

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Negocios Internacionales



IMPORTACIÓN DE PET PARKERS DESDE EEUU E INGRESO AL MERCADO PERUANO

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Negocios Internacionales

Alessandra Guillén Klauer

Código 20120591

Asesor

Mariela Ortega Meneses

Lima – Perú

Mayo de 2019



**PET PARKER IMPORT FROM THE US AND
ITS ENTRY TO PERUVIAN MARKET**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Lineamientos y características claves del mercado de destino.	1
1.2 Propuesta de valor del servicio.	5
1.3 Ficha técnica del servicio propuesto.	9
CAPÍTULO II: PLAN OPERATIVO	11
2.1 Planificación, Objetivos y metas de operaciones.....	11
2.2 Diagrama del flujo de servicio de Pet Parker - Pasos para el acceso al uso del servicio... ..	12
2.3 Proceso de importación de Pet Parker – Logística de entrada.....	14
2.4 Balance del plan de operaciones (costeo).....	26
CAPÍTULO III: PLAN LOGÍSTICO INTEGRAL	32
3.1 Planificación, objetivos y metas de la logística internacional	32
3.1.1 Determinación de la carga a importar.....	32
3.1.2 Aspectos comerciales logísticos pertinentes (Incoterm).....	32
3.1.3 Agenciamiento y preparación de la carga.....	35
3.1.4 Planificación y selección de los operadores logísticos involucrados.....	37
3.1.5 Análisis de costos relacionados a la logística de importación	38
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Viviendas Limeñas que tiene como mínimo un perro	22
Tabla 2.2 Proyección de la demanda de Pet Parker	24
Tabla 2.3 Estructura de costos	26
Tabla 2.4 Inversión para funcionamiento de almacén/oficina	27
Tabla 2.5 Inversión total Pet Parker.....	27
Tabla 2.6 Estructura de Gastos Mensuales	28
Tabla 2.7 Estructura de ingresos de Pet Parker	29
Tabla 2.8 Margen Bruto unitario de Pet Parker	29
Tabla 2.9 Cálculo del Payback	30
Tabla 2.10 Cálculo del punto de equilibrio.....	30
Tabla 2.11 Cálculo de VAN y TIR	31
Tabla 3.1 Gravámenes vigentes	33
Tabla 3.2 Convenios internacionales vigentes con Estados Unidos	34
Tabla 3.3 Medidas de Pet Parker	36
Tabla 3.4 Comparativo para servicio de Agenciamiento de Aduanas	37
Tabla 3.5 Comparativo para servicio de transporte	38
Tabla 3.6 Comparativo para servicio de Almacenaje	38
Tabla 3.7 Gasto detallado – Modalidad Despacho Anticipado	39
Tabla 3.8 Gasto detallado – Modalidad por direccionamiento a Contrans.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Venta de artículos para cuidado de mascotas en el Perú (S/.).....	2
Figura 1.2 Pet Parker	7
Figura 1.3 Modo de uso de Pet Parker.....	8
Figura 1.4 Ficha Técnica de Pet Parker	10
Figura 2.1 Flujo de inscripción para uso de Pet Parker	12
Figura 2.2 Flujo de funcionamiento de Pet Parker	13
Figura 2.3 Tabulación encuesta	20
Figura 3.1 Embalaje.....	36
Figura 3.2 Contenedor de 20 pies - Dry.....	36
Figura 3.3 Flujo de operación logística internacional.....	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta el análisis del negocio de Pet Parker, enfocándose en el proceso logístico tanto internacional como nacional con el objetivo de determinar la viabilidad del mismo.

Pet Parker es una propuesta innovadora que llega en forma de una casa para perro con alta tecnología para ser colocado cerca o en el frontis de locales comerciales y que permite que puedan guardar a un can por cortos periodos de tiempo. Este negocio llega como una alternativa de solución para los negocios que no son “Pet Friendly” y para quienes les gusta salir a pasear con su can pero prefieren no hacerlo por seguridad puesto que no tendrían dónde dejarlo en caso quisieran entrar a un local comercial.

Aunque según reporte de la revista en línea Dogweb.es (Doogweb, 2014), Perú no es parte del ranking mundial de los países más amigable con los animales y es cierto que tampoco es parte de la lista de los países más “Pet Friendly” de Latinoamérica (Doogweb, 2014), pero los esfuerzos que se están haciendo en materia animal en el Perú son innegables y se resumen a continuación.

El Gobierno Peruano es un claro ejemplo de que el país está avanzando en materia de cuidado animal, así lo refleja la Ley 30407 “Ley de protección y bienestar animal” publicada el 16 de diciembre del 2015 contra el maltrato animal. Adicional a ello es el caso de las Municipalidades de los diferentes distritos de Lima quienes cada vez más apoyan la adopción responsable a través de los albergues municipales o del desarrollo y adaptación de parques para perros, es decir con juegos, tachos de basura para arrojar los desechos de los animales y barreras protectoras para que éstos no se escapen.

Por otro lado, existen actores independientes: las empresas, quienes a través de diferentes acciones bien estructuradas y reglamentadas, contribuyen a dos grandes beneficios en específico: El primero, promover el pasar más tiempo con el can ya que permiten que sus animales puedan entrar a sus locales, lo cual antes no se podía. Un claro ejemplo de ello, son las empresas Ban Bif con su programa “BanBif buena onda” (Banco Interamericano de Finanzas, 2018), Sodimac con su campaña “Somos Dog Friendly” (Sodimac Homecenter Constructor, 2018), algunas cafeterías como La Bodega Verde, InOutlet Premium Lurín, Residencia que es una especie de co-working con toboganes y jardines

para los canes como lo menciona el área de Redacción del diario El Comercio (El Comercio, 2017). El segundo de ellos es que contribuye directamente a la salud del can ya que los efectos causados por estar tanto tiempo solo en casa, se verán reducidos haciendo que muchos de ellos dejen de sufrir por problemas de ansiedad y depresión que muchas veces ocasiona que puedan destruir lo que tengan a su alcance en casa. (Redacción Perú21, 2014)

Los perros son animales muy sensibles y sociables es por ello que de estar solos por tiempos muy prolongados puede desencadenar problemas severos de conducta (Pinedo, 2012).

Ante esta situación es que se plantea una propuesta de negocio innovadora que llega a través de PET PARKER, una casa temporal para perros con tecnología de calidad. Por lo que en el presente trabajo se desarrolla un estudio de viabilidad de Pet Parker, analizando tanto el proceso logístico internacional, así como el análisis del proyecto de implementación del negocio en el Perú. Los tipos de clientes que tendrá Pet Parker son tres: Las empresas o locales comerciales que requieran alquilar la unidad de Pet Parker para colocarlos en el frontis de su local. Personas que son dueñas de un perro y quienes harán uso temporal de las unidades. Finalmente, las empresas que buscan promocionar su marca, colocando publicidad en la parte exterior visible de Pet Parker

El primer planteamiento analizado es el plan logístico interno el cual ha permitido determinar si los Pet Parkers colocados cerca o en el frontis de locales comerciales para dejar seguro al can son o no viables.

Por otro lado, el segundo planteamiento analizado ha sido el internacional en el cual se ha buscado contar un proceso óptimo de importación que permita reducir costos a lo largo de la cadena.

Palabras clave: Innovación, logística, importación, perros.

ABSTRACT

This research paper presents the analysis of Pet Parker's business, focusing on the international and national logistic process with the objective of determining its viability.

Pet Parker is an innovative proposal that arrives in the form of a dog house with high technology to be placed near or in the front of commercial premises and that allows them to keep a dog for short periods of time. This business comes as an alternative solution for businesses that are not "Pet Friendly" and for those who like to go for a walk with their dog but prefer not to do it for security since they would not have where to leave them in case they wanted to enter a commercial premises.

Although according to the report of the online magazine Dogweb.es (Doogweb, 2014), Peru is not part of the world ranking of the most animal-friendly countries and it is true that it is not part of the list of the most "Pet Friendly" countries from Latin America (Doogweb, 2014), but the efforts being made in animal matters in Peru are undeniable and are summarized below.

The Peruvian Government is a clear example that the country is making progress in animal care, as reflected in Law 30407 "Law on animal welfare and protection" published on December 16, 2015 against animal abuse. Additional to this is the case of the Municipalities of the different districts of Lima who increasingly support responsible adoption through municipal shelters or the development and adaptation of dog parks, that is, with games, trash cans to throw the animal waste and protective barriers so that they can not escape.

On the other hand, there are independent actors: companies, who through different well-structured and regulated actions, contribute to two major benefits specifically: The first, to promote spending more time with the dog since they allow their animals to enter its premises. A clear example of this are the Ban Bif companies with their program "BanBif good vibes" (Inter-American Bank of Finance, 2018), Sodimac with its "Somos Dog Friendly" campaign (Sodimac Homecenter Constructor, 2018), some coffee shops such as La Bodega Verde, InOutlet Premium Lurín, Residence that is a kind of co-working

with slides and gardens for dogs as mentioned in the Editorial area of the newspaper El Comercio (El Comercio, 2017). The second of them is that it contributes directly to the health of the dog since the effects caused by being so long alone at home, will be reduced causing many of them to stop suffering from anxiety and depression problems that often lead them to destroy whatever they have at home. (Drafting Peru21, 2014)

Dogs are very sensitive and sociable animals that is why being alone for very long times can trigger severe behavior problems (Pinedo, 2012).

Given this situation, an innovative business proposal is proposed and comes through PET PARKER, a temporary house for dogs with quality technology. So in this work a feasibility study of Pet Parker is developed, analyzing both the international logistics process, as well as the analysis of the business implementation project in Peru. The types of customers that Pet Parker will have are three: Companies or commercial premises that require renting the Pet Parker unit to place them on the front of their premises. People who own a dog and who will make temporary use of the units. Finally, companies that seek to promote their brand, placing advertising on the visible outside of Pet Parker

The first approach analyzed is the internal logistics plan which is going to determine whether the Pet Parkers placed near or in the front of commercial premises is viable or not.

On the other hand, the second approach analyzed has been the international one in which it has been sought to have an optimal import process that allows reducing costs along the chain

Keywords: Innovation, logistic, imports, dogs.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 Lineamientos y características claves del mercado de destino.

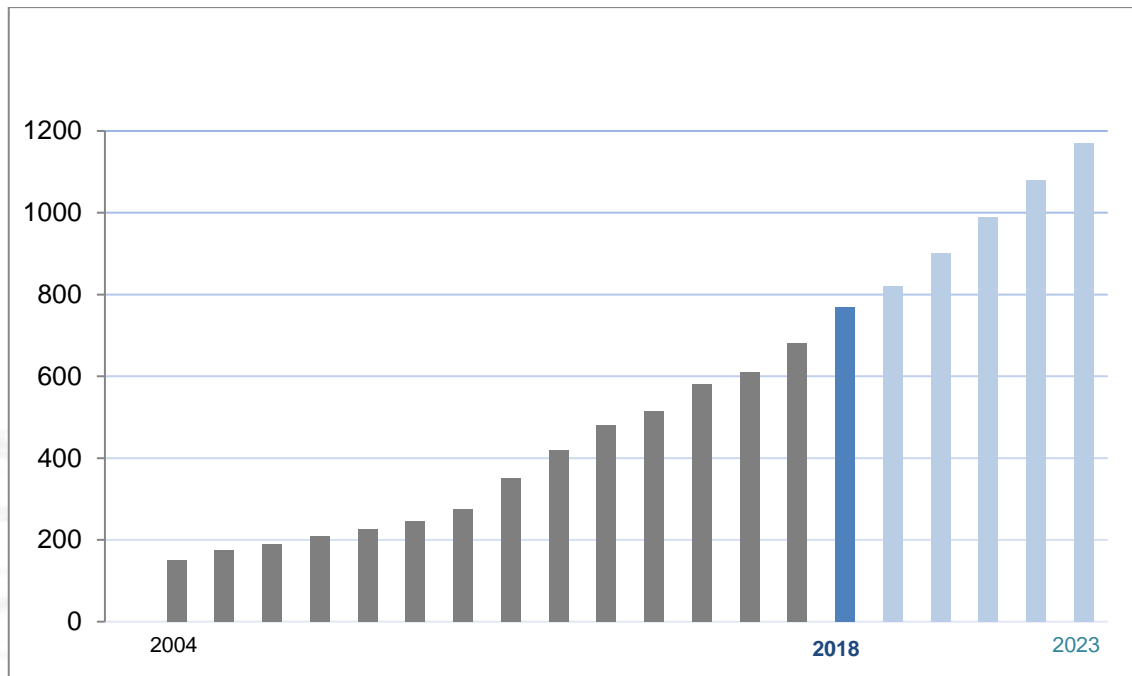
De acuerdo a una entrevista realizada por Diario El Comercio se estima que seis millones de perros se encuentran en estado de abandono. (Carrión, 2018). Con el paso del tiempo, esta cultura de abandono ha ido disminuyendo. Hoy en día el Perú está viviendo una época de transformación de las percepciones en cuanto al cuidado de los animales, y de manera más particular, de los perros. Existen diversas asociaciones tanto privadas como públicas que han ido inculcando en la ciudadanía el trato que los animales tienen derecho de recibir, es el ejemplo de WUF una asociación sin fines de lucro dedicada a la promoción de la adopción, el trabajo de concientización sobre la realidad de los perros en estado de abandono y la ejecución de proyectos que contribuyen a la construcción de un mundo mejor para todos los perros (Wuf, 2018). Este cambio de percepciones a nivel sociocultural ha generado diversos cambios en la manera de como los perros son tratados así tengan un hogar o sean perros de la calle.

De acuerdo a diversas encuestas realizadas, se estima que dos de cada tres hogares de la capital, poseen una mascota y de los cuales 80% son perros (Mariluz, 2016), haciendo que cada vez las mascotas se vuelvan una parte más importante del presupuesto mensual de las familias. Si analizamos la información estadísticamente, de acuerdo a las mismas encuestas, se afirma que el 62.4% de familias poseen por lo menos una mascota. En los NSE AB y C el número promedio de mascotas es de dos por hogar, mientras en los NSE más bajo, el promedio es de 3 mascotas por hogar (Mariluz, 2016)

Si bien es cierto que existe una gama muy amplia de tiendas para mascotas y veterinarias, no se puede medir cuanto han crecido exactamente sus ingresos por esta nueva corriente Pet Friendly; Sin embargo, el dueño de la conocida tienda Animalia en el Perú, Fernando Ferreyra, no duda en afirmar que sus ingresos han crecido en un 100% en los últimos cinco años (Foyel, 2018). Cabe resaltar que así como existen diversas tiendas y veterinarias, también existe una amplia gama de servicios ofrecidos para las mascotas que van desde grooming (acicalar) hasta fiesta de cumpleaños o cremaciones, y que en definitiva van en aumento.

Según un estudio de Euromonitor, se espera que para el 2023, el gasto en las mascotas tienda a aumentar a 1'153,2 millones de soles.

Figura 1.1
Venta de artículos para cuidado de mascotas en el Perú (S/.)



Fuente: Euromonitor Internacional (2018)
Elaboración propia

De acuerdo a Silvia Diaz, directora de la compañía de investigación de mercado, Invera, indica que el ticket mínimo de gasto mensual para el cuidado de sus mascotas es de S/.144, mientras el ticket promedio es de S/.220 y el ticket máximo es de S/.500 soles mensuales y se espera que haya un incremento en el ticket promedio (Diaz, 2016).

En cuanto al aspecto político/legal de las mascotas en el Perú, el Estado cada vez está tomando un rol más importante en cuanto al trato animal también. Ya sea por la promulgación de una Ley contra el maltrato animal bajo el nombre de Ley N° 30407 **Ley de protección y bienestar animal** o bajo la Ordenanza Municipal N°1855 Ordenanza que establece el régimen municipal de protección animal en la provincia de Lima. Adicional a ello, y a las acciones concretas realizadas se observa un incremento de albergues propios de las municipales como el llamado Albergue Municipal Khuyaya Wasi, perteneciente a la Municipalidad de San Borja o el Centro Canino Miraflores.

Como este existen muchos ejemplos más del incremento de este tipo de ayuda que se brinda a los perros que no tienen hogar. Adicional a ello, así como el estado brinda

facilidades también pone ciertas restricciones para poder tener un municipio ordenado y que la tenencia de perros no afecte aquellas personas que no les gustan los canes. Es el ejemplo del distrito de San Isidro, quien desde el 22 de agosto del 2017 a través del Diario El Peruano, y bajo la ordenanza N° 459-MSI, artículo 18, estableció la sanción de 1.5UIT equivalente a 4,050 Soles, por contaminación sonora en 3 casos particulares: i) Trabajos de acondicionamiento y refacción. ii) De las celebraciones privadas y otros. iii) De las mascotas (Diario El Peruano, 2017)

La revista electrónica “WebConsultas Revista de Salud y Bienestar” afirma que dejar un perro solo en casa durante un periodo largo, puede afectar de forma permanente su carácter, así como también puede contraer problemas de estrés, tristeza crónica o hasta ansiedad por separación lo cual ocasionará que el perro se comporte de una manera totalmente fuera de lo normal por lo que podría generar el destrozo de muebles, el excesivo llanto o aullidos y la mordedura de puertas. (Web Consultas revista de salud y bienestar, 2016) Es por ello el incesante esfuerzo municipal por frenar este comportamiento que en la mayoría de veces afecta a los vecinos de la zona.

En el Perú se está introduciendo la antes mencionada tendencia “Pet Friendly” que no solo hace actuar al peruanos de a pie, sino a toda una sociedad que lucha por un mejor país. Es por ello que el presente trabajo plantea el uso de un producto original e innovador en el mercado peruano, con alta tecnología que permitirá a los ciudadanos de a pie pasar más tiempo con su mascota en la calle, eliminando la constante preocupación de dónde dejarlo en caso quisiera ingresar a un local que no tenga permitido el ingreso con animales. Este producto es Pet Parker.

De acuerdo a la compañía global de consultoría, corretaje de seguros y administración de riesgos a nivel global, Marsh, la carencia de un sistema de cuidado temporal para la mascota en los locales comerciales, genera la pérdida de oportunidad de mejorar sus ingresos y alcanzar mayor fidelidad de este grupo de consumidores (Ormeño, 2018).

“El concepto no solo incluye dejar ingresar a las mascotas, sino tratarlas como “un cliente más” y, con ciertas variaciones, brindarle atenciones como tal. Esta es una oportunidad para los retailers de mejorar sus ingresos y alcanzar mayor fidelidad de este grupo de consumidores, hasta hoy desatendido y que está dispuesto a pagar, inclusive más, para que su mascota reciba atenciones como cliente” (Ormeño, 2018)

Actualmente no existe ningún lugar seguro donde poder dejar a las mascotas cuando se desea entrar a un local que no es pet friendly, por tanto se opta muchas veces por dejarlo amarrado a postes ubicados fuera o cerca de locales y sin la seguridad necesaria, pudiendo generar que el can se escape o alguna persona se lo lleve. Otra situación que se da es la de dejar al animal dentro de un carro con poca o ninguna ventilación. O Finalmente, y en la mayoría de casos simplemente los perros son dejados solos en casa. Es por ello que se considera que existe una oportunidad en el mercado peruano para las personas con mascotas, que representan cerca del 60% de la población. (Compañía peruana de estudios de mercado y opinion publica, 2016)

Cabe mencionar que hoy en día, existen también guarderías informales o “guarderías de perros” pero estos locales están enfocados para estadías de tiempos más prolongados y suelen, en su mayoría, estar fuera de la ciudad como en los distritos de Lurín o Pachacamac. (Redacción Perú21, 2014)

La propuesta de Pet Parker es ofrecer un servicio en el Perú y en los distritos dentro de los niveles socioeconómicos A y B para las personas que necesiten dejar por un tiempo corto a su mascota mientras realizan alguna gestión o actividad; El proyecto, que detallaremos más adelante consiste en colocar estas “casas” cerca o en el frontis de algunos locales (con los que se realizaría un convenio) a fin de que las personas, como se mencionó anteriormente, puedan dejar a su mascota.

Los distritos en los cuales se iniciarán operaciones serán en: San Isidro, Miraflores, Barranco, Surco, San Borja y La Molina esto debido a que de acuerdo a un estudio realizado por APEIM el 34% de la población denominada “Zona 7” (Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco y La Molina) es de un sector socioeconómico A y el 49.9% corresponde a un nivel socioeconómico B (Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado , 2017)

Pet Parker es un producto proveniente de los Estados Unidos; Sin embargo, existen otros países como Brasil que han implementado también este servicio en diversos puntos de interés de la ciudad. Si bien el Pet Parker estadounidense tiene acabados más finos y mayor cantidad de accesorios, el Pet Parker brasilero cumple con las necesidades, conveniencia y seguridad básicas para dejar al can seguro mientras la persona realiza sus gestiones.

Pet Parker será importado de Estado Unidos, la instalación y la programación de la parte electrónica se realizará de manera local con profesionales capacitados para ello, a fin de garantizar el buen funcionamiento, prevenir cualquier problema o inconveniente y estar preparados con personal capacitado para solucionarlo

Como ya se mencionó Pet Parker será colocado en los diversos distritos de Lima como San Isidro, Miraflores, Barranco, Surco, San Borja y La Molina. Dentro de estos distritos, los lugares en los que se ha considerado colocar inicialmente los equipos serán cafeterías, restaurantes de comida rápida y bancos.

1.2 Propuesta de valor del servicio.

Pet Parker es un servicio que brinda a través de su alta tecnología la seguridad y comodidad que tanto el can como el dueño necesita mientras el dueño se encuentra dentro de algún local haciendo sus compras o consumiendo algún producto en un establecimiento que no es pet friendly.

Pet Parker, es una casa inteligente para perros hecha de aluminio. En su interior tiene una superficie de plástico no porosa de “grado veterinario” para que pueda ser limpiada y desinfectada en un 100%. Pet parker es un gadget, dispositivo que tiene un propósito y una función específica generalmente de pequeñas proporciones práctico y a la vez novedoso (Unilibre Institución de Educación Superior), enfocado para el uso animal. Es una casa que posee características innovadoras en el mercado peruano las cuales permitirán brindarle seguridad a los canes que salgan a caminatas con sus dueños.

Pet Parker cuenta con un sistema de ventilación natural y control de la temperatura interior para que la temperatura dentro de la casa siempre sea la más adecuada y el can pueda estar fresco. Por otro lado, contiene un sistema de auto-limpieza y de luz ultravioleta para la desinfección de superficies. Cuenta también con un “Puppy cam” (cámara de vigilancia) que permitirá ver al can en tiempo real desde la aplicación instalada en el celular. Adicionalmente a ello, se asigna a todo propietario de perro que utilice o vaya a utilizar el servicio de Pet Parker un código único para bloqueo y desbloqueo de la casa tanto físico como virtual. Pet Parker contará con un equipo especial de servicio al cliente, que estará vigilando permanentemente el interior de las casas ocupadas a través del sistema de cámaras, contando también con un botón de pánico que puede ser activado solo por el equipo en caso de alguna emergencia. Esta casa inteligente

está diseñada para brindar una experiencia única y agradable tanto a humanos como a sus canes.

Pet Parker busca resolver el problema que la mayoría de personas –que poseen un can- tienen. Primeramente soluciona el problema de tener que dejar a su perros en casa con el riesgo de que poco a poco opten conductas inadecuadas producto del estrés por estar tanto tiempo solos y segundo, soluciona el problema de no tener un lugar seguro donde dejar al perro en caso entre el dueño a algún local ya sea tienda de conveniencia, cafetería, restaurant, centro comercial, etc.

Los beneficios que ofrece Pet Parker son muchos ya que es un servicio que brinda seguridad durante todas las horas de actividad, además de contar con elementos de alta tecnología lo que permite el óptimo funcionamiento del Pet Parker. Otro de los beneficios que el cliente podrá percibir es que a pesar de estar lejos, podrá observar a su mascota a través de su celular con el “Puppy Cam”(cámara de vigilancia interna) esto brindará la seguridad y tranquilidad que las personas buscan al salir a pasear a su mascota. Lo que el cliente debe esperar de Pet Parker, es poder contar con un amigo y aliado para el cuidado de su mascota, mientras él o ella se encuentran lejos- o no tan lejos – ofreciéndole siempre un monitoreo constante, un lugar limpio y desinfectado y un lugar tranquilo para que el can pueda descansar por unos minutos mientras el dueño se distrae dentro de su local favorito. Además de ello, será una satisfacción para el propietario de la mascota saber que el can está más seguro y tranquilo que si es dejado al interior de un vehículo o atado a un poste.

Pet Parker es un servicio innovador en el mercado peruano. No existe ninguna empresa actualmente que ofrezca este servicio de cuidado por minuto en la parte exterior de locales comerciales ni en Lima, ni en el Perú. Dado que se tiene la oportunidad de ser pioneros de este servicio en el mercado, la meta del proyecto es poder establecer una barrera grande de entrada para otros competidores, lo que consideramos se podrá dar por dos pilares fundamentales: El servicio al cliente y la tecnología.

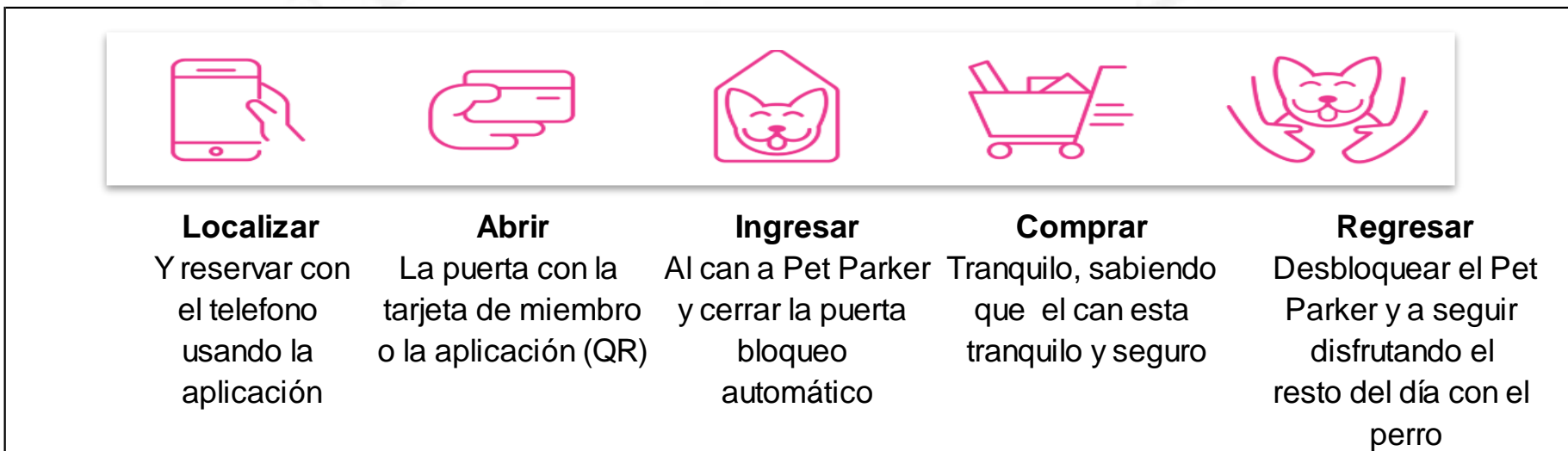
Figura 1.2
Pet Parker



Fuente: Pet Parker (2019)



Figura 1.3
 Modo de uso de Pet Parker



Fuente: Pet Parker (2019)
 Elaboración propia.

1.3 Ficha técnica del servicio propuesto.

Pet Parker, es una casa inteligente para perros hecha de aluminio con recubrimiento de polvo de doble pared y al interior de ella tiene una superficie de plástico no porosa de “grado veterinario”, cuenta con alta tecnología, proporciona la seguridad de que a la mascota no le sucederá nada y estará cómoda, mientras el dueño se encuentra dentro haciendo sus compras o consumiendo en algún producto dentro del establecimiento que no sea pet friendly

La tecnología destacada de Pet Parker incluye: ventilación forzada para aire fresco, aire acondicionado para los calurosos días de verano, una “Puppy Cam” para vigilar al cachorro, UVC luz de saneamiento con un sensor de movimiento para limpiar la casa entre sesiones, lector de tarjetas RFID, tecnología que permitirá la lectura/escritura de datos a distancia de las tarjetas o tags, usando la transmisión por radiofrecuencia. (Kimaldi Electronics S.L)

Las características de seguridad incluyen: apagado automático si las temperaturas interiores no son seguras, posibilidad de desbloquear la casa de forma remota en caso de que el teléfono de un miembro se quede sin batería y hayan perdido su tarjeta, batería de respaldo de ocho horas en caso de corte de energía y dos teclas de anulación manual que, pase lo que pase, un perro nunca se queda atrapado dentro.

Las medidas tanto interiores como exteriores de los pet parkers a importar desde Estados Unidos, son:

- Tamaño interior: 71cm ancho x 83 cm largo x 99cm alto.
- Tamaño Exterior: 76cm ancho x 85cm largo x 118cm alto.

Figura 1.4
Ficha Técnica de Pet Parker

<u>Ficha Técnica</u>	
Nombre:	Pet Parker
Tamaño Interior:	71x83x79cm
Tamaño Exterior:	76x85x118cm
Material:	Aluminio recubierto de polvo - Doble Pared
Color:	Blanco - Verde - Rosado
<u>Características Físicas</u>	
Superficie no porosa de grado veterinario	
Doble pared	
Puerta transparente	
Ventilación natural	
Batería de respaldo (8 horas)	
Teclas de anulación manual	
Accesorios y acabados de alta calidad	
<u>Características Tecnológicas</u>	
Sistema operativo adaptable a IOS o Android	
Sistema de alarma en caso de manipulación forzada	
Chip de internet para uso de camaras	
Aire acondicionado	
Luz de saneamiento ultravioleta	
Lector de tarjetas RFDI	
Sistema de control remoto	

Fuente: Pet Parker (2019)

CAPÍTULO II: PLAN OPERATIVO

2.1 Planificación, Objetivos y metas de operaciones.

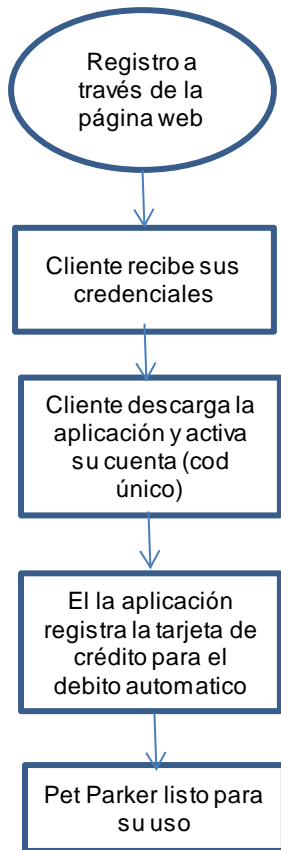
A. Planificación de operaciones: El área de operaciones, que contará con una sola persona quien estará en constante contacto con el proveedor en Estado Unidos, se encargará de que el proceso de importación se dé con éxito. En la etapa de planificación se tiene que simular todo el proceso de importación para poder predecir todos los problemas que se pudieran presentar y encontrar una solución antes de que ocurran en la realidad.

B. Objetivo de operaciones: El objetivo del área de operaciones será que el costeo de toda la cadena sea lo más competitivo posible. Tendrá que cotizar el envío en términos FOB y CIF para poder hacer un análisis comparativo para ver qué Incoterm es la mejor opción y con qué proveedores son los adecuados para trabajar nuestras operaciones tanto de tránsito internacional, tránsito local, aseguramiento de la mercancía y nacionalización.

C. Meta de operaciones: El objetivo del área de operaciones será lograr que el contenedor llegue exitosamente al almacén, sin ningún siniestro ni sobre costo alguno. El área de operaciones supervisará al área de Servicio al Cliente para garantizar que todo el servicio ofrecido al cliente sea el mejor.

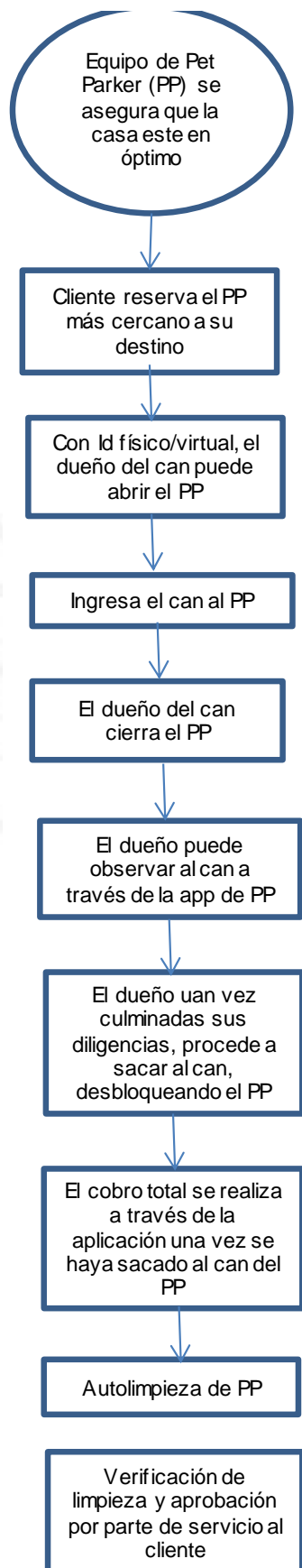
2.2 Diagrama del flujo de servicio de Pet Parker - Pasos para el acceso al uso del servicio

Figura 2.1
Flujo de inscripción para uso de Pet Parker



Elaboración propia

Figura 2.2
Flujo de funcionamiento de Pet Parker



Elaboración propia

2.3 Proceso de importación de Pet Parker – Logística de entrada

Pet Parker será importado desde Florida - Estados Unidos. El tiempo de travesía hacia Callao (PECLL) será de 10 días en la Naviera SEABORD MARINE a través de la ruta directa. El Incoterm a utilizar será CIF Callao, esto debido a que las tarifas ofrecidas por el proveedor eran más competitivas para la ruta solicitada. Las tarifas ofrecidas por la empresa Seabord Marine, era de \$ 900 en comparación de las tarifas de la empresa MSC, HamburgSud, o Maersk que oscilaban desde los \$920 hasta los \$1,300. Los costos de importación serán detallados en el siguiente capítulo.

Una vez llegado el Pet Parker al Puerto Marítimo del Callao, se nacionalizará la mercancía bajo una única partida arancelaria. La partida que se utilizará se encuentra dentro del Capítulo 94, bajo la partida del sistema armonizado **94.03 – Los demás muebles y sus partes y específicamente en la subpartida nacional 94.03.89.00.00 – Las demás** (Bercopas S.R.L , 2013). Una vez nacionalizada se gestionarán las citas con el terminal donde la nave se encuentra operando para realizar el recojo del contenedor y transportarlo posteriormente al almacén que se encuentra ubicado en Ate. Una vez en descargado el camión, el colaborador asignado procederá a inspeccionar el funcionamiento básico de los Pet Parker y se encargará de la programación del sistema electrónico. De este modo el Pet Parker quedará listo para ser despachado en caso el equipo comercial cierre algún contrato y requieran que sea colocado en el local inmediatamente.

2.4 Proceso de contratación, instalación y funcionamiento de Pet Parker – Logística Interna

El contacto inicial con los posibles clientes, será realizado por el área comercial donde se explicará de lo que constará el servicio, los beneficios de contar con Pet Parker y el soporte que tendrá de parte del ejecutivo asignado a la cuenta. Una vez el cliente haya aceptado contar con Pet Parkers se procederá a la firma del contrato para cliente tipo “dueño de local”, puesto que se contará con tres tipos de contratos ya que se contará con tres tipos de clientes como mencionado anteriormente.

Posteriormente se procederá a evaluar y determinar el espacio más conveniente para el óptimo funcionamiento de la unidad asignada. Luego de ello, se instalará el Pet

Parker y se verificará la correcta funcionalidad de todos los elementos (Sistema eléctrico de la puerta, aplicación de celular en el celular del dueño del local, cámaras, botón de emergencia, sistema de limpieza, lector de código único, sistema de ventilación).

Cabe mencionar que inicialmente se colocarán los Pet Parker en 10 lugares en los diferentes distritos ya determinados, durante un periodo de prueba de un mes con el fin de poder asegurar el excelente funcionamiento de los Pet Parker.

El sistema ofrecido al cliente, es un sistema innovador no visto antes en el mercado Peruano. Es de fácil funcionamiento y se adapta a cualquier sistema operativo ya sea Android o IOS.

El funcionamiento de Pet Parker será restrictivo a la ventana horaria de atención del local donde se encuentre. Es por ello que el horario de atención del Pet Parker dependerá enteramente del dueño/administrador del local.

El sistema Pet Parker tendrá desarrollados tres tipos de protocolos: los protocolos de iniciación, de emergencia y de urgencia,

1. Protocolo de Iniciación: Para poner el Pet Parker en funcionamiento todos los días, es necesario contar con este protocolo pues se tiene que tener la certeza que todas sus funcionalidades estarán optimas al 100%. La manera de iniciar el protocolo será con una llamada al área de Servicio al cliente indicado que desea realizar el protocolo de iniciación y procederá a prender el Pet Parker. Cada cliente tendrá un ejecutivo asignado. El ejecutivo a través de su computadora, sistema de cámaras y Control Remoto, podrá verificar que toda la parte tecnológica esté en funcionamiento entendiéndose el sistema eléctrico de la puerta, aplicación de celular en el celular del dueño del local, cámaras, botón de emergencia, sistema de limpieza, lector de código único y sistema de ventilación. Una vez se reciba la confirmación del ejecutivo de que todo está en orden, el Pet Parker está listo para usar. Cabe resaltar que las imágenes de las cámaras de seguridad que estará dentro de Pet Parker estarán activas en la computadora del ejecutivo durante todo su horario de funcionamiento en caso sucediera alguna emergencia.
2. Protocolo de Emergencia y Urgencia: Para el protocolo de emergencia, se han definido ciertos eventos que han sido clasificados como Emergencia y otros

eventos que han sido clasificados como Urgencia. Líneas abajo el detalle con la acción de respuesta para cada caso.

Emergencia

- a. El perro entro en ataque de pánico o sufrió algún ataque propio de su salud: El botón de emergencia se activa haciendo que el teléfono del dueño del can se active indicando que hay una emergencia con su perro. Por otro lado, el botón de emergencia hará que el dispositivo del dueño del local se active también para que este pueda dar aviso al dueño en caso el dispositivo del dueño no funcione y pueda acudir a atenderlo. Mientras se está dando aviso, el equipo de emergencia motorizado (incluye veterinario) estará en camino para atender la emergencia y evaluar si se procederá a derivarlo a un centro veterinario o no. Notar que se contará con una póliza de seguro para todo perro que ingrese y durante el tiempo que se encuentre en Pet Parker activado.
- b. Se están robando el Pet Parker o están tratando de manipularlo para llevarse a un Perro: Con un sistema de sonido que se activará de manera remota desde las oficinas de Pet Parker, dará aviso a que algo malo está sucediendo, Paralelamente ya se avisó de manera automática a la policía de este hecho para que acudan al lugar.
- c. Se robaron al perro: En teoría esto no debería suceder porque se contará con tres niveles de seguridad. El primero con la aplicación de celular donde cada uno tiene un código especial y código QR. El segundo nivel, se contará con la tarjeta física única por cliente. Y además de ello el sistema de cámaras que nos permitirá ver a la persona que está retirando al perro. Cabe resaltar que en el sistema tendrá registrado una foto carnet del dueño del can). Obtenido al momento del registro del cliente.
- d. Abandono intencionado del can: La empresa Pet Parker tiene debidamente registrados a los propietarios de los perros que harán uso de las unidades en la base de datos. A través del registro que se tendrá que realizar antes del empezar a usar por primera vez el pet Parker, se realiza una constatación física de la vivienda. Esta será la única manera en la que se podrá asegurar que el can vuelva a casa. Además de ello, en coordinación con ONG's que protegen a los animales, se colocarán las denuncias respectivas por maltrato animal y abandono.

Urgencia

- a. El teléfono se quedó sin batería y no tiene la tarjeta única física → Se contactarán con servicio al cliente y luego de unas preguntas de seguridad se procederá a abrir el Pet Parker de manera remota desde las oficinas de Pet Parker.
 - b. El Pet Parker no se encuentra limpio → Se activa el sistema de limpieza de forma manual y remota, en caso de no funcionar nuestro equipo de limpieza se dirigirá al Pet Parker para darle mantenimiento, cerrándolo por el tiempo necesario.
 - c. El perro esta intranquilo y quiere salir → Se dará un aviso al dueño del can para que vaya a ver a su perro y decida si es que lo sacará o no de la unidad.
3. Protocolo de Cierre: El protocolo de cierre será un poco más sencillo pues se verificará remotamente si es que el Pet Parker se encuentra totalmente limpio y desinfectado. Y de ser el caso entonces se procederá a apagar todo su sistema y el dueño del local donde se ubica el Pet Parker, decidirá si éste permanecerá en la calle o si lo ingresará al local por temas de seguridad. Al momento de la firma del contrato se tendrá que especificar si es que se desea dejar el Pet Parker fuera del local durante la noche o si deseará ingresarlo a su local. En caso se decida dejarlo afuera será necesario que corra con los gastos de colocar un dispositivo electrónico de seguridad al Pet Parker con un valor de \$10 mensuales; en caso informen que el Pet Parker será ingresado al local, se le proveerá una carretilla de baja altura que permitirá movilizar el Pet Parker de forma sencilla y sin ningún esfuerzo.

En cuanto a la optimización de su uso, es necesario mencionar que el tiempo máximo de uso por turno es por dos horas, porque ese es el tiempo máximo que un can puede estar tranquilo en un ambiente como el de Pet Parker, de acuerdo a pruebas ya realizadas por el fabricante de Pet Parker. La aplicación cuenta con un sistema de “Reserva” el cual solo podrá estar habilitado por 10 minutos antes de la llegada al local y de igual manera será cobrada. En caso el cliente se le haya presentado un imprevisto y no haya podido llegar al local existe la opción de poder hacer el reclamo a través de la aplicación o vía telefónica

y la devolución se realizará inmediatamente una vez se haya comprobado en las cámaras que el can efectivamente no llegó.

El promedio de atención de un local es de ocho horas. Es decir el Pet Parker tendría ocho horas de funcionamiento, es decir 480 minutos que el Pet Parker estaría prendido.

De acuerdo a la encuesta realizada cuyos resultados detallamos más adelante, se obtuvo que el precio al cual las personas estarían dispuestas a pagar por el servicio, fue de S/. 0.20 centavos por minuto.

Resultados de la encuesta

Del 25 de Junio al 07 de Agosto 2018

- **Posesión de Perros:** Con respecto a la pregunta, si cuenta con un perro o no, el 75% respondió afirmativamente, lo que confirma la preferencia por el canino como mascota en las viviendas limeñas.
- **Perfil Geográfico:** De los encuestados, el 34.3% pasea a su perro en Miraflores, luego le sigue San Borja con 21,4%, Surco con 20%, San Isidro con 10%, finalmente La Molina y Barranco con 7.1%. Los distritos de Miraflores, San Borja y Surco abarcan el 75.7%, lo cual indica que concentran la mayor proporción de perros. Es por esto que las municipalidades de los distritos mencionados realizan durante el año diversas campañas para los caninos.
- **Frecuencia de paseos y motivos:** El 39.7% de los encuestados sale a pasear con su perro todos los días, el 26.5% una vez por semana, el 13.2% tres veces por semana, el 11.8% cinco veces por semana, el 8.8% nunca. En el caso que las respuestas fueran nunca o una vez por semana, el 54.5% afirma que no cuenta con tiempo para sacarlo, el 39.4% no tiene un lugar donde dejarlo si desea entrar a una tienda y el 6.1% no le gusta la idea de salir con su perro.

En conclusión, el porcentaje de los encuestados que salen a pasear diariamente con sus perros y los que no encuentran lugares fuera de su domicilio donde dejarlos es alto.

- **Propuesta de Negocio:** El 91% de los encuestados indicó que estaría dispuesto a salir con su perro de forma más seguida que lo habitual, en caso que nuestro servicio existiera. Esto confirma que actualmente el sector de perros cuenta con

una necesidad que no ha sido satisfecha, que apunta a que nuestro servicio sea útil para afianzar la relación entre los dueños y sus mascotas.

- Tiempo de uso del servicio: Un 58% señala que dejaría a su perro durante quince minutos en el Pet Parker, un 36.8% más de una hora y un 4.4% tres minutos. Esto significa que el porcentaje mayor de encuestados emplearía nuestros servicios para hacer compras en supermercado, dejando fuera a las bodegas.
- Gasto por el servicio: El mayor porcentaje es el 55.9%, el cual estaría dispuesto a pagar S/. 0.10 por minuto, le sigue un 39.7% que pagaría S/. 0.20 y un 4.4% que pagaría S/.0.60. El precio más aceptado es por lo tanto S/ 0.10 por minuto, lo cual va acorde con una de las diez principales tendencias globales para el 2018 de Euromonitor, la llamada “Los Sobrevivientes” donde indica que los consumidores buscan continuamente los mejores precios y servicios. (Marketing Zone, 2018)

Figura 2.3
 Tabulación encuesta

Preguntas/Respuestas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. ¿Usted tiene un perro en casa?	30	10						40
2. ¿En qué distrito pasea con su perro?	14	9	8	4	3	3		40
3. ¿Cuántas veces a la semana suele sacar a pasear a su perro?	16	10	5	5	4			40
4. ¿Cuales son las razones por las que no sale con su perro?	22	16	2					40
5. Luego de haberle hecho una breve explicación de Pet Parker, ¿estaría dispuesto a salir con su perro de forma más seguida?	36	4						40
6. ¿Por cuánto tiempo estaría dispuesto a dejar a su can en Pet Parker?	15	24	2					40
7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio por minuto	22	16	2					40

Elaboración propia

El personal detrás del equipo de Pet Parker será reducido; Sin embargo detallaremos la cantidad de personas de acuerdo al área.

- Servicio al cliente → 2 personas.
- IT Service → 1 Persona.
- Comercial → 1 personas.
- Equipo de Emergencia/ Urgencia → 1 Persona + 1 Veterinario
- Encargado de operaciones → 1 persona.

En cuanto a los permisos municipales, se requiere el tipo de permiso autorización conjunta: Licencia de funcionamiento y autorización para anuncios y avisos publicitarios, y autorización para el uso temporal de vías públicas en calles autorizadas en el cercado de lima. Los requisitos establecidos para este tipo de permiso son:

- Presentar Formulario Gratuito de Solicitud-Declaración Jurada, consignando número de RUC y debidamente llenado.
- Adjuntar proyecto de ocupación del espacio público.
- Pagar la tasa municipal correspondiente.
- Tratándose de persona jurídica anexar el número de partida registral de la empresa u entes colectivos (Municipalidad de Lima).

Este trámite se realiza en el Pasaje Santa Rosa N° 172 - 180, Cercado de Lima y la autoridad competente dentro de la Municipalidad para resolver es la Sub-gerencia de Autorizaciones Comerciales (Giros Anexo II Ord.857).

El costo de la tasa es de S/.153.00 y requiere la documentación especificada en la parte de requerimientos, líneas arriba.

Los esfuerzos comerciales siempre van a estar direccionados para poder tener un incremento en el uso tanto de minutos como el incremento en el uso de la cantidad de Pet Parkers a lo largo de Lima.

Tabla 2.1
Viviendas Limeñas que tiene como mínimo un perro

NSE	% de viviendas por NSE	Cantidad viviendas x NSE	% de viviendas con perros	Cantidad de viviendas con perros	%viviendas atendidas	Cantidad de viviendas atendidas en el año
A	5%	135,658.00	70%	94,961.00		606
B	24%	651,160.00	70%	455,812.00		496
C	41%	1,112,398.00				
D	23%	632,167.00				
E	7%	170,929.00				
	100%	2,713,165.00				
Sub-totales				550,772.00	0.2%	1,102.00

Fuente: Instituto Nacional de estadística e informática, INEI(2014)

Elaboración propia

De acuerdo con el cuadro mostrado, el total de viviendas que cuentan con un perro en el NSE A y B son 550,772 este número de casas son los clientes potenciales; Sin embargo, asumiendo que se atenderán en el primer año al 0.20% de esta población (1,102 casas) y asumiendo que nuestro sector más recurrente es el A con 54% y el B con 45% la distribución de atención sería de la siguiente forma:

- Casas atendidas en el NSE A en el año 1: 606 casas
- Casas atendidas en el NSE B: 496 casas
- **El total de casas atendidas en nuestro primer año son de 1,102 casas.**

Las premisas planteadas

- Casas a atender en el primer año: 1,102
- Cada Pet Parker tiene ocho horas de funcionamiento por día.
- Se estima que se coloquen 3 casas mensuales lo cual indica que en un año se colocarán 36 Pet Parker.
- Total de Pet Parkers a importar durante los primeros 5 años: 180

Con respecto al cuadro de proyección de la demanda, como ya se mencionó se ha considerado un crecimiento anual de 0.45% por lo que nuestra proyección de la demanda

en los primeros 5 años de funcionamiento se expone en la tabla N° 3: Proyección de la demanda.



Tabla 2.2
Proyección de la demanda de Pet Parker

Criterio de segmentación	Variables	Segmento	%	1	2	3	4	5
Geografía	Cantidad de viviendas en NSE AB	Lima		786,817.85	790,389.33	793,977.02	797,581.00	801,201.33
Geografía	% de viviendas que tiene perro	Lima		70%	70%	70%	70%	70%
Posesión de perros	Cantidad de viviendas que tienen perro	Lima		550,772.00	553,273.00	555,784.00	558,307.00	561,841.00
Estimado de casas a atender			0.20%	1,102.00	1,107.00	1,112.00	1,117.00	1,122.00
Demanda estimada anual				1,102.00	1,107.00	1,112.00	1,117.00	1,122.00

Elaboración propia

Partiendo de la premisa que el total de casas/personas con perro atendidas en el año será de 1,102 y que el promedio de uso por cliente será de 31 minutos, La cantidad de minutos potenciales a usarse son de 34,162 minutos por año. La cantidad de minutos a usar por mes sería entonces de 2,847 minutos por mes lo que nos da como resultado que la cantidad de minutos a usar por día es de 96 minutos.

De acuerdo a una encuesta realizada (anexo1) se determinó que el tiempo promedio de uso por cliente es de 31 minutos, el número de personas a atender por día para alcanzar la proyección establecida, sería un aproximado de tres personas una cifra completamente alcanzable, considerando todas las acciones de marketing a realizar.

Adicionalmente se contará con dos métodos extras de cobro. El segundo de ellos es a través del alquiler de espacio para colocar publicidad de marcas de forma mensual. Pet Parker tiene una capacidad de 10 espacios disponibles repartidos de forma equitativa en la zona más visible del Pet Parker, que en este caso será el techo. Las empresas podrán alquilar desde un espacio hasta los 10. El valor de cada espacio será de \$100 por mes y se estima que por ser una propuesta innovadora, toda la atención estará en Pet Parker por lo que será una manera de generar publicidad de forma barata para las marcas, además de ello el equipo comercial también será encargado de tomar contacto con las empresas para que puedan colocar su marca y de esta manera poder tener todos los espacios utilizados todos los meses y a partir del mes primero de funcionamiento para poder generar ingresos, ya que el cobro a los dueños del can no es nuestra principal fuente de ingreso puesto que al utilizar 96 minutos por día a S/. 0.20 centavos de sol es un ingreso de 19 soles diarios por 30 días lo que nos generaría un ingreso mensual de S/.576.

La tercera y última fuente de ingreso es la de alquiler a los dueños de locales comercial. El costo de alquiler con lo locales es de S/.400 mensuales. Esto será planteado al cliente como un pago de alquiler y mantenimiento

En resumen el ingreso mensual por un Pet Parker se compondrá de la siguiente manera:

- Alquiler por minuto a cliente: S/. 576
- Alquiler y mantenimiento: S/. 400
- Alquiler espacios: S/.3.280

Total ingreso mensual por cada Pet Parker: S/. 4,250

2.4 Balance del plan de operaciones (costeo)

A. Etapa de Importación e inversión

Como se mencionó anteriormente, el total de Pet Parkers por contenedor será 36 unidades, el motivo de las 36 unidades importadas en un contenedor se detallarán líneas abajo, en el punto 3.1.3.

Para la etapa de importación es importante considerar que los gastos de nacionalización incluyen todos los cobros realizados por las empresas involucradas hasta que el contenedor este completamente liberado para ser recogido del puerto donde opere la nave. Los detalles se podrán observar en el punto 3.1.5. “Análisis de costos relacionados a la logística de importación”

Tabla 2.3
Estructura de costos

Estructura de costos	
Cif	12,600.00
(0%) Adv	-
(16%) Igv	2,016.00
(2%) Ipm	252.00
Sub-total	14,868.00
G. de nacionalización	560.52
Transporte a planta	152.28
Total	15,580.80

Estructura de costo unitario	
Cif	350.00
(0%) Adv	-
(16%) Igv	56.00
(2%) Ipm	7.00
Sub-total	413.00
G. de nacionalización	15.57
Transporte a planta	4.23
Total	432.80

Elaboración propia

B. Etapa de ingreso al mercado y funcionamiento regular

Para la continuar con la etapa de inversión se han considerado los permisos municipales (Licencia de funcionamiento y autorización para anuncios y avisos publicitarios, y autorización para el uso temporal de vías públicas en calles autorizadas en el cercado de lima) que serán necesarios para poder empezar operaciones, el monto a invertir es de S/.800. Seguido de ello la compra de activos para poder implementar la oficina. En este punto se está considerando la compra de muebles/escritorios y sillas para seis personas que son las que laborarán en la oficina todo el día. Adicionalmente a ello se considera la

compra de útiles y la compra de una Moto que será utilizada para el transporte del equipo de emergencias. Finalmente consideraremos la compra de equipos que incluye seis computadoras y una impresora

Tabla 2.4

Inversión para funcionamiento de almacén/oficina

<u>Inversión</u>		Dólares
Adquisición de equipos		2,073.17
Inmobiliario		497.20
Útiles		100.00
Moto		1,000.00
Permiso Municipal		243.90
Total		3,914.27

Elaboración propia

Finalmente la estructura de inversión del proyecto será de la siguiente manera

Tabla 2.5

Inversión total Pet Parker

Importación Pet Parker	\$ 15,580.80
Inversión Inicial	\$ 3,914.27
Gasto anual	\$ 32,754.87
Total inversión	\$ 52,249.94

Elaboración propia

El gasto mensual ha sido calculado en soles; Sin embargo es importante notar que los trabajaremos con tipo de cambio 3.28 para poder trabajar todo el proyecto en una sola moneda. El gasto mensual en el que se incurrirá está calculado en aproximadamente S/.8,953, es decir \$2,729.57. Esto incluye el alquiler del local en Ate además del pago de agua y luz. El internet y teléfono. El alquiler de transporte es por el alquiler de un carro que pueda transportar el Pet Parker de nuestro almacén al punto donde será colocado, hasta que se pueda adquirir una movilidad propia. Se contará con un sistema de alarma el cual cobra S/.1,500 anuales y un seguro contra accidentes para los canes, quienes

cobran S/3,000 con el fin de que nuestros clientes puedan sentirse seguros de la calidad de servicio que brindamos. El detalle se muestra a continuación.

Tabla 2.6
Estructura de Gastos Mensuales

	Soles	Dólares
Alquiler local, agua, luz	S/ 1,000.00	\$ 304.88
Internet + Telefono	S/ 300.00	\$ 91.46
Sueldos	S/ 6,650.00	\$ 2,027.44
Alquiler transporte	S/ 300.00	\$ 91.46
Actividades de marketing	S/ 328.00	\$ 100.00
Pago alarma	S/ 125.00	\$ 38.11
Pago seguro	S/ 250.00	\$ 76.22
Total	S/ 8,953.00	\$ 2,729.57

Elaboración propia

Para realizar la estructura de ingreso por una unidad de Pet Parker se ha tomado cada minuto como unidad de venta en base a un trabajo de Pet Parker de ocho horas (solo para el caso del alquiler al dueño del local y para el alquiler de espacios para publicidad). En el caso del alquiler a los dueños de los canes si se ha considerado el tiempo promedio de 91 minutos por día de atención y por unidad de Pet Parker.

Tabla 2.7

Estructura de ingresos de Pet Parker (Por una unidad de Pet Parker)

Ingreso mensual por tipo de cliente	Minutos	Precio x minuto	Ingreso Total (S/.)	Ingreso Total (\$)
Minuto PP - Dueño del can -	2,880.00	S/ 0.20	S/ 576.00	\$ 175.60
Minuto alquiler - Publicidad -	14,400.00	S/ 0.23	S/ 3,328.00	\$ 1,014.63
Alquiler por Min - Local -	14,400.00	S/ 0.03	S/ 400.00	\$ 121.95
Total	31,680.00	S/ 0.46	S/ 4,304.00	\$ 1,312.18

Elaboración propia.

El ingreso anual por cada unidad de Pet Parker es de S/51,648 es decir \$15,746.16 Dólares americanos.

Para determinar el costo unitario se ha dividido el gasto mensual en soles (S/8.953) de la tabla n°2.6 entre la cantidad de minutos vendidos (31,680 minutos), tabla n°2.7. Obteniendo como resultado que nuestro costo por minuto es de S/0.28.

Como se observa en la tabla 2.7 el ingreso total por minuto de cada Pet Parker es de S/0.46 por lo que con la información antes detallada se concluye que el Margen Unitario es de S/0.18 (38%)

Tabla 0.1

Margen Bruto unitario de Pet Parker

Ingreso por minuto	S/ 0.46	100%
Costo por minuto	S/ -0.28	62%
Margen Unitario	S/ 0.18	38%

Elaboración propia.

Con la información antes detallada, se podrá generar el cálculo de recupero de la inversión en años.

Considerando que como se señaló anteriormente la inversión inicial será de \$ 52,249.94 que se obtendrá un ingreso anual de \$ 15,746.16 el periodo de recupero de la inversión para los 36 Pet Parkers importados en el primer contenedor es de 3.26 años, lo que refleja que es un proyecto viable como se demuestra en la tabla 2.9.

Tabla 2.9
Cálculo del Payback

	0	1	2	3	4	5
Flujo de caja	51,335.31	15,746.34	15,746.34	15,746.34	15,746.34	15,746.34
Flujo acumulado	-51,335.31	-35,588.97	-19,842.63	-4,096.29	11,650.05	27,396.39

Elaboración propia

Periodo ultimo con flujo acumulado negativo:	3.00
Valor absoluto del flujo acumulado:	4,096.29
Flujo de caja en el siguiente periodo:	15,746.34

$$\text{PAYBACK} = 3 + 4,096.29 / 15,746.34$$

$$\text{PAYBACK} = 3.26$$

Tabla 2.10
Cálculo del punto de equilibrio

MENSUAL	Minutos	Precio minuto	x	Ingreso total
Minuto PP - Dueño del can -	2,880.00	S/ 0.20		S/ 576.00
Minuto alquiler - Publicidad -	14,400.00	S/ 0.23		S/ 3,328.00
Alquiler por Min - Local -	14,400.00	S/ 0.03		S/ 400.00
Total por un (1) Per Parker	31,680.00	S/ 0.46		S/ 4,304.00

Ingreso por minuto	S/ 0.46	100%
Costo por minuto	S/ -0.28	62%
Margen Bruto unitario	S/ 0.18	38%

Costo fijo (S/.)	8,953.00
Pto-equilibrio (minutos)	49,738.89

Elaboración propia

En la tabla n°10 se puede observar que el punto de equilibrio para los Pet Parker es de 48,350 minutos; sin embargo lo minutos vendidos por unidad de Pet Parker son de

31,680 minutos lo que implica que con 2 Pet Parkers colocados, de los 36 importados, se podría llegar al punto de equilibrio.

Con todos los cálculos anteriormente mostrados, concluimos que el punto de equilibrio es de 49,739 minutos y el tiempo de recupero de la inversión es de 3.26 años es decir 39 meses con una tasa de retorno de la inversión de 15% y un VAN de \$7,441.08, como se expone en la tabla 2.11.

Tabla 2.11
Cálculo de VAN y TIR

Periodo	Flujo de Fondos
0	\$ -52,249.94
1	\$ 15,746.34
2	\$ 15,746.34
3	\$ 15,746.34
4	\$ 15,746.34
5	\$ 15,746.34
Tasa de Descuento 10%	
TIR	15%
VAN	\$ 7,441.08

Elaboración propia

CAPÍTULO III: PLAN LOGÍSTICO INTEGRAL

3.1 Planificación, objetivos y metas de la logística internacional

3.1.1 Determinación de la carga a importar

Como se mencionó anteriormente, el total de Pet Parkers a importar será de 180 unidades y se trabajará con cinco envíos parciales. Todos los contenedores contendrán 36 unidades, la justificación de porqué 36 unidades en un contenedor se detallarán líneas abajo, en el punto 3.1.3. Se estima que estos estén colocados en el transcurso 1 año.

3.1.2 Aspectos comerciales logísticos pertinentes (Incoterm)

El Incoterm con el que se trabajarán las importaciones es CIF, ya que Pet Parker EEUU al tener una buena capacidad de negociación pueden obtener tarifas más bajas con la naviera.

La partida correcta para esta importación de Pet Parkers pertenece a la Sección XX del Arancel de Aduanas, capítulo 94 - **Muebles; Mobiliario medicoquirúrgico; Artículos de cama y similares; aparatos de alumbrado no expresados ni comprendidos en otra parte; Anuncios, letreros y placas indicadoras, Luminosos y artículos similares; Construcciones Prefabricadas.**

La partida del sistema armonizado es la **94.03 – Los demás muebles y sus partes** y la Sub-partida del sistema armonizado al cual pertenece es **la 94.03.89.00.00 – Las demás**

Como se puede observar en la Tabla n° 11, la presente partida está sujeta a un pago de Ad-Valorem de 6%, además del 16% del IGV 2% del IPM que se da para todas las importaciones; Sin embargo, al contar con TLC vigente con EEUU el porcentaje de liberación de la partida de la referencia es del 100% como lo indica la tabla n° 3.1.

Tabla 3.1
Gravámenes vigentes

TIPO DE PRODUCTO:	Ley 29666-IGV 20.02.11
--------------------------	---------------------------

Gravámenes Vigentes	Valor
Ad Valorem	6%
Impuesto Selectivo al Consumo	0%
Impuesto General a las Ventas	16%
Impuesto de Promoción Municipal	2%
Derechos Específicos	N.A
Derecho Antidumping	N.A
Seguro	1.25%
Sobretasa Tributo	0%
Sobretasa Sanción	N.A
N.A.: No es aplicable para esta subpartida	

Fuente: Operatividad Aduanera, Sunat (2018)

Elaboración propia

Tabla 3.2
 Convenios internacionales vigentes con Estados Unidos

CONVENIOS INTERNACIONALES

	XX: MERCANCIAS Y PRODUCTOS
SECCIÓN:	DIVERSOS
CAPÍTULO:	94: Muebles, mobiliario médico quirúrgico; artículos de cama y similares; aparatos de alumbrado no expresados ni comprendidos en otra parte; anuncio, letreros y placas
94.03	Los demás muebles y sus partes
9403.89.00.00	-- Los demás

PAIS	CONVENIO INTERNACIONAL	FECHA VIGENCIA	DE	PORCENTAJE LIBERADO ADV
EE.UU.	802 - ACUERDO DE PROMOCION COMERCIAL PERU - EE.UU.	01/01/2018-31/12/9999		100%

Fuente: Operatividad Aduanera, Sunat (2018)
 Elaboración propia.

El puerto de Destino será Callao (PECLL), los días de travesía son aproximadamente 10 días con la Naviera SEABORD y en ruta directa, su tarifa es de \$900. Los documentos que requerir son:

- Bill of lading (BL)
- Packing list
- Certificado de origen
- Factura comercial
- Certificado de calidad
- Certificado de Seguro internacional

3.1.3 Agenciamiento y preparación de la carga

Pet Parker al ser un producto que puede romperse o malograrse durante la travesía necesita ser preparado de una manera especial para que llegue en óptimas condiciones al Perú y sin ningún daño físico puesto que no puede ser colocado en pallets como se coloca regularmente. Los Pet Parkers serán transportados en un contenedor de 20 pies DRY. De acuerdo a la información expuesta por IContainers, conocida en el rubro, las medidas exteriores del contenedor son las siguientes (Icontainers, 2018):

- Dimensiones exteriores en sistema internacional: 6,10 metros de largo x 2,44 metros de ancho x 2,59 metros de alto
- Dimensiones interiores en sistema internacional: 5,898 metros de largo x 2,352 metros de ancho x 2,393 metros de alto
- Capacidad (volumen) útil: 32,6m³

El peso de los Pet Parkers es de 15.5 kg por unidad y la dimensión de estos es de 0.85mt x 0.76mt x 1.18mt, haciendo un volumen de 0.7623m³. Estos serán colocados en cajas de madera ligeramente más grandes que el Pet Parker y contarán con uno de sus lados disponibles para que sea retirado y así puedan sacar el Pet Parker de la caja fácilmente. Sus dimensiones son 0.87mt x 0.78mt x 1.19mt, haciendo un volumen de 0.8075 m³.

Tabla 3.3
Medidas de Pet Parker

	Largo	Ancho	Alto	Volumen
Pet Parker	0.85 mt	0.76 mt	1.18mt	0.7623 mt ³
Embalaje	0.87mt	0.78mt	1.19mt	0.8075 mt ³

Elaboración propia

Figura 3.1
Embalaje



Fuente: Embamat (2019)

Como es conocido internacionalmente y como se ha mencionado líneas anteriores, la capacidad útil de un contenedor en términos de volumen es de 32.6mt³. De acuerdo a las longitudes antes mencionadas tanto del contenedor como del Pet Parker, se ha determinado que el total de Pet Parkers a ingresar en 1 TEU es de 36 unidades ocupando un total de 29.07mt³, representando así el 89.17% en ocupación total del contenedor.

Figura 3.2
Contenedor de 20 pies - Dry



Fuente: Icontainers (2019)

3.1.4 Planificación y selección de los operadores logísticos involucrados

Para la selección de los operados que van a intervenir a lo largo de nuestra cadena se ha pasado por un proceso de evaluación en el cual se ha evaluado no solo el precio del servicio ofrecido y la calidad sino también su presencia en el mercado local o internacional de ser el caso. A continuación los proveedores seleccionados.

- Agente de Aduanas: Hector Gonzales Sandi
- Servicio de Almacenamiento en caso no sea Despacho Anticipado: Constrans
- Agente de Transporte: Savar Logistics

En las siguientes tablas se encuentran los comparativos entre los diferentes proveedores de cada servicio requerido.

Tabla 3.4
Comparativo para servicio de Agenciamiento de Aduanas

Servicio de Agenciamiento de Aduanas	Hector Gonzales Sandi	Brokmar Agentes de Aduanas	Savar Agentes de aduanas
Comisión de Agente de Aduana (del valor CIF)	0.25%	0.30%	0.25%
Comisión mínima	\$ 100.00	\$ 125.00	\$ 130.00
Gastos operativos (por cada DAM)	\$ 30.00	\$ 60.00	\$ 25.00
Seguro de transporte terrestre	Propio	Propio	Propio
Servicio de Aforo	\$ -	\$ 15.00	\$ -
Total gastos fijos	\$ 130.00	\$ 200.00	\$ 155.00

Fuente: Hector Gonzales Sandi Agente, HGS (2019); Brokmar Agentes de Aduana(2019); Savar Agentes de Aduana(2019)
Elaboración propia

Tabla 3.5
Comparativo para servicio de transporte

Servicio de Transporte	Brokmar	Savar
Transporte Callao -Ate / Ate - Callao	S/ 700.00	S/. 500.00
Total gastos fijos	S/ 700.00	S/. 500.00

Fuente: Brokmar (2019); Savar (2019)

Elaboración propia

Tabla 3.6
Comparativo para servicio de Almacenaje

Servicio Almacenaje	Contrans	Imupesa
Servicio de depósito temporal Vía APM	\$ 260.00	\$ 288.00
Verificación de datos	\$ 24.00	\$ 24.00
Alto cubicaje	\$ 19.00	\$ 19.00
Días de almacenaje	30	30
Total gastos fijos	\$ 303.00	\$ 331.00

Fuente: Contrans(2019); Inversiones Marítimas Universales Perú SA (2019)

Elaboración propia

3.1.5 Análisis de costos relacionados a la logística de importación

La elección de las empresas que serán proveedores de Pet Parker y explicación de la metodología de trabajo, en base al comparativo anteriormente realizado será detallado a continuación.

1. Agente de Aduanas: Héctor Gonzales Sandi: La metodología de cobro del presente agente de aduanas es un porcentaje del valor CIF en soles que es del 0.25% con un mínimo de \$100, además de gastos operativos de \$30. Los servicios que incluyen son: Desaduanaje en cualquiera de sus modalidades, coordinación con servicio de transporte y almacenamiento, pago de los servicios en los que se incurran durante el proceso de desaduanaje con posterior entrega de facturas para su reembolso, seguimiento diario el sectorista que maneja la cuenta de Pet Parker.
2. Servicio de Almacenamiento en caso no sea Despacho Anticipado - Contrans: Este servicio de almacenamiento temporal tiene tarifas muy competitivas con respecto al mercado y son parte de un importante grupo empresarial: Transmeridian y será elegido por tener una tarifa más competitiva.

3. Agente de Transporte Savar Logistics: Cuentan con un sistema de seguimiento de la carga durante 24 horas los 7 días de la semana. Envío de comunicación con seguimiento cada hora y flota de camiones propios. Tarifas muy competitivas Tarifa: S/. 500.
4. Costos adicionales para su nacionalización: El área de operaciones tendrá la consigna de tratar todas las importaciones bajo el Sistema Anticipado de Despacho Aduanero de Importación definitiva (SADA) siempre y cuando se tengan los requerimientos completos exigidos por la autoridad aduanera. De esta manera las mercancías pueden ser despachadas dentro de las 48 horas a partir del término de la descarga, sin el requisito de su ingreso previo a un terminal (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2009). Existen gastos adicionales en lo que se tiene que incurrir para que la mercancía pueda ser puesta a disposición del importador para su llevada a almacén que se detallan a continuación.

Tabla 3.7
Gasto detallado – Modalidad Despacho Anticipado

Empresa	Servicio	Tarifa
Citikold Del Perú SAC	Emisión de BL	\$ 35.00
Citikold Del Perú SAC	Gasto Administrativo	\$ 30.00
Citikold Del Perú SAC	Comisión por despacho de contenedor	\$ 58.00
Citikold Del Perú SAC	Comisión documentaria	\$ 140.98
APM Terminals	Descarga de contenedor lleno de 20 pies	\$ 102.78
Neptunia	Servicio de recepción de contenedores	\$ 174.00
Neptunia	Gasto Administrativo	\$ 20.00
Gasto Total sin IGV por modalidad de Despacho Anticipado		\$ 560.76

Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo detallado anteriormente, el gasto total para tener la carga disponible para retiro es de \$ 560.76 + IGV aproximadamente.

En caso se requiera retirar la carga por despacho con direccionamiento a almacén (Contrans) los costos serán lo que se detallan a continuación.

Tabla 3.8

Gasto detallado – Modalidad por direccionamiento a Contrans

Empresa	Servicio	Tarifa
Citikold Del Perú SAC	Emisión de BL	\$ 35.00
Citikold Del Perú SAC	Gasto Administrativo	\$ 30.00
Citikold Del Perú SAC	Comisión por despacho de contenedor	\$ 58.00
Citikold Del Perú SAC	Comisión documentaria	\$ 140.98
Contrans	Servicio Integral vía APM	\$ 260.93
Neptunia	Servicio de recepción de contenedores	\$ 174.00
Neptunia	Gasto Administrativo	\$ 20.00
Gasto Total sin IGV con direccionamiento a Contrans		\$ 718.91

Elaboración propia

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el gasto total para contar con la carga disponible para retiro es de \$ 718.91+ IGV aproximadamente.

Por lo antes expuesto se puede observar que la diferencia en gasto entre trabajar la carga con direccionamiento a Contrans y trabajarla como despacho anticipado es de aproximadamente \$158.15, por lo que es necesario que para no incurrir en gastos innecesarios se trabaje como SADA.

Finalmente, líneas abajo se detalla el flujo de operación logística internacional donde se encuentran definidas las acciones realizadas por los siguientes agentes internacionales que intervendrán en todo el proceso de importación.

Leyenda

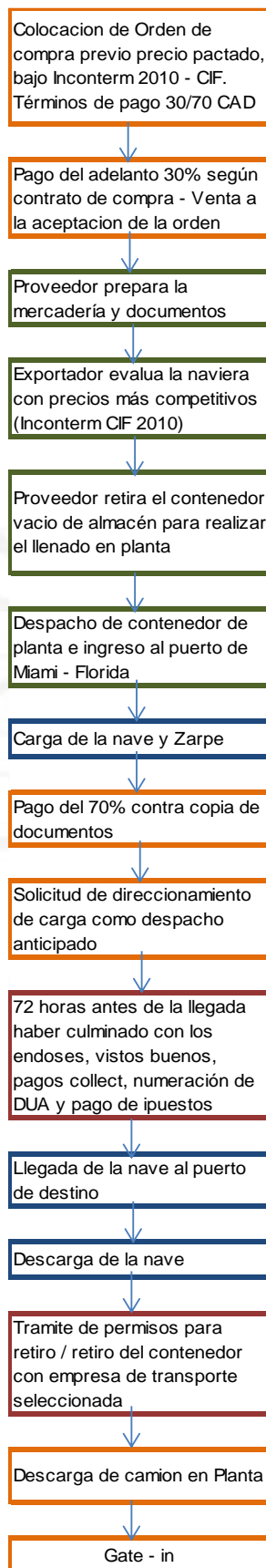
Acciones realizadas por el importador.

Acciones realizadas por el exportador

Acciones realizadas por la naviera

Acciones realizadas por el agente de aduana

Figura 3.3
Flujo de operación logística internacional



Elaboración propia

CONCLUSIONES

Pet Parker es una opción amigable y segura para poder compartir tiempo con la mascota mientras el dueño disfruta de un momento agradable en alguno de sus locales comerciales favoritos. Pet Parker se perfila como una solución práctica y muy innovadora nunca antes vista en Perú es por ello que al tener un océano azul se tendrá que saber cómo sacar provecho de este beneficio.

La tecnología e innovación que caracterizará a Pet Parker generará que pueda insertarse de forma exitosa en el mercado peruano. La tecnología permitirá poder llegar a ver más allá de lo que el ciudadano de a pie y su can necesitaban; Sin embargo, si bien la tecnología será un factor muy importante en la gestión, será necesario poder identificar los otros puntos clave que harán que el proyecto pueda ser acogido por las personas de forma natural y totalmente agradable para hacer que su experiencia sea lo más satisfactoria posible.

Estos factores críticos se basarán en el servicio al cliente y en la capacidad de gestión del área de operaciones.

Servicio al cliente

- En el caso del servicio al cliente será imprescindible que el cliente pueda contar con ellos en todos los casos y veces que se requiera, ya que esto será clave para la buena gestión de Pet Parker y clave también para la buena relación con los clientes.
- Los protocolos deberán estar muy bien definidos para que la capacidad de acción y reacción del área de servicio al cliente sea lo más efectiva posible.

Área de operaciones

- El área de operaciones al ser el área encargada del desenvolvimiento de Pet Parker tendrá una constante comunicación con el área comercial para que las coordinaciones se realicen de manera óptima y oportuna.
- El área de operaciones deberá estar en constante contacto con origen para de esta manera poder monitorear los precios que se manejan y que se manejarán para las próximas importaciones. Además tendrá que seguir cotizando fletes

desde Perú para analizar la posibilidad de traer la carga como FOB ya que durante el desarrollo del presente trabajo las tarifas contratadas desde Perú eran más caras.

- La capacidad del área de operaciones será medida a través de los despachos que se realicen, es decir, en el caso de importaciones si es que se direccionó como despacho anticipado será una cifra a su favor.
- En el punto de llegada de Pet Parker el cliente deberá valorar la capacidad de gestión para el envío de Pet Parker (tiempo de envío, atención, etc).

Comercial

- En el caso del área comercial, es imprescindible que su capacidad de gestión también sea óptima pues se espera que puedan cerrar contrato el mismo día de la reunión ya que no es un trámite nada engorroso ni complicado para la implementación de Pet Parker en su local.
- Además de ello su capacidad de gestión para el contrato de publicidad también se espera que sea inmediata ya que al ser un producto innovador y que se encuentra en el ojo de todos, generará un gran beneficio para las marcas.

RECOMENDACIONES

Servicio al cliente

- Para la buena gestión del área se recomienda se pueda colocar un sistema de amplificación de sonido en las llamadas a lo largo de toda la oficina para que la llamada se pueda sentir desde cualquier punto en caso de la persona en servicio al cliente no se encuentre en su lugar.
- Además de ello se recomienda colocar un sistema de desvío automático de un servicio al cliente a otro en caso timbre más de cuatro veces y la llamada no sea contestada. Este servicio viene incluido en el pago de los servicios de teléfono.
- Se recomienda el equipo de servicio al cliente pueda contar con computadoras de alta calidad para poder desempeñar de forma óptima su gestión.
- Se recomienda tener capacitaciones seguidas con resolución de problemas bajo presión.

Operaciones

- Ya que el área comercial dependerá de la gestión del área de operaciones se recomienda que operaciones este en constante contacto con comercial y generen reportes de seguimiento todos los lunes acerca de Pet Parkers disponibles, capacidad de la movilidad y otros factores que influyan en la gestión comercial.
- Además de ello, se recomienda generar un historial de precios para poder monitorear los precios que se manejan tanto del producto como de fletes para tratar de identificar una tendencia. Asimismo se recomienda que pueda manejar su reporte de desempeño con aprobación del área de servicio al cliente que maneja la información de despachos a locales comerciales.

Comercial

- Es recomendable evaluar la capacidad de venta de las personas que formarán parte del equipo comercial para poder ver resultados de manera inmediata.
- Se recomienda que para el ingreso de Pet Parker y para las primeras visitas se pueda contar con computadoras de alta tecnología para poder presentar de forma óptima el producto al potencial cliente. Teniendo en cuenta que todo el material se encontrará en archivos multimedia en las laptops acondicionadas con la marca de Pet Parkers



REFERENCIAS

- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado . (2017). *Distribución de Niveles por Zona APEIM 2017 - Lima Metropolitana*. Recuperado de APEIM: <https://www.studocu.com/es/document/universidad-de-lima/economia/apuntes/apeim-nse-2017-nse/1324223/view>
- Banco Interamericano de Finanzas. (2018). *Ban Bif Buena Onda* . Recuperado de sitio web de Ban Bif: <https://www.banbif.com.pe/buenaonda>
- Bercopas S.R.L . (2013). Arancel de Aduanas: Importación - Exportación. Decerto Supremo N° 238-2011-EF. En B. S.R.L, *Arancel de Aduanas: Importación - Exportación. Decerto Supremo N° 238-2011-EF* (pág. 503). Lima: Bercopas S.R.L .
- Carrión, A. (31 de MAYO de 2018). *Muchas mascotas son abandonadas, pero no todas están solas*. Recuperado de sitio web de El Comercio: <https://elcomercio.pe/wuf/mundo-wuf/muchas-mascotas-son-abandonadas-solas-noticia-523963>
- Compañía peruana de estudios de mercado y opinion publica. (3 de Octubre de 2016). *El 62.4% de los hogares limeños tienen una mascota*. Recuperado de sitio web de Diario La Republica: <https://larepublica.pe/sociedad/808674-el-624-de-los-hogares-limenes-tienen-una-mascota>
- Diario El Peruano. (Agosto de 2017). *Ordenanza que modifica la ordenanza 410-MSI*. Recuperado de Diario El Peruano: <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-la-ordenanza-410-msi-que-establece-disposiciones-ordenanza-no-459-msi-1553503-1/>
- Diaz, S. (Noviembre de 2016). *Cuánto gastan los peruanos en sus mascotas y en qué*. Recuperado de sitio web de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/gastan-peruanos-mascotas-146999>
- Doogweb. (2014). *Ranking de países y ciudades "Pet Friendly"*. Recuperado de <https://www.doogweb.es/2014/11/21/ranking-de-paises-y-ciudades-pet-friendly/>
- El Comercio. (16 de Mayo de 2017). *Pet Friendly: 10 Lugares de Lima para disfrutar con tu mascota*. Recuperado de sitio web de El Comercio: <https://elcomercio.pe/vamos/peru/pet-friendly-10-lugares-lima-disfrutar-mascota-420697?foto=6>
- Foyel. (Julio de 2018). *El negocio de las mascotas en Perú*. Recuperado de http://www.foyel.com/paginas/2009/10/886/el_negocio_de_las_mascotas_en_peru/
- Icontainers. (2018). *Contenedor de 20 pies*. Recuperado de sitio web de Icontainers: <https://www.icontainers.com/es/2012/02/01/contenedor-20-pies/>
- Kimaldi Electronics S.L. (s.f.). *Sistemas RFID*. Recuperado de Kimaldi Electronics S.L: https://www.kimaldi.com/productos/sistemas_rfid/

- Mariluz, O. (04 de Octubre de 2016). *Dos de cada tres hogares tienen mascotas pero, ¿Cuanto cuesta cuidarlas?* Recuperado de Rpp Noticias:
<https://rpp.pe/economia/economia/dos-de-cada-tres-hogares-tiene-mascota-pero-cuanto-cuesta-mantenerlas-noticia-999684>
- Marketing Zone. (26 de Febrero de 2018). *Las 10 principales tendencias globales de consumo para 2018*. Recuperado de Universidad ICESI:
<https://www.icesi.edu.co/marketingzone/las-10-principales-tendencias-globales-consumo-2018/>
- Municipalidad de Lima. (s.f.). *Autorización conjunta: Licencia de funcionamiento y autorización para anuncios y avisos publicitarios, y autorización para el uso temporal de vías públicas en calles autorizadas del Cercado de Lima*. Recuperado de municipalidad de Lima: <http://www.munlima.gob.pe/licencias-de-funcionamiento/item/27609-autorizacion-conjunta-licencia-de-funcionamiento-y-autorizacion-para-anuncios-y-avisos-publicitarios-y-autorizacion-para-el-uso-temporal-de-vias-publicas-en-calles-autorizadas-del-cercado-de>
- Ormeño, P. (14 de Agosto de 2018). *Riesgo y oportunidades de ser un local "Pet Friendly"*. Recuperado de sitio web de Marsh & McLennan Companies:
<https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/locales-pet-friendly-en-peru.html>
- Pinedo, C. (30 de Enero de 2012). *Fundación Eroski Consumer*. Recuperado de <http://www.consumer.es/web/es/mascotas/perros/cuestiones-legales/defensa-animal/2012/01/30/206748.php>
- Redacción Perú21. (Febrero de 2014). *Guarderías caninas para que tu mascota no se quede sola en casa*. Recuperado de sitio web de Diario Perú21:
<https://peru21.pe/emprendimiento/guarderias-caninas-mascota-queda-sola-casa-144488>
- Sodimac Homecenter Constructor. (2018). *Tu perro también quiere venir a Sodimac Homecenter*. Recuperado de sitio web de Sodimac Homecenter Constructor:
<https://www.sodimac.com.pe/sodimac-pe/content/a1860002/Somos-Dog-Friendly>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2009). *Sistema anticipado de despacho aduanero de importación definitiva*. Recuperado de sitio web de Sunat:
<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/informca/TR01SADA.htm>
- Unilibre Institución de Educación Superior. (s.f.). *Gadgets, ¿Qué son, para qué sirven y cuáles son las mejores?* Recuperado de Universidad Libre de Colombia :
<http://www.unilibre.edu.co/bogota/ul/noticias/noticias-universitarias/142-gadgets-que-son-para-que-sirven-y-cuales-son-las-mejores>

Web Consultas revista de salud y bienestar. (22 de Agosto de 2016). Dejar al perro mucho tiempo solo le puede afectar negativamente. Recuperado de Wuf. (2018). de <http://www.wuf.pe/que-es>



ANEXOS

La presente encuesta ha sido realizada por las alumnas Alessandra Guillén y Daniela Padilla de la Universidad de Lima a un total de 40 personas

Encuesta

1. ¿Usted tiene un perro en casa?
 - Sí
 - No

2. Si la respuesta anterior es Sí. Si la respuesta es NO, terminar encuesta ¿En qué distrito pasea con su perro?
 - Miraflores
 - Surco
 - San Isidro
 - La Molina
 - Barranco
 - San Borja

3. ¿Cuántas veces a la semana suele sacar a pasear a su perro?
 - Todos los días
 - Cinco (5) veces por semana
 - Tres (3) veces por semana
 - Una vez por semana
 - Nunca

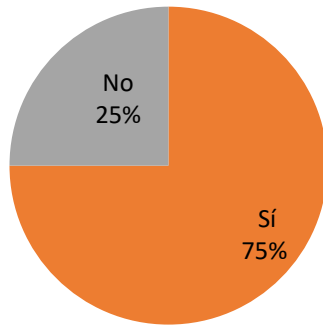
4. Hacer una breve explicación de Pet Parker ¿Estaría dispuesto a salir con su perro de forma más seguida?
 - Sí
 - No

5. ¿Por cuánto tiempo estaría dispuesto a dejar a su can en Pet Parker?
 - Más de 1 hora
 - 15 minutos
 - 3 minutos

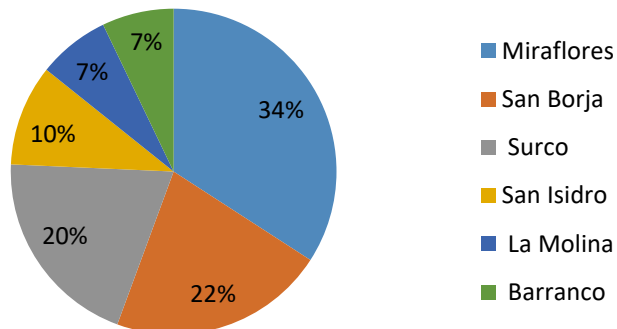
6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio por minuto?
 - S/.0.10
 - S/.0.20
 - S/.0.30

Gráficos

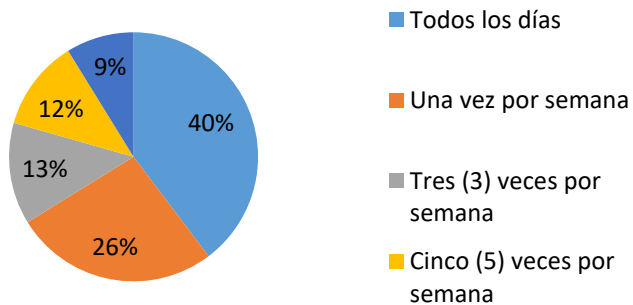
1. ¿Usted tiene un perro en casa?



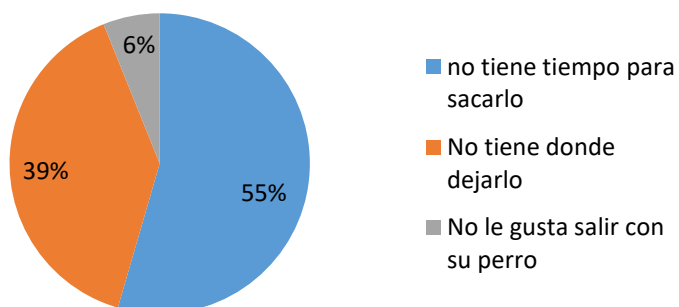
2. ¿En qué distrito pasea con su perro?



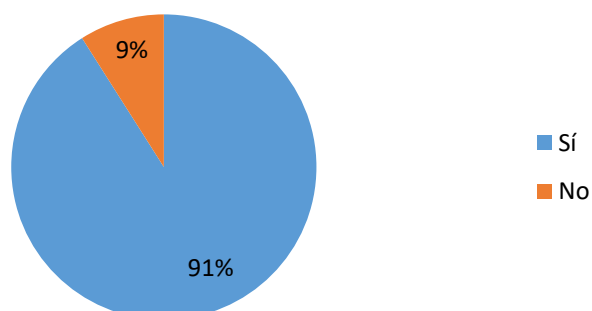
3. ¿Cuántas veces a la semana suele sacar a pasear a su perro?



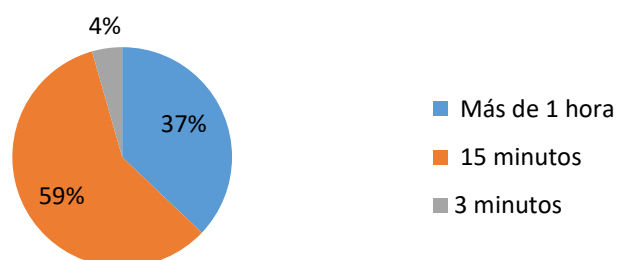
4. ¿Cuales son las razones por las que no sale con su perro?



5. Luego de haberle hecho una breve explicación de Pet Parker, ¿estaría dispuesto a salir con su perro de forma más seguida?



6. ¿Por cuánto tiempo estaría dispuesto a dejar a su can en Pet Parker?



7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio por minuto?

