

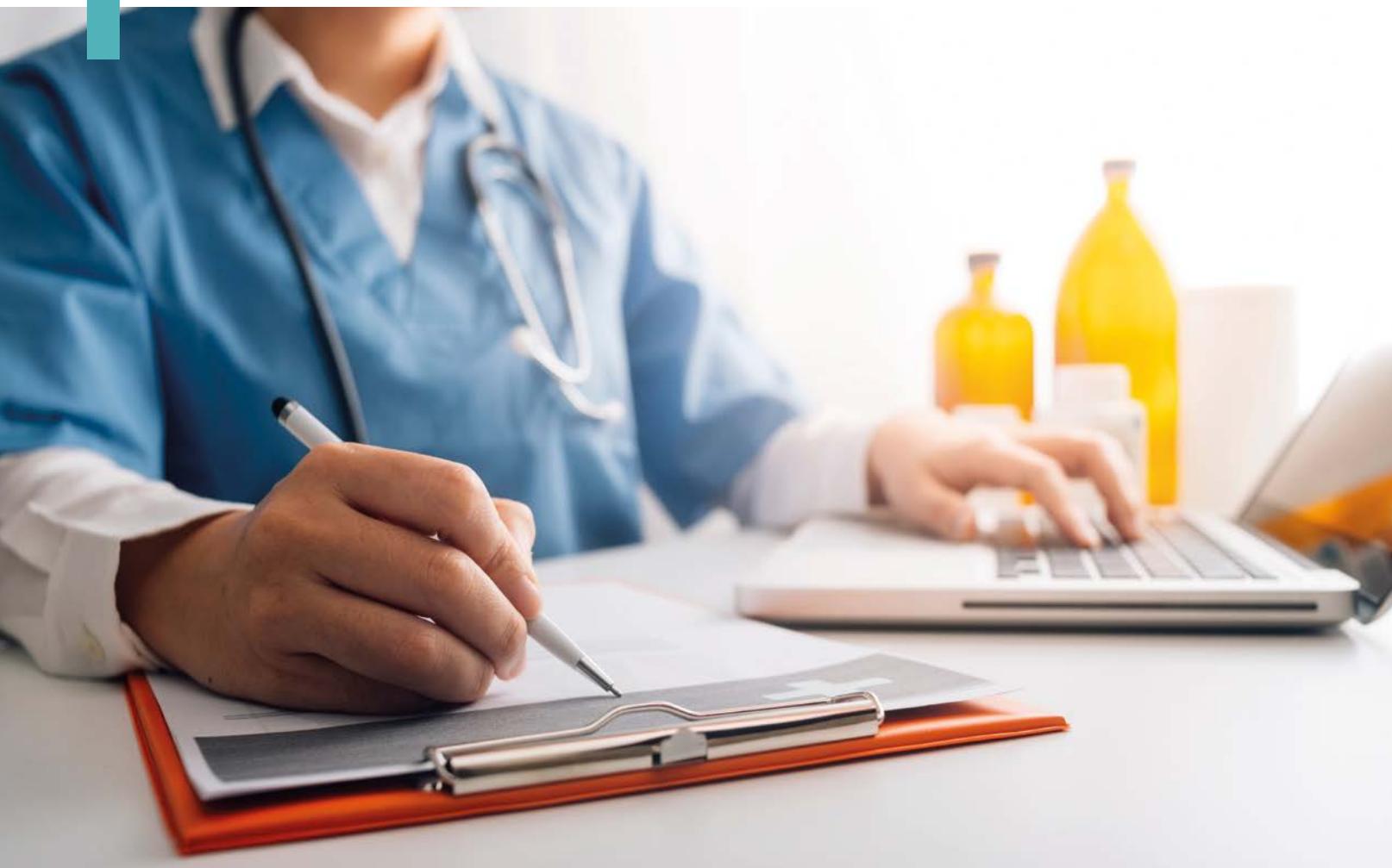


ESTRATEGIA, MARKETING Y COMUNICACIÓN

Propósito, misión, visión y objetivos estratégicos: ¿te animas?

¿TENÉIS EN LA CLÍNICA VETERINARIA DEFINIDO EL PROPÓSITO, LA MISIÓN, LA VISIÓN Y LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS? TANTO SI TU RESPUESTA ES AFIRMATIVA COMO NEGATIVA, TE PROPONEMOS PROFUNDIZAR SOBRE ELLO EN EL SIGUIENTE ARTÍCULO.

Por: LAIA SOLDEVILA, SENIOR CONSULTANT, LAISE ANIMAL HEALTH CONSULTING
www.laiseconsulting.com



Si tu respuesta es que no, a principios de año es un buen momento para reflexionar y trabajar en ello, ya que es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier negocio. Si tu respuesta es que sí, ten en cuenta que una vez al año hay que revisarlos. Estas declaraciones fundamentales actúan como brújula que nos ayudarán a orientar la toma de decisiones y, por supuesto, las actividades que vayamos a realizar, proporcionando una dirección clara y un marco sólido para la clínica veterinaria. ¿Profundizamos sobre el tema?

Tener un propósito sólido inspira a todo el equipo y también a los colaboradores. La misión, por su parte, define el propósito empresarial; y la visión señala el camino hacia el futuro. Finalmente, los objetivos estratégicos trazan el camino específico para alcanzar metas predefinidas, estableciendo una base sólida para el futuro crecimiento y la sostenibilidad de nuestro negocio.

Todos sabemos que, en la sociedad actual, el papel de las clínicas veterinarias para la salud y el bienestar de las mascotas es clave. No solo por los servicios veterinarios ofrecidos para tratar enfermedades y lesiones en animales, sino también por el papel fundamental que se realiza en la prevención y educación de la relación humanos-animales.

Recordado esto, vamos por pasos:

Definir el propósito

Cada clínica veterinaria, hospital y/o consultorio puede redactar su propio propósito, con el que se sientan identificados, cómodos, que les defina y que tenga sentido para ellos. Muchas veces necesitaremos inspiración, que puede buscarse en la gente que nos rodea, en los colegas y/o colaboradores. También es indispensable el conocimiento de nuestro negocio, clave para saber cuáles son los puntos fuertes de la clínica, los aspectos a mejorar, etc. Asimismo, la determinación es fundamental, es decir, tener claro cuál es nuestro objetivo principal, sin olvidar que tendremos que ser concretos y sinceros. Y no menos importante, hacerlo en un momento que nos sintamos optimistas, con pensamiento positivo.

Un ejemplo básico de propósito para una clínica veterinaria podría ser:

“Brindar atención veterinaria integral a los animales, abordando diagnósticos, tratamientos y cuidado preventivo. Buscar mantener la salud animal, prevenir enfermedades, ofrecer servicios quirúrgicos y dentales, y proporcionar orientación a los propietarios para promover el bienestar general de los animales atendidos.”

A partir de aquí, cada clínica podrá complementar o buscar adjetivos que refuercen alguno que otro concepto. Sin embargo, como principio fundamental, este podría ser un buen propósito para la mayoría de las clínicas veterinarias.

Definir la misión

La misión de cualquier empresa, como hemos mencionado anteriormente, nos definirá el propósito empresarial y la razón de su existencia. Puede parecer un poco esotérico, incluso, pero es una declaración que define la esencia de la clínica y guía todas las decisiones y acciones de la clínica, cuya coherencia con dicha misión es muy importante.

Dentro del contexto de la salud animal, y alineado con el ejemplo de propósito que hemos mencionado, la misión esencial de una clínica veterinaria podría ser:

“Proporcionar atención veterinaria integral y de calidad para garantizar la salud y el bienestar de los animales, promoviendo una convivencia saludable y armoniosa entre los tutores y sus mascotas.”

Esta misión refleja la importancia de la atención veterinaria y destaca el objetivo principal, que es mantener la salud de los animales. Además, añadir términos como “calidad” o “convivencia saludable” sugiere un compromiso también de la clínica con estándares elevados, y promueve una relación positiva entre los tutores y sus animales.

Definir la visión

La visión nos define hacia dónde queremos ir. Nos proyecta una imagen de futuro de la propia clínica: cómo queremos que sea la empresa a largo plazo y qué aspiraciones tenemos, entre otros.

Así, una visión efectiva podría ser:

“Ser reconocidos como líderes en la prestación de servicios veterinarios, comprometidos con la innovación, la excelencia y la promoción sobre la salud animal en nuestro territorio.”

Como se ve, esta visión no solo se enfoca en el presente, sino que aspira a un futuro en el que la clínica se vaya a diferenciar de sus competidores. Y no sólo esto, sino que aspira a ser líder, lo que implica ir más allá de prestar servicios veterinarios, pues conlleva una dedicación constante en la mejora y la innovación. Sin duda, tendrá que destacar en la prestación de servicios, claro está, pero también tendrá que hacerlo en la experiencia del cliente a lo largo de todo el proceso (*recomiendo leer el artículo anterior que publicamos en IM Veterinaria sobre ¿Qué ocurre si ponemos el cliente en el centro de nuestra estrategia de nuestro negocio?*).

Otros dos puntos a destacar son la innovación y la excelencia, dos pilares fundamentales incluidos en la visión de muchos negocios. En este sentido, implicará una mentalidad proactiva hacia la adopción de nuevas tecnologías, tratamientos y enfoques hacia el cliente y paciente. La excelencia, por otro lado, nos llevará a la búsqueda constante de la perfección en todos los aspectos, desde la atención al cliente hasta los resultados de los tratamientos, diagnósticos, etc.

**SI YA TIENES DEFINIDOS
TU PROPÓSITO, MISIÓN,
VISIÓN Y OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS, EL
INICIO DE AÑO ES
UN BUEN MOMENTO
PARA REVISARLOS Y
ACTUALIZARLOS**

Definir los objetivos

Ya para finalizar esta parte más visionaria y estratégica del negocio nos falta hablar de los objetivos, metas específicas que la empresa se propone alcanzar para realizar su misión y hacer realidad su visión.

Cada clínica tiene que elaborar sus propios objetivos, que deben ser SMART, por sus siglas en inglés: *Specific* (Específico), *Measurable* (Medibles), *Achievable* (Alcanzables), *Realistic* (Realistas) y *Time bound* (a Tiempo).

Sin embargo, algunos profesionales van un paso más allá y se empieza a hablar de que los objetivos tienen que ser SMARTER. A los conceptos de SMART, se añade la 'E' (*Ecological*) de ecológicos conmigo y con mi propio entorno. No tanto en un sentido de medio ambiente, que en algunos casos sí, sino también mirando que los objetivos que marcamos estén alineados con los propios valores del centro veterinario. También añadir la 'R' (*Rewarding*), donde hay que marcarse objetivos con los que se vaya a obtener una recompensa al esfuerzo realizado. (Figura 1)

Algunos ejemplos de objetivos podrían ser:

- Ofrecer servicios veterinarios de calidad:
 - Proporcionar una atención veterinaria integral, incluyendo servicios de diagnóstico, cirugía y cuidado preventivo.
 - Mantener equipos y tecnologías actualizados para garantizar diagnósticos precisos y tratamientos efectivos.
- Promover la ética y el bienestar animal:
 - Adherirse a estándares éticos en la atención veterinaria, garantizando el tratamiento humano a los animales.
 - Participar en campañas y eventos para promover la adopción responsable y el respeto hacia los animales.
- Establecer relaciones positivas con la comunidad:
 - Participar en eventos comunitarios para construir relaciones sólidas con los residentes locales.
 - Colaborar con organizaciones de rescate de animales para contribuir al bienestar animal en la comunidad.

- Fomentar la innovación dentro del centro:
 - Colaborar con instituciones académicas y profesionales para avanzar en la investigación veterinaria.
 - Adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficacia de los tratamientos y atención.

Las clínicas veterinarias tenéis un papel esencial en el cuidado y en el bienestar de los animales. Vuestro propósito, misión, visión y objetivos sirven como guía, como principios que nos pueden llevar más allá de la cuenta de resultados de la clínica veterinaria y destacar como líderes comprometidos con la salud y la felicidad de las mascotas y sus tutores. Os animo a reflexionar una vez al año sobre estos conceptos para el bien de vuestro negocio. Pero no solo esto, el próximo paso será implicar al equipo en el desarrollo de toda esta estrategia definida. Esto lo veremos en el próximo número. ¿Te animas? 🐾

LOS OBJETIVOS DE NEGOCIO SON METAS ESPECÍFICAS QUE LA EMPRESA SE PROPONE ALCANZAR PARA REALIZAR SU MISIÓN Y HACER REALIDAD SU VISIÓN

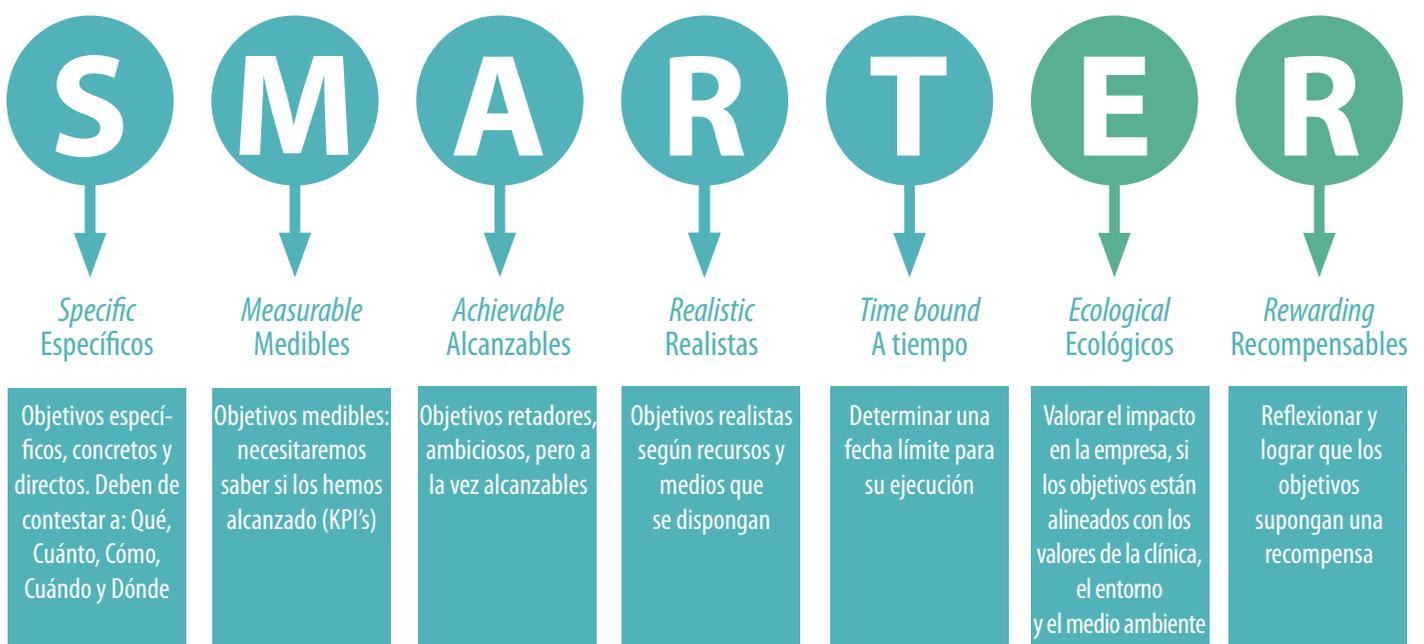


Figura 1. Objetivos SMARTER