación promedio de estrellas basada en las boletas de calificaciones proporcionadas por los padres de mascotas. Su calificación de estrellas promedio es la suma de todas las calificaciones que recibió, dividida por el número total de calificaciones.

**Membresía**

También, el cuidador puede ahorrar un 20% adicional en la tarifa de suscripción mensual, suscribiéndose anualmente por un cargo único de $95.99 ($7.99 /mes).







**2.3. Políticas**

**Política de reclamaciones de clientes**

La política de reclamaciones de clientes describe la posibilidad de reembolso de los costos derivados de ciertos daños. Los daños deben ser el resultado directo del cuidado brindado durante un servicio prestado mediante Wag!.

**Política de acceso al hogar**

**Política de desactivación**

Los proveedores de cuidado de mascotas que tengan una calificación de estrellas por debajo de 4.75 estarán sujetos a la desactivación.

*Imagen 31. Ficha técnica de la aplicación Rover*