

# SIMULACIÓN EMPRESA SOCIAL

---

JARED ABDIEL SANTOS OSORIO

ÁNGEL YAHIEL PIMENTEL LIÉVANO

EVERARDO DÍAS HERNÁNDEZ

# LOGOTIPO



Se pensó en una Clínica Veterinaria ya que viendo la necesidad de la salud animal en la sociedad y viendo la gran oportunidad que hay de oferta y de demanda en la actualidad.

Los colores fueron elegidos por nuestro gusto por el color Azul y sus tonalidades y el nombre fue propuesto por uno de los integrantes el cual fue Jared el nombre el cual es "Ndaniguia" en zapoteco significa "San Pedro Comitancillo". Es el nombre de una comunidad zapoteca ubicada en la región del Istmo de Tehuantepec, México. Y es la cual es originario el compañero la propuesta fue aceptada y ese nombre se quedó.

# VALOR AGREGADO

- **Consultas a domicilio en Tuxtla Gutiérrez:** Para dueños con dificultades para trasladarse o para mascotas que se estresan en la clínica. (*Comodidad*)
- **Recordatorios personalizados de vacunas y desparasitaciones vía WhatsApp:** Adaptado a las necesidades específicas de cada mascota. (*Prevención y conveniencia*)

# PROPUESTA DE VALOR

- "Cuidado integral y personalizado para tu mascota, desde la prevención hasta la atención experta cuando más lo necesita, con la calidez y confianza que tu familia merece."

# PLAN DE MARKETING



Como plan de Marketing pensamos en el desarrollo de una pagina de Facebook con la cual tendremos Mayor interacción con nuestros clientes y futuros clientes al igual que subiremos tips para el cuidado de sus mascotas, así como recomendaciones y una muestra de los servicios que ofrecemos en nuestra clínica. Creemos que una pagina de Facebook nos dará el alcance necesario para una buena publicidad.

<https://www.facebook.com/share/16WxBTHade/?mibextid=qi20mg>



# COORDINACIÓN

## 1. Recepción / Atención al Cliente

Funciones: Agenda citas, recibe pacientes, maneja pagos, comunica con tutores.

Coordinación:

Informa al área médica sobre nuevos ingresos.

Coordina horarios con veterinarios y personal de apoyo.

Avisa al área de hospitalización cuando un paciente se queda internado.

## 2. Consulta Médica / Clínica General

Funciones: Diagnóstico y tratamiento primario.

Coordinación:

Solicita análisis al laboratorio clínico.

Deriva casos a especialistas (cirugía, dermatología, etc.).

Informa a recepción sobre seguimientos y recetas.

## 3. Laboratorio

Funciones: Análisis clínicos (sangre, orina, biopsias).

Coordinación:

Recibe muestras de consulta médica o quirófano.

Envía resultados al veterinario responsable.

Puede alertar al médico sobre resultados urgentes.

## 4. Área Quirúrgica

Funciones: Cirugías programadas o de emergencia.

Coordinación:

Depende de la evaluación clínica previa.

Se coordina con el área de anestesia y recuperación.

Informa a hospitalización para seguimiento postoperatorio.

## 5. Hospitalización / Internado

Funciones: Cuidado y monitoreo de animales internados.

Coordinación:

Recibe pacientes post-cirugía o con tratamientos intensivos.

Se comunica con el veterinario tratante sobre evolución.

Informa a recepción para actualización a tutores y pagos.

## 6. Farmacia

Funciones: Dispensación de medicamentos.

Coordinación:

Suministra tratamientos prescritos por veterinarios.

Informa sobre faltantes o necesidades de reposición.

Trabaja con recepción para entregar medicamentos a tutores.

## 7. Área de Imagenología (Rayos X, Ecografías)

Funciones: Diagnóstico por imagen.

Coordinación:

Recibe solicitudes del área médica.

Entrega resultados al veterinario tratante.

A veces trabaja con cirugía para planificar procedimientos.

## 8. Gestión Administrativa / Dirección

Funciones: Supervisión general, recursos humanos, compras.

Coordinación:

Asegura que todo el personal tenga recursos y protocolos claros.

Organiza capacitaciones y mejoras en el flujo de trabajo.

Controla inventarios y costos operativos.

## FORMALIZACIÓN

### Reglas

Son normas claras que rigen el comportamiento del personal y la operativa diaria.

Ejemplos:

Puntualidad y asistencia obligatoria.

Uso obligatorio de uniforme e higiene personal.

Prohibición del uso del celular en zonas clínicas.

Manejo adecuado de animales agresivos o en riesgo zoonótico.

### Políticas

Son directrices generales que guían la toma de decisiones en distintos ámbitos.

Ejemplos:

Política de bienestar animal: Priorizar siempre el trato ético y compasivo.

Política de atención al cliente: Trato respetuoso, explicación clara de diagnósticos y tratamientos.

Política de confidencialidad: No divulgar información de los clientes ni pacientes sin autorización.

Política de bioseguridad: Cumplimiento estricto de normas para evitar contagios entre animales y personas.

## Procedimientos

Son pasos estandarizados para ejecutar tareas específicas, garantizando uniformidad y calidad.

Ejemplos:

Procedimiento de admisión de pacientes: Revisión inicial, ficha clínica, consentimiento informado.

Procedimiento de vacunación: Revisión del historial, aplicación según protocolo, registro en sistema.

Procedimiento de cirugía: Evaluación prequirúrgica, checklist, protocolo de anestesia, monitoreo postoperatorio.

Procedimiento de desinfección de áreas clínicas: Uso de productos específicos, frecuencia, responsables.

### 1. Propietario o Dueño

Rol: En clínicas pequeñas, el propietario es muchas veces también el veterinario principal.

Decisiones: Contrataciones, compras, precios, tratamientos, servicios ofrecidos, horarios, políticas internas.

### 2. Director Médico o Jefe Clínico

Rol: Veterinario con autoridad clínica sobre los demás profesionales.

Decisiones: Protocolos médicos, medicamentos utilizados, procedimientos quirúrgicos permitidos.

### 3. Administrador General (si lo hay)

Rol: Se encarga de la parte económica y operativa.

Decisiones: Finanzas, control de inventario, relaciones con proveedores, mantenimiento, personal administrativo.

Área	Quién decide	Tipo de decisión
Clínica	Propietario / Director médico	Diagnósticos, tratamientos, protocolos médicos
Recursos humanos	Propietario / Administrador	Contratación, despidos, horarios, sueldos
Finanzas	Propietario / Administrador	Presupuestos, gastos, compras
Atención al cliente	Propietario / Encargado designado	Política de atención, precios, manejo de quejas
Compras	Propietario / Administrador	Proveedores, marcas, control de inventario
Marketing	Propietario o asesor externo	Publicidad, promociones, presencia en redes sociales