



Universidad del sureste
“Pasión por educar”

Materia:

Desarrollo empresarial

Tema:

Empresa

Alumno:

María Teresa Castillo Tovilla

Dayanne Vázquez Olivo

Tarea #:

2

Tapachula Chiapas, jueves 16 de junio del 2022

Orejitas

En nuestra clínica veterinaria orejitas queremos ofrecer servicio médicos veterinarios especializados en pequeños animales en base a nuestros conocimientos clínicos y apoyados con un equipo que garantice los diagnósticos y procedimientos necesarios para el tratamiento de nuestros pacientes para la salud y bienestar de ellos dando satisfacción y conformidad a los propietarios de las mascotas.

Realizamos una lluvia de ideas para determinar nuestros productos y servicios a brindar que son:

- Desparasitación
- Vacunación
- Alimentos
- Baños completos

Cirugías o ECOP

- Cirugías
- Ultrasonidos
- Cardiología
- Dermatología
- Traumatología
- Profilaxis dental
- Traumatología

Ideas /criterios	Barreras de entrada	Disponibilidad del producto	Costo del producto	Total
Desparasitación	1	1	1	3
Vacunación	1	1	2	4
Cirugías	3	3	3	9
Baños completos	3	2	2	7
Ultrasonidos	3	4	3	10
Alimento	1	2	2	5
Cardiología	4	4	5	13

Dermatología	4	4	5	13
Profilaxis dental	4	4	5	13
Traumatología	4	4	5	13

Justificación de la empresa

En nuestra clínica veterinaria pretendemos brindar al dueño una buena calidad de vida para sus mascotas, garantizando la salud y en caso de que el animal se enferme un tratamiento y diagnóstico correcto y completo.

Ideas /criterios	Barreras de entrada	Disponibilidad del producto	Costo del producto	Total
Desparasitación	1	1	1	3
Vacunación	1	1	2	4
Cirugías	3	3	3	9
Baños completos	3	2	2	7
Ultrasonidos	3	4	3	10
Alimento	1	2	2	5
Cardiología	4	4	5	13
Dermatología	4	4	5	13
Sistema de rastreo (ID)	4	4	5	13
Traumatología	4	4	5	13

Propuesta de valor

Nosotros somos una clínica veterinaria orientada a especies domesticas del acompañamiento humano, brindamos a nuestros clientes los mejores precios, instalaciones físicas y calidad de nuestros servicios. Como sabemos el valor que tiene nuestras mascotas en el entorno familiar, contamos con sistema de rastreo de mascotas perdidas.

Nombre de la empresa

Realizamos una lluvia de idea mediante a nuestro rubro ya que será una clínica veterinaria y queremos lograr llamar la atención a un público mediante un nombre representativo; se tomaron como opción las siguientes propuestas:

- Cat-Dog
- PetPoint

- PetShop
- Orejitas

El nombre seleccionado para nuestra clínica fue “Orejitas”, ya que consideramos que representa nuestro giro de la empresa y de esta manera ser reconocidos.

Descripción de la empresa

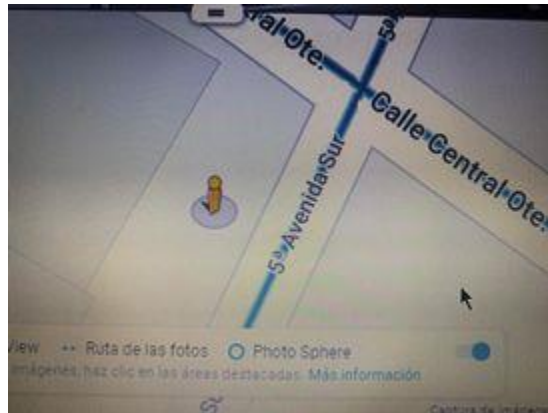
Considerando nuestros rubros y giro nuestra empresa se desarrollará de esta manera:

Tipo de empresa

Nuestra empresa es servicio, ya que se dedica a brindar salud, bienestar al animal. Es una clínica veterinaria de rama de la salud.

Ubicación y tamaño de la empresa

La empresa es un microservicio, ya que contara con menos de 5 personas. Se ubicará en la Ciudad de Tapachula Chiapas, en la calle quinta avenida sur, los naranjos, centro, 30700, contra esquina de la Escuela Gabriel Ramos Millán, Es una calle con fácil acceso y céntrica para toda la población.



Análisis FODA

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La adopción va en aumento • Contamos con servicios completos 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia deslegal • Nuevas enfermedades • Tecnología de alto costo • Doctor Google

<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con alto poder adquisitivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Si los empleados no ejercen la limpieza adecuada pueden desarrollarse enfermedades dentro de la clínica
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productos de calidad • Conocemos bien nuestros servicios a ofrecer • Médicos profesionales • Buena ubicación • Servicio las 24hrs 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario buscar proveedores de máquinas y fármacos • Necesidad de capacitación del personal

Misión de la empresa

La misión de la clínica veterinaria orejitas es: “Brindar a los pacientes y a sus dueños un servicio digno con calidez, con una excelencia para otorgar los mejores productos y tratamientos, un buen sistema hospitalario y así mismo hacer uso de las nuevas técnicas médicas.

- Que: prevenir curar, tratar enfermedades a las mascotas de los clientes.
- Quien: orientado a los clientes/ dueños del animal.
- Como: mediante los conocimientos tanto de diagnósticos como farmacéuticos

Visión de la empresa

(a seis años): ser una clínica veterinaria reconocida por sus servicios, diagnósticos y fármacos de alta calidad en la región.

Objetivos de la empresa

Corto plazo

Desarrollar nuevas técnicas de diagnóstico clínico.

Mediano plazo

Brindar servicios médicos a la comunidad como ultrasonidos, cardiologías, ECOP, limpieza dental, rastreador ID etc.

Largo plazo

A un lapso de 10 años: permanecer en el mercado y ampliar nuestras instalaciones para mayor comodidad.

Ventajas competitivas

Nuestros servicios cuentan con ventajas competitivas tales como:

- Productos y fármacos de buena calidad
- Precios accesibles
- Médicos especializados en pequeñas especies

Distingos competitivos

Emergencias 24hrs, hospitalización, en los carnets se proporciona el número directo de teléfono del médico para emergencias o quejas. Contamos con una amplia variedad de productos para satisfacer cada una de las necesidades de sus mascotas en las diferentes etapas de su vida.

Análisis de la industria o sector

En base a una investigación a nuestra clínica veterinaria se dio a conocer que el rastreador ID, es uno de los más demandantes además del servicio de exámenes clínicos complementarios.

Este producto es distribuido en la región de Chiapas y sus alrededores, contando con n colla y tarjeta SIM.

Productos y servicios de la empresa

Nuestra clínica es una empresa que ofrece los servicios necesarios para el bienestar animal y excelentes elementos para pruebas complementarias.

Ultrasonidos: Este es un estudio de diagnóstico, en base a ondas sonoras a transductor, y pasa por las limitantes de los tejidos y en un pequeño impulso de ondas acústicas.

Desparasitantes: Para perros y gatos los cuales son de diferentes marcas y medicamentos en base a los requerimientos del animal y el parasito a tratar.

Vacunaciones: Es una forma sencilla, inocua y eficaz de protegernos contra enfermedades dañinas antes de entrar en contacto con ellas.

Cirugía: Parte de la medicina que se ocupa de curar las enfermedades, malformaciones, traumatismos, etc., mediante operaciones manuales o instrumentales.

Calificaciones para entrar al área

La carrera que nosotros estudias, Medicina Veterinaria y Zootecnia, nos motivo a abrir nuestra clínica veterinaria, con el fin de mejorar la salud y el bienestar animal. Consideramos que somos capaces de echar a andar una empresa enfocada en salud animal, pues nos gusta mucho lo referente a este tema, nos interesa encontrar nuevas formas de enriquecer la rama de la medicina veterinaria.

Apoyos

Proveedores:

- MR. Zoetis
- MR. Nexcard
- Distribuidora de accesorios

Médicos veterinarios zootecnistas

- Dayanne Vázquez olivo
- María Teresa Castillo Tovilla

Objetivo del marketing

Empezamos por definirnos como negocio para tener una noción más amplia a que tipo de mercado nos vamos a basar y de esta manera establecer nuestros objetivos y metas que implementaremos, para poder ofrecer descuentos o algún servicio de manera gratuita.

Objetivos de clínica veterinaria ``orejitas``

Corto plazo (6 meses) crear paquetes en donde el cliente pueda elegir el tipo de servicio con un mejor costo

- Corte de pelo y baños antipulgas
- Profilaxis dental y estudios generales

Mediano plazo (1 año) distribuir nuestro producto excesivo de reseo ID a otras regiones fuera del estado de Chiapas.

Largo plazo (2 años) permanecer en el mercado con nuestra calidad y servicios en varios puntos de la ciudad de Tapachula.

Investigación del mercado

Generamos una investigación de base a nuestros pacientes y sus dueños para saber a dónde dirigirnos y con base a esta nos percatamos de que nuestros clientes estas cada vez más interesados en el cuidado adecuado de su animal

Hemos observado que prefieren venir a la clínica por nuestros precios bajos y la calidad de los productos.

Tamaño del mercado

Nuestros clientes potenciales son los ``humanos`` ya que ellos llevan a sus mascotas a consultas continuas y adquieren nuestros servicios.

- Atendemos animales domésticos principalmente canes y felinos.

Consumo aparente

En este caso nuestros clientes son las personas ya que son quienes generan los ingresos, por lo que es imprescindible ofrecerles un trato adecuado, en donde se sientan seguros de que sus mascotas serán atendidas de manera correcta desde el momento en que entran en la consulta. No dependen de nosotros, sino nosotros de ellos.

- El consumo unitario aparente (por cliente) es de:
 - 120 personas llegaran a la clínica 1 vez por semana.
 - 75 personas 2 veces por semana.
 - 55 personas 1 vez al mes.
 - 30 personas llegaran ocasionalmente a la clínica.

Demanda potencial

La demanda potencial a corto plazo sería de unos 50 pacientes diarios, Si consideramos un crecimiento rápido.

mediano plazo se estima una demanda potencial de 150 pacientes de manera continua, que nos aportara un crecimiento satisfactorio para la clínica.

largo plazo: en este buscamos tanto mantener la calidad de nuestro servicio y productos donde la demanda sea de 200 paciente, ya que una de nuestras metas es expandirnos geográficamente.

Participación de la competencia en el mercado

Es importante considerar la competencia con la que se cuenta antes de iniciar labores de la empresa, estudiando a los competidores encontramos lo siguiente:

Nombre del competidor	Ubicación	Principal ventaja	Porcentaje de participación en el mercado
Clínica huellitas	Tapachula, calle Cuauhtémoc.	Accesibilidad	20%
Clínica dr. poodle	Centro de Tapachula, Córdoba y Ordoñez.	Precios bajos	15.5%
Clínica Tapachula	Tapachula, zona centro par vial.	Estacionamiento amplio y céntrico	24%

Estudios del mercado

Objetivo del estudio del mercado

El objetivo del estudio del mercado es ver que les parecen a nuestros clientes nuestros servicios y tratos, al igual que observar cómo se desarrolla en el mercado. Consideraos de suma importancia el desarrollo de nuestros servicios en el mercado.

Encuestas tipo

¡Hola! Somos estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia y estamos realizando nuestro proyecto a base a la rama que queremos escoger temiendo nuestra carrera, pueden contestar está en cuenta con toda honestidad, gracias.

1. ¿Por qué elegiste nuestra clínica?

- a) Por buenas recomendaciones
- b) Es la clínica más cercana
- c) Es la clínica más conocida
- d) Por la publicidad

2. ¿Cómo te parece nuestro personal?

- a) Amable
- b) Atento
- c) Complaciente
- d) Desagradable
- e) Para nada profesional

3. ¿Quién de nuestros veterinarios te atendió?

- a) Dayanne Vázquez olivo
- b) María Teresa Castillo Tovilla

4. Por favor, evalúa el personal de la clínica según te ha parecido:

Evalúa de esta manera: 1 - El peor, 5 - El mejor

	1	2	3	4	5
Profesionalismo					
Respeto hacia el animal					
Comunicación					
Uso de tratamiento					
Sensibilidad tanto hacia el animal como con su propietario					

5. ¿Cómo evaluarías la clínica en general del 1-5? (palomear por favor)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. ¿Por favor, evalúa el grado de confianza que tienes hacia la clínica?

- a) 100%
- b) 75%
- c) 50%
- d) 25%
- e) 0%

7. ¿Crees que el precio corresponde con la calidad del tratamiento que tu mascota recibió?

- a) Precio razonable
- b) Precio asequible
- c) Precio inasequible
- d) Totalmente inapropiado

8. ¿Cómo evaluarías el personal y el ambiente en la clínica?

Evalúa de esta manera: 1 - El peor, 5 – Excelente

	1	2	3	4	5
Instalaciones, equipamiento y seguridad en la clínica					
Tiempo de espera para las revisiones y los tratamientos					

Calidad y profesionalismo de nuestros veterinarios					

9. ¿Les recomendarías nuestra clínica a tus amigos y familiares?

- a) Si
- b) No

10. ¿Qué es lo que deberíamos mejorar según tu opinión?

Aplicación de la encuesta

La aplicación de encuestas se realizó en forma personalizada y pidiendo al encuestado que contestara de la manera más honesta posible, a fin de obtener resultados más reales. En total se encuestaron a 20 personas en diversos lugares, todas realizadas en un solo día.

Resultados obtenidos

A continuación, se presentan los resultados:

1. ¿Por qué elegiste nuestra clínica?

- e) 40%
- f) 30%
- g) 20%
- h) 10%

2. ¿Cómo te parece nuestro personal?

- f) Amable, 60%
- g) Atento, 30%
- h) Complaciente, 10%
- i) Desagradable, 0%
- j) Para nada profesional

3. ¿Quién de nuestros veterinarios te atendió?

c) Dayanne Vázquez Olivo, 50%

d) María Teresa Castillo Tovilla, 50%

4. Por favor, evalúa el personal de la clínica según te ha parecido:

Evalúa de esta manera: 1 - El peor, 5 - El mejor

	1	2	3	4	5
Profesionalismo					100%
Respeto hacia el animal					100%
Comunicación					100%
Uso de tratamiento					100%
Sensibilidad tanto hacia el animal como con su propietario					100%

5. ¿Cómo evaluarías la clínica en general del 1-5? (palomear por favor)

1	2	3	4	5, 100%
---	---	---	---	---------

6. ¿Por favor, evalúa el grado de confianza que tienes hacia la clínica?

f) 100%, 100%

g) 75%

h) 50%

i) 25%

j) 0%

7. ¿Crees que el precio corresponde con la calidad del tratamiento que tu mascota recibió?

- e) Precio razonable, 50%
- f) Precio asequible, 50%
- g) Precio inasequible
- h) Totalmente inapropiado

8. ¿Cómo evaluarías el personal y el ambiente en la clínica?

Evalúa de esta manera: 1 - El peor, 5 – Excelente

	1	2	3	4	5
Instalaciones, equipamiento y seguridad en la clínica				85%	15%
Tiempo de espera para las revisiones y los tratamientos					100%
Calidad y profesionalismo de nuestros veterinarios				85%	15%

9. ¿Les recomendarías nuestra clínica a tus amigos y familiares?

- c) Si, 100%
- d) No

10. ¿Qué es lo que deberíamos mejorar según tu opinión?

Conclusiones del estudio realizado

En las encuestas aplicadas pudimos apreciar que el consumidor está realmente interesado en adquirir nuestros servicios y productos de la clínica, el porcentaje de las personas que están de acuerdo con nuestros precios y servicios es muy alto con una numeración de 85%.

Distribución y puntos de ventas

A demás de que somos una clínica veterinaria de manera física, contamos con servicio a domicilio, ya que muchos de nuestros clientes nos pedían ese servicio y con base a eso los implementamos.

