



EVALUACION DE UNA ISAPRE VETERINARIA PARA LA CIUDAD DE TALCA

**DANIELA MACHUCA LEIVA
LIZZONI PELDOZA ROJAS**

INGENIERO COMERCIAL MENCION ADMINISTRACION

RESUMEN EJECUTIVO

La conciencia al cuidado animal va cada día en mayor aumento, esto se visualiza en la gran cantidad de nuevas veterinarias en la región así como el aumento de animales que existen en los hogares. Las mascotas no han quedado afuera la mercadotecnia, pues estas tienen los mismos cuidados que los integrantes de la casa, obra social, médico a domicilio las 24 hrs., esta a la moda, va a la peluquería semanalmente, usa accesorios.

Por lo general, las personas de mayor estrato educacional y monetario son los que respetan la convivencia y han generado un polo de crecimiento en cuanto al tema. Una vez que el responsable de la mascota encuentra al veterinario de confianza, este pasa a ser el médico de cabecera del animal, logrando ocupar un doble rol, por un lado clínico con la mascota, por otro de empatía con la gente, de ponerse en el lugar del otro y entender su preocupación y cuidados extremos por esta.

Frente a éste escenario se presenta la oportunidad de aprovechar tal mercado en crecimiento con la creación de una empresa que actúe como Isapre veterinaria, facilitando a las personas que posean mascotas en sus hogares la posibilidad de dar salud a sus animales, permitiendo el control de vacunas, tratamientos y urgencias, entre otros servicios.

La importancia de éste proyecto radica en que no existe entidad alguna que este ocupando este nicho en el mercado de las mascotas en la ciudad de Talca. Por otro lado facilita el acceso de los animales a tratamientos, controles y urgencias. La iniciativa, que nace gracias al creciente interés de las personas por el cuidado de sus mascotas, busca promover el cheque preventivo de los animales antes de que contraigan una enfermedad e identificarlas cuando estas estén en su fase inicial, pudiendo el afiliado tener mayores beneficios como reducir el costo de las

atenciones médicas veterinarias así como servicios especiales de hospitalización, peluquería y accesorios.

La idea del negocio se desarrolla a través del modelo de Dereck Abell el cual hace énfasis en la necesidad de la definición del negocio orientada al consumidor en vez de establecer una definición orientada al producto. Desde este enfoque se determina la esencia del negocio, es decir, su misión. Para ello se debe caracterizar el mercado, estableciendo la demanda del producto o servicio; el desarrollo del producto que se desea ofrecer y encontrar una ventaja diferencial viable a fin de distinguirse de sus competidores.

El mercado para este proyecto se presenta con una gran cantidad de ofertas de veterinarias ubicadas en todos los sectores de la ciudad. Su calidad y prestigio varían significativamente entre una y otra, lo cual va de acuerdo a los años de ejercicio y reputación de los doctores veterinarios, además de los diferentes servicios adicionales, a parte de las atenciones de salud, que pudiesen ofrecer.

La demanda para este mercado esta conformada por las personas que poseen mascotas y dan salud a estas en alguna clínica veterinaria de la ciudad. Esta demanda se muestra muy preocupada a todo lo que se refiere a cuidado y salud de sus animales, lo que se demuestra en la preocupación por su alimentación, así como por sus vacunas anuales, las cuales representan la mayor causa por la cual las personas asisten al veterinario con sus mascotas. El modelo de Isapre que se presenta, pretende otorgar servicios de salud a las mascotas de las familias. Las prestaciones de salud se entregarían mediante la contratación de servicios médicos veterinarios financiados por ésta, a través de cotizaciones realizadas por los afiliados, en tal institución de orden privada. Para definir el valor de los planes se debe establecer un contrato previo con las veterinarias dispuestas a asociarse a la Isapre. En base a este contrato, se estipularan los descuentos a los aranceles de las atenciones médicas que cubre el plan. Al momento de realizar un contrato con un usuario se determina la veterinaria escogida para la atención de la mascota, fijando la tarifa del plan de acuerdo a los aranceles de ésta, esto debido a la desigualdad de precios de lista que existe en las diferentes veterinarias. Para la identificación del animal se tomara una foto y se realizará una ficha con sus

datos en conjunto con los del amo. Posteriormente de haber realizado este trámite interno en la Isapre, se le envía un documento a la veterinaria en cuestión el cual certifique la mascota, con sus respectivos datos, y el nombre del plan acogido por su amo. Para asegurar el pago del plan, este puede realizarse de dos formas: pago al contado al momento de contraer el compromiso o pagadero en cuotas, siempre y cuando este documentado, por ejemplo cheques a fecha.

Como lo demuestra la investigación realizada, la frecuencia con que los amos de mascotas llevan a éstas al veterinario es esporádica. Por tal razón se considera factible solicitar, por parte de la Isapre a la clínica, consultas gratuitas durante el año de cobertura, ya que al presentar este beneficio al usuario - según la experiencia recopilada en este rubro- se obtiene un mayor grado de lealtad de los beneficiarios en conjunto con aumento de afluente de público a sus dependencias, con esto mayor oportunidad de atenciones y rotación de insumos. Bajo esta misma justificación se pueden negociar, entre la veterinaria y la Isapre, distintos descuentos en las atenciones médicas Debido a que la mayoría de los animales se encuentra en su etapa adulta resulta factible implementar planes de salud que abarque a aquellos animales que se encuentran por sobre el año de vida. Tomando en consideración los servicios de atención más valorados por los clientes en conjunto con las causas más frecuente de visita al veterinario. Los beneficios que pudiera obtener el negocio están principalmente ligados a la cantidad de planes que se puedan vender, así como el porcentaje de utilización de estos, ya que a menor uso, la ganancia de la isapre se incrementa. El riesgo de realización del proyecto es relativamente baja a lo que se refiere a inversión, ya que este no requiere de una gran suma en sus costos de implementación, lo mismo muestran los resultados de la evaluación económica los cuales con evidencia aconsejan la realización del proyecto en los escenarios probable y optimista. El riesgo más bien se encuentra por el tipo de servicio que se desea ofrecer, ya que al no ser un bien de primera necesidad, es el primero que será sacrificado del presupuesto familiar en caso de desmejora de los ingresos.