**Diagnóstico de la Industria del Cuidado de Mascotas en México**

**Panorama general**

* México es uno de los países con mayor población de mascotas en América Latina, con más de 30 millones de animales domésticos registrados, principalmente perros y gatos.
* El mercado de productos y servicios para mascotas crece a un ritmo anual de aproximadamente 7-10%, impulsado por mayor conciencia sobre la salud animal y humanización de las mascotas.

**Principales características y retos**

* **Fragmentación de servicios:** Las compras, atención veterinaria y registros médicos están dispersos en múltiples canales, sin interoperabilidad.
* **Digitalización incipiente:** Muchas clínicas veterinarias y tiendas aún operan con sistemas manuales o software aislado, dificultando la integración de datos.
* **Baja estandarización:** Falta un estándar para registros clínicos veterinarios, lo que complica compartir historial entre profesionales.
* **Falta de confianza:** Los dueños suelen buscar recomendaciones personales o en redes sociales, sin directorios oficiales o verificados de veterinarios certificados.
* **Creciente demanda digital:** Usuarios jóvenes y de clase media alta exigen soluciones digitales completas que integren atención, productos y gestión.

**Competencia y oportunidades**

* **Competencia actual:**
  + Marketplaces generales (Amazon, Mercado Libre) para productos, sin integración con historial clínico.
  + Apps o sistemas para agendar citas, pero sin consolidar historial ni tienda integrada.
  + Directorios en redes sociales o Google, sin validación profesional.
* **Oportunidad:** Crear una plataforma unificada que cubra **todas estas necesidades** en un solo ecosistema, con un enfoque en la confiabilidad, seguridad y experiencia de usuario.

**Mapa de Experiencia del Cliente (Customer Journey Map)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Etapa | Acciones del Usuario | Puntos de Contacto | Emociones/Pain Points | Oportunidades de Mejora |
| Descubrimiento | Busca información sobre cuidado y productos para mascotas. | Redes sociales, Google, recomendaciones | Confusión por oferta dispersa, desconfianza | Publicidad clara, presencia en redes y SEO |
| Registro | Se registra en la plataforma, crea perfil y añade mascotas. | App/web | Frustración si es complicado, miedo a compartir datos | Registro sencillo, transparencia en privacidad |
| Gestión de mascotas | Agrega historial clínico, revisa vacunas y tratamientos. | Plataforma, notificaciones | Preocupación por olvidar citas, dificultad para integrar datos de otras clínicas | Sincronización fácil, alertas claras |
| Búsqueda de veterinario | Busca profesionales confiables para consulta o emergencia. | Directorio y perfiles de veterinarios | Duda sobre credibilidad, tiempo para contactar | Validación profesional, reseñas y calificaciones |
| Compra de productos | Explora catálogo y realiza compra. | Tienda integrada, carrito, pagos PayPal | Inseguridad sobre compatibilidad y calidad, proceso de pago complicado | Información detallada, proceso de pago fluido |
| Cita veterinaria | Agenda y asiste a cita, recibe atención. | Sistema de agendamiento, recordatorios | Ansiedad por confirmación, esperas largas | Confirmaciones automáticas, gestión fácil de citas |
| Post atención | Recibe recetas, guarda documentos, da feedback. | Historial clínico digital, sistema de calificación | Satisfacción o insatisfacción con el servicio | Espacio para comentarios, seguimiento post-cita |

**Síntesis para la definición del problema**

* La experiencia actual de los dueños de mascotas es fragmentada, poco confiable y genera estrés al no tener un control único y accesible.
* La industria carece de una solución digital integral que unifique historial clínico, compra de productos y contacto con veterinarios certificados.
* Existe una alta demanda y oportunidad para una plataforma que brinde seguridad, facilidad y centralización.