



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

MERCADOTECNIA VETERINARIA "ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA APLICADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA CLINICA VETERINARIA DE PEQUEÑAS ESPECIES EN LA COLONIA "LA FLORIDA", NAUCALPAN, ESTADO DE MEXICO".

TRABAJO DE SEMINARIO QUE PARA OBTENER EL TITULO DE: MEDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA PRESENTA: MARTHA ADRIANA PATIÑO FLORES

ASESORES: MC. SERGIO CORTES Y HUERTA MC. JOSE GABRIEL RUIZ CERVANTES

CUAUTITLAN IZCALLI, ESTADO DE MEXICO

2002

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES



UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
CUAUTITLÁN
MEXICO

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES-CUAUTITLÁN



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

"Mercadotecnia Veterinaria: Elementos de mercadotecnia aplicados al desempeño profesional de una clínica veterinaria de pequeñas especies, en la colonia la Florida, Neocalpán, Estado de México".

teoría aplicados al desempeño profesional de una clínica veterinaria de pequeñas especies, en la colonia la Florida, Neocalpán, Estado de México".

que presenta la pasante: Martha Adriana Patiño Flores

con número de cuenta: 9256683-9 para obtener el título de:

Medica Veterinaria Zootecnista

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 17 de Octubre de 2001

MODULO

PROFESOR

FIRMA

I M.V.Z. Arturo Velasco Morales

II M. C. Sergio Cortés y Huerta

IV M. C. José Gabriel Ruiz Cervantes

AGRADECIMIENTOS:

AL M. C. SERGIO CORTES Y HUERTA Y A TODO SU GRUPO DE COLABORADORES, QUE COMPARTIERON CON NOSOTROS SUS CONOCIMIENTOS DE MERCADOTECNIA, Y QUE TAMBIEN INFLUYERON EN NUESTRAS VIDAS PERSONALES, DÁNDONOS UNA NUEVA PERSPECTIVA DE LA VIDA.

A LA UNAM: POR DARNOS LA OPORTUNIDAD A MILES DE PERSONAS DE INICIAR UNA CARRERA UNIVERSITARIA PARA MEJORAR NUESTRO FUTURO.

A MIS PADRES:

DAVID Y DELIA: PORQUE EN ESE MOMENTO DE AMOR CREARON ESTE SER, Y PORQUE EN CADA MOMENTO HAN ESTADO CONMIGO APOYÁNDOME, PORQUE SE QUE NO ESPERAN NADA DE MI, HOY QUIERO DARLES ESTA TESINA, YA QUE ME HAN ENSEÑADO A LUCHAR PARA OBTENER LO QUE QUIERO EN LA VIDA, PORQUE NO HAY MEJOR EJEMPLO QUE EL DE DOS PERSONAS TAN MARAVILLOSAS COMO USTEDES, CON LA LABOR MAS DIFICIL DE LA VIDA, LA DE SER PADRES. GRACIAS.

DAVID E ISABEL: PORQUE EN MI VIDA NO SOLO CUMPLIERON CON SER LOS ABUELITOS MAS CONSENTIDORES DEL MUNDO, TAMBIEN FUERON UNOS EXCELENTES PADRES DÁNDOME LOS MEJORES CONSEJOS DE MI VIDA, ME APOYARON PARA INICIAR MI CARRERA. GRACIAS POR SU AMOR Y APOYO, AUNQUE FÍSICAMENTE YA NO ESTAN CONMIGO, NUNCA DEJARAN DE ESTAR EN MI CORAZON.

LOS AMA, LLANA.

A MIS HERMANOS

**DAVID, BERENICE Y ALMA: GRACIAS POR COMPARTIR CONMIGO
LOS MOMENTOS MAS FELICES DE SUS VIDAS. HOY YO QUIERO
COMPARTIR CON USTEDES ESTA TESINA CON LA CUAL DOY UN
PASO MAS EN MI VIDA. SON EXCELENTES HERMANOS.**

A MIS SOBRINAS

**MONSERRAT, ANA KAREN Y ALEJANDRA: GRACIAS POR ESA
CHISPA QUE ILUMINA MI VIDA CADA QUE ALGUNA DE USTEDES
SONRIE.**

A TODA MI FAMILIA

**MIS TIOS: CRUZ, MA. LUISA, CONCHA, JUAN ENRIQUE, VIRGINIA,
ISABEL Y PATRICIA.**

**A MIS PRIMOS: EN ESPECIAL A LOS MAS PEQUEÑOS: DAVID,
AGUSTÍN, MA. LIBERTAD Y MA. FERNANDA.**

GRACIAS A TODOS POR SU APOYO.

A LA M.V.Z. BLANCA

**POR SER MI MEJOR AMIGA, PORQUE ME HAS DEMOSTRADO QUE
SIEMPRE CUENTO CONTIGO.
GRACIAS DOCTORA.**

**A TODOS MIS AMIGOS DE LA UNIVERSIDAD: CECILIA, FILIBERTO,
DANIEL, SERGIO Y RUBEN.
GRACIAS POR SU AMISTAD.**

**A TODOS MIS COMPAÑEROS DEL SEMINARIO DE
MERCADOTECNIA, EN ESPECIAL A LAMBERTO TREJO.
GRACIAS.**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Mision.....	3
1.2 Vision.....	4
1.3 Valores.....	5
2. ENTORNO EXTERNO	
2.1 Descripción del mercado.....	7
2.2 Problemas profesionales.....	10
2.3 Problemas médicos.....	11
3. ENTORNO INTERNO	
3.1 Fuerzas y debilidades.....	17
4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.....	18
5. ESTADO DE RESULTADOS.....	19
6. CONCLUSIONES.....	20
7. BIBLIOGRAFÍA.....	22

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia nos hemos encontrado con infinidad de muestras del paso de los animales en la vida del hombre. Por ejemplo en la mitología se menciona a Rómulo y Remo dos hermanos criados por una loba; en la literatura Miguel de Cervantes en 1613 escribe la novela "El coloquio de los perros"; Diego de Velásquez (1656) en sus obras "las meninas" y en el retrato de el rey Felipe IV aparecen grandes perros. En la industria cinematográfica existen películas en donde los héroes son perros y gatos por ejemplo Rin tin tin, Benji, Lassie.

Hoy en día esta unión se ha ido acrecentando aún más; actualmente se han dado dos nuevas definiciones:

- El apego: que es un estado afectivo hacia el animal y su lugar en el seno de la familia.
- El compromiso: que representa la voluntad de erogar gastos para este animal (Neinrinck K., 2000).

Estas definiciones nos han llevado a mejorar día a día el servicio que se presta por parte de los Médicos Veterinarios. Mercadológicamente el producto a comercializar es el servicio médico veterinario profesional de alto nivel orientado hacia la satisfacción de las personas (García, 1999).

En México no fue sino hasta el año de 1935 cuando el Dr. Juan Gómez Piña estableció la primera clínica veterinaria para pequeñas especies, la cual estaba ubicada en la Avenida Alvaro Obregón esquina con Jalapa (Alexander,1985). En ese tiempo no se contaba con la tecnología tan avanzada como la que existe en este momento y esto demeritaba en gran medida la calidad del trabajo. Hoy en día ya se cuenta con aparatos más avanzados (microscopio, aparato de rayos X, ultrasonografía, endoscopía, etc.) que permiten dar un diagnóstico más exacto.

Dentro del Estado de México, en el Municipio de Naucalpan se encuentra ubicada la clínica veterinaria "La Florida" (ver ubicación del negocio). En esta zona el poder adquisitivo de la población es alto y por lo tanto las personas son más exigentes en el trato de sus mascotas y por lo tanto, se obliga a los Médicos Veterinarios de la clínica a brindar un mejor servicio.

La mercadotecnia en su definición dice: Es el resolver las necesidades de un cliente y estar en la búsqueda de nuevas necesidades las cuales se identifican (Cortes,2001). Los Médicos Veterinarios están obligados a actualizarse de manera permanente para seguir siendo competentes; además de administrar los productos y servicios ofrecidos a los clientes; y saber comunicarse con los colegas, con el propietario del animal y con la sociedad en su conjunto para dar un servicio con mayor calidad y credibilidad, cumpliendo así con la definición de Mercadotecnia.

1.1 MISION:

**CONTRIBUIR CON LA NUTRICION, LIMPIEZA Y SALUD
DE LAS MASCOTAS PROPORCIONANDO BIENESTAR Y
ALEGRIA A LA FAMILIA, EN LA ZONA DE LA FLORIDA,
NAUCALPAN EDO. DE MEXICO.**

1.2 VISION :

**SER UN HOSPITAL VETERINARIO RECONOCIDO
QUE OFRECE A SUS CLIENTES SERVICIO DE
MEDICOS ESPECIALISTAS; ENFOCADOS A LA
ATENCION Y SALUD DE SUS MASCOTAS.**

1.3 VALORES

PROFESIONALISMO :

SER UN INDIVIDUO CAPAZ EL CUAL SIGUE ACTUALIZANDO SUS CONOCIMIENTOS CON ETICA, PARA ASI PODER DAR UN SERVICIO CON CALIDAD.

RESPECTO :

EVITAR QUE A LA MASCOTA SE LE MALTRATE FISICAMENTE. CREANDO ASI UN AMBIENTE DE CORDIALIDAD ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA Y LOS CLIENTES.

LIMPIEZA :

UNA CLINICA LIMPIA, SIN MALOS OLORES HACE QUE EL CLIENTE ESTE CONFORTABLE MIENTRAS QUE ESPERA SER ATENDIDO.

PUNTUALIDAD :

ESTABLECER HORARIOS RESPETANDO SIEMPRE LAS CITAS QUE SE TENGAN CON LOS CLIENTES. ASI MISMO, AL DAR EL SERVICIO A DOMICILIO SE LLEGARA PUNTUAL Y DE IGUAL MANERA SE ENTREGARA A LAS MASCOTA EN LA HORA INDICADA.

HONRADEZ :

EVITAR EL COBRO EXCESIVO, SIN RAYAR EN LA DEMERITACION DEL TRABAJO REALIZADO. DAR UN DIAGNOSTICO LO MAS ACERTADO EVITANDO EL MENTIR CUANDO NO SE SABE LO QUE TIENE LA MASCOTA.

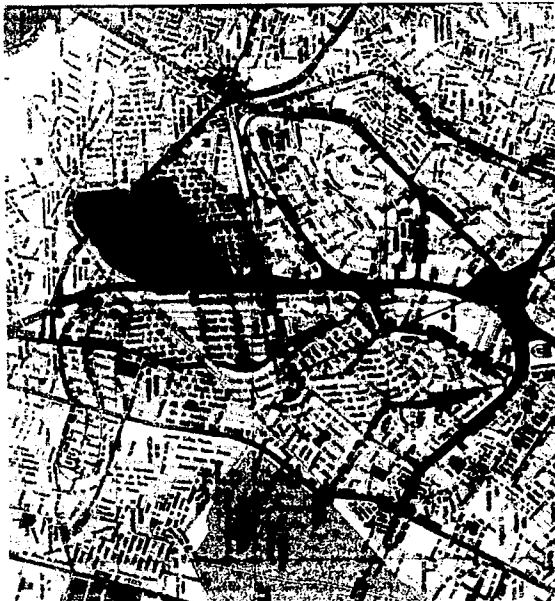
2. ENTORNO EXTERNO

2.1 Descripción del mercado

La clínica veterinaria se ubica en la Av. Paseo de la Primavera # 145 en la Colonia la Florida, Naucalpan Edo. De México (Fig. 1).

Las colonias aledañas a la Florida son:

- Ciudad Satélite
- Echegaray
- Haciendas De Echegaray
- Lomas Verdes

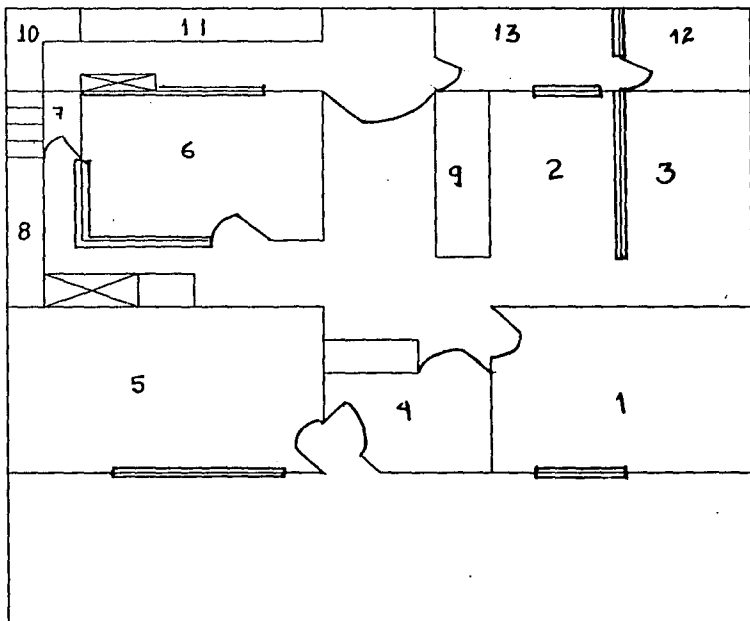


Paseo de la
primavera 145
La Florida,
Naucalpan,
Estado de México

Figura 1. MAPA DE LA UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LA CLINICA
VETERINARIA "LA FLORIDA" (Guía Roji,2001).

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PLANO DE LA CLINICA VETERINARIA LA FLORIDA



1. Oficina, 2. Consultorio 1, 3. Consultorio 2, 4. Área de recepción, 5. Tienda de Mascotas (accesorios y alimentos), 6. Quirófano, 7. Cuarto Oscuro, 8. Area de Laboratorio, 9. Closet de medicamentos, 10. Peluquería, 11. Jaulas de hospital, 12. Baño, 13. Patio trasero.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES PROFESIONALES

PROBLEMA

Dentro de la zona existen clínicas ya con muchos años de antigüedad y por lo tanto los médicos ya son reconocidos por su amplia experiencia, como la del Dr. Díaz Cope, Dr. Manuel Remolina, y que cuentan con una amplia cartera de clientes.

La clínica y la tienda para mascotas están ubicadas en pleno avenida pero por desgracia en una zona que no atrae a la gente casi no las nota.

No se cuenta con acceso a internet por lo tanto no existe la posibilidad de anunciarse en el mismo. El programa de computo con el que se cuenta no es aprovechado al máximo ya que hay varias bases de datos que no se usan.

Se cuenta con servicio a domicilio, pero por desgracia el día que no circula la camioneta se pierde un gran número de consultas, estéticas, vacunas, etc.

POSIBLE MITIGACION

En este caso no trataría de competir con ellos sino de buscar un apoyo basado en su experiencia.

La oportunidad la basaría en poner un anuncio más grande para que la gente pueda notar la clínica y la tienda para mascotas.

Contratar internet para así anunciarse en el mismo y aumentar nuestra cartera de clientes, de igual manera tomar un curso de computación para dar un servicio más rápido a nuestros clientes en cuanto a la búsqueda de lo que su mascota necesita (vacunas, desparasitaciones, estéticas, historial clínico, etc.).

El día en que la camioneta no circula se ofrecerá una promoción, ejemplo se desparasitara gratis a la mascota cuando está sea traída a estética.

OPORTUNIDADES

La gente tiene tendencia al consumismo

La clínica cuenta con tecnología de punta

ACCIONES DE DESARROLLO

Tratar de ir ala vanguardia ofreciendo productos novedosos.

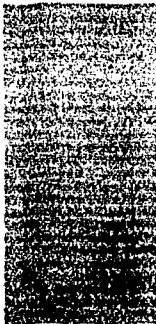
Se debe seguir actualizando constantemente la información técnica.

2.3 PROBLEMAS MEDICOS

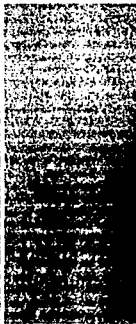
Dentro de la clínica de pequeñas especies existen infinidad de problemas médicos, pero en el siguiente apartado mencionare las enfermedades que de alguna manera se presentan más en la clínica veterinaria "La Florida", y de igual manera mencionare la etiología, los signos y síntomas, el diagnostico, su tratamiento y la prevención de cada una de estas enfermedades.

Enfermedades infectocontagiosas.

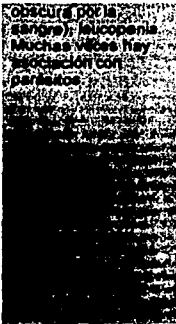
ENFERMEDAD	ETIOLOGIA	DIAGNOSTICO	TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN
Difteria (moquillo canino)	Morbilivirus de la familia Paramyxoviridae	Sistémico: anorexia, depresión, fiebre de 39.5 a 40 C. Respiratorio: Rinitis, conjuntivitis (serosomucopurulenta) neumonía (tos, disnea, estertores crepitantes). Gastrointestinal: vomito, diarrea sanguinolenta. Ocular: queratoconjuntivitis, coriomietinitis, neuritis optica. Sistema Nervioso: convulsiones, ataxia, mioclonos, Misceláneos: hipoplasia del esmalte de dientes, hiperqueratosis de cojinetes plantares y pustulas abdominales.	Historia Clínica, Elisa indirecta IF. Hidroterapia Antibioticoterapia: Enrofloxacina 5mg/Kg IV, IM Gentamicina 2-4mg/Kg cada 6-8 hrs. 6mg Kg día Infusión continua IV Expectorantes: Bromexina Broncodilatadores Aminofilina 10 mg/Kg Antieméticos: Metoclorpramida 0.2 a 0.6mg/Kg.cada 6-8 hrs IV, IM Vacunación a las 6, 9, 12 semanas de edad y revacunación anual.
Parvovirus	Parvovirus 2B	Anorexia, depresión, fiebre, diarrea, vómito, ictericia, leucopenia	Hidroterapia Antibioticoterapia Gentamicina 2-4 mg/Kg cada 6-8 hrs



Traqueobronquitis infecciosa canina o tos de las perreras



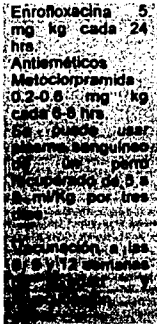
Bordetella bronchiseptica, Parainfluenza canina (PIVC) Adenovirus tipo 1 y 2 (AVC-1 AVC-2)



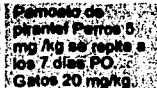
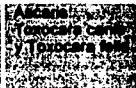
Leve: tos sonora seca por traqueobronquitis, laringitis, secreción nasocular serosa. Dura de 7 a 14 días. Grave: tos productiva, traqueobronquitis mas bronconeumonía, anorexia, depresión y fiebre. No se puede distinguir de moquillo y puede ser mortal.

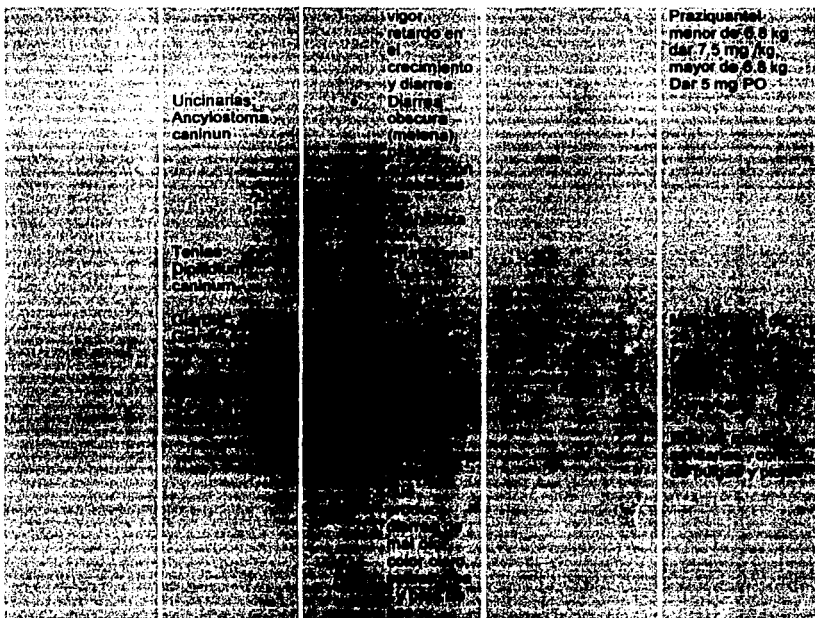


Signos clínicos



Enrofloxacina 5 mg/kg cada 24 hrs.
Antieméticos
Metoclorpramida 0.2-0.6 mg/kg cada 6-8 hrs.
Si el dueño usar plasma sanguíneo de su perro para el diagnóstico de la enfermedad.
Vacunación a los 8-12 meses de edad.
Antibioticoterapia: Amoxicilina/ácido clavulánico 14 mg/kg. Cada 6-8 hrs. Cada 6-12 hrs.
Vía oral
Broncodilatadores: Teofilina en perros dosis de 9 mg/kg cada 6-8 hrs. PO, en gatos 4 mg/kg
Antifúngicos: no en los productiva
Dextrometorfan 0.5-2 mg/kg cada 6-8 hrs. PO
Codeína 0.1-0.3 mg/kg cada 6-8 hrs. PO
Dexametasona 2-4 mg/kg IV
Vacunación contra bordetela y Parainfluenza intranasal a los 6 meses de edad.





Parasitosis
externas
Sarna sarcoptica

Sarcoptes
scabie

- Prurito
severo,
escoriacion
es,
engrosami
ento del
margen de
la oreja,
codos y
vientre.
- No causa
comezón,
hay
alopecia
focal y
generaliza
da.

Raspado cutáneo
para identificación
del parásito.

Ivermectina 200
a 400 mcg/kg/14
días.

Sarna
demodéxica

Demodex canis,
D. cati

Ivermectina 400 a
600 mg/kg VO..

Dermatofitosis

Microsporium canis

- Alopecia focal o difusa de cabeza, cuello, extremidades y tronco. En gatos es asintomática.

Tinción con KOH.
Fluorescencia con lamparade Woods.

Itraconazol 5 mg/Kg via oral de 2 a 4 semanas.

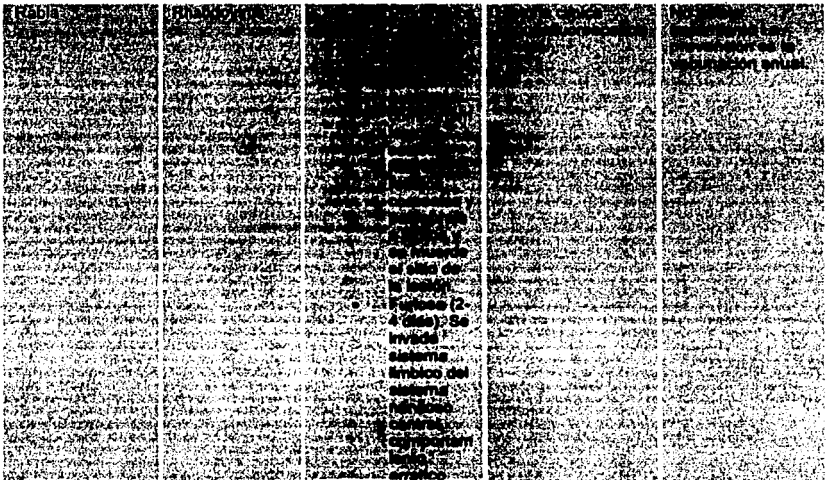
Microsporium gypseum

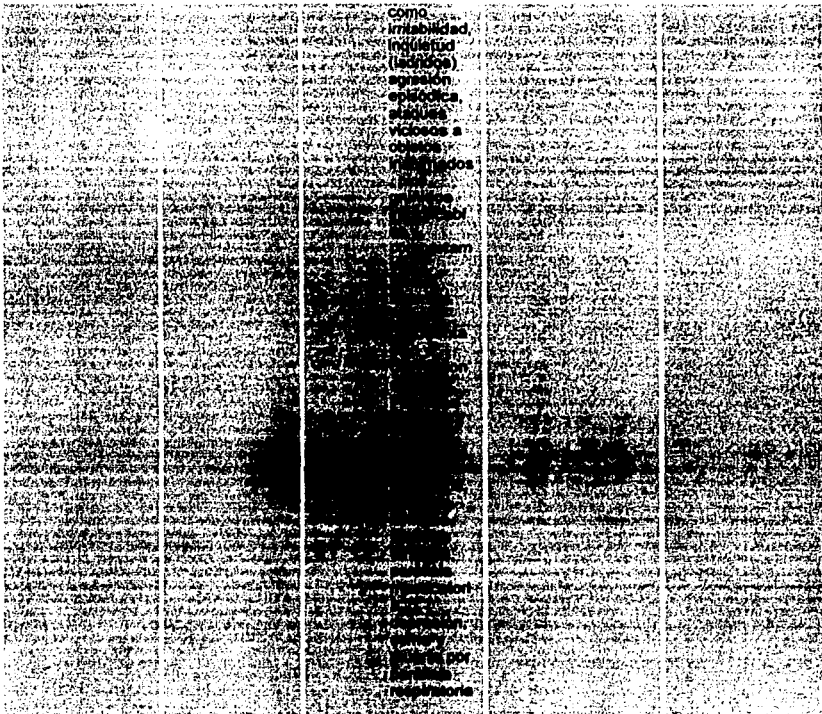
- Alopecia focal sobre todo en extremidades

Tinción con KOH.

Trichophyton mentagrophytes

- Alopecia focal o difusa, eritema, hiperpigmentación





como
irradiación
inductiva
(radio)
energía
epidémica
sólida
vibraciones
obscuro

energía
inductiva
radio

energía

Trastornos genitourinarios

<p>Plometa</p> <p>Tumor venereo transmisible</p>	<p>Pioperlas andrometría quística</p> <p>Inyección de células viables a un huésped susceptible</p>	<p>Fiebre anorexia náusea pérdida de peso aspecto descaído</p> <p>Plometa (cáncer renal)</p> <p>Se observan nódulos solitarios o múltiples que son irregulares y friables en los genitales externos. Goteo sanguíneo de pene o vulva, secreción cerosanguinolenta</p>	<p>Biometría hemática completa y signos clínicos</p> <p>Exploración física</p>	<p>Ovariectomía</p> <p>Antibióticoterapia amoxicilina más Ac.</p> <p>Clavulato 14mg/Kg</p> <p>Enrofloxacin 5mg/Kg</p> <p>Quimioterapia combinada: vincristina 0.0125mg-0.025mg/Kg. IV/semana Ciclofosfamida 1mg/Kg VOdiario. Metotrexato 0.3-0.5mg/Kg. IV/semana. Quimioterapia simple: vincristina 0.025mg/Kg por semana.</p>
--	--	---	--	--

3. ENTORNO INTERNO

3.1 FUERZAS

La clínica veterinaria la Florida cuenta con servicio de rayos x. Algunas pruebas de gabinete como son: coproparasitoscópicas, conteo leucocitario, tinción de citologías (Diff-Quick).

La clínica veterinaria la Florida se ubica en una zona económicamente alta. La clínica tiene una buena distribución ya que cuenta con dos consultorios, un quirófano, tienda de mascotas, peluquería, oficina y área de recepción (ver plano de la clínica).

Las personas que laboran en la clínica ofrecen un excelente servicio y un mejor servicio, sobre todo cuando el paciente es un cliente.

3.2 DEBILIDADES

POSIBLE SOLUCION

Aunque ya tengo laborando en la medicina veterinaria más de cuatro años, aun no cuento con la experiencia suficiente en muchas áreas.

Asistir a seminarios, cursos, conferencias, congresos, para actualizarme.

La zona cuenta con un gran número de habitantes, extranjeros y no dominicanos. El idioma inglés principalmente.

4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

OBJETIVOS

Conservar el número de clientes existentes.

ESTRATEGIAS

Posicionar la clínica veterinaria la Florida como la mejor en la atención a las mascotas.

ACCION

Platicas mensuales enfocadas a clientes que tengan mascotas desde 1 mes a 1 año, de 1 año a 6 años en adelante, tratando temas como las vacunas, la nutrición, la geriatría, enfermedades cardiacas, etc. Hacer ofertas en los meses de menos trabajo por ejemplo dar vales de descuento en peluquerías (no acumulables) en su próxima visita o desparasitación gratis.

Aumentar la clientela en un 15% semestral

Mejorar día a día nuestros servicios médicos.

Posicionar la Florida como la mejor en la atención a las mascotas.

Poner anuncios llamativos cercanos a la clínica con mensajes que hagan que cuando piensen en el servicio veterinario piensen en nosotros, ejemplo: "La atención de su mascota es lo primero para nosotros".

Asistir a cursos de actualización, pláticas y seminarios organizados por las diferentes Asociaciones de Médicos Veterinarios.

5. ESTADO DE RESULTADOS

Clínica Veterinaria "La Florida", proyección al año 2002

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Ventas	35,000	40,800	37,200	45,700	50,620	39,600	40,800	47,200	32,500	43,700	46,900	55,400	515,420
Costo de ventas	5,000	7,000	5,500	6,500	9,700	6,850	8,100	8,700	16,900	8,400	8,550	12,000	95,200
Utilidad bruta marginal	30,000	33,800	31,700	37,200	40,920	32,750	32,700	38,500	25,600	35,300	38,350	43,400	420,200
Gastos de administración	24,500	25,200	24,800	25,250	26,250	25,750	26,400	27,000	25,800	26,550	25,850	27,000	310,150
UTILIDAD NETA	5,500	8,600	6,900	11,950	14,670	7,000	6,300	11,500	0.0	8,750	12,500	16,400	110,070

ESTA TESIS NO SALE
 DE LA BIBLIOTECA

CONCLUSIONES

El proyecto realizado durante el seminario de mercadotecnia fue de gran ayuda para la planeación de una clínica veterinaria, ya que nos enseña a proyectar metas y como realizarlas, basándonos en la misión, visión y valores planteados al inicio del proyecto.

Como Médicos veterinarios es importante el seguir actualizándonos día a día para poder ofrecer un mejor servicio, de igual manera tratar de hacer uso de la tecnología para poder competir en el mercado de pequeñas especies.

Dentro del trabajo realizado cabe resaltar lo importante que es la planeación y la proyección a corto plazo de una clínica veterinaria. El estado de resultados de la clínica veterinaria "La Florida" nos indica que es un proyecto redituable, ya que se obtiene una ganancia anual de \$110,070 pesos. Esta ganancia se puede considerar poca, dado que la zona donde se ubica es considerada económicamente alta, pero hay que recordar que cualquier empresa al inicio tiene cierta perdida, pero basándonos en nuestras fuerzas (tecnología, distribución de la clínica,etc) y trabajando de igual manera las debilidades (poca experiencia, no dominar otro idioma),no solo obtendremos un aumento en la ganancia económica tambien como personas obtendremos una mejor perspectiva de nuestra vida en

armonía con la sociedad, aportando a está un mejor individuo y un mejor profesionista.

6. BIBLIOGRAFIA

- 1.- ALEXANDER, H., Evolución de la práctica médica en pequeñas especies, 1985, AMMVEPE, Volumen II, México D.F.
- 2.- ALVAREZ. C.F. Apuntes del curso de dermatología de pequeñas especies. 1995. AMMVEPEN México D.F. p.p.55
- 3.- BIRCHARD, S. J, Manual clínico de pequeñas especies. 1996. traducida por Socorro Lara Díaz, Edit. Mcgraw-Hill Interamericamericana, p.p. 1687.
- 4.- Conocer al perro 2, el perro en la cultura, "Mis amigos los perros". 1998. Edit. Planeta Mexicana, México D.F.
- 5.- CORTES, S. Apuntes del seminario de mercadotecnia, 2001 FESC UNAM.
- 6.- FELDMAN, E. C. Endocrinología en perros y gatos, 2000. Edit. Mcgraw-Hill Interamericana. México D.F. p.p. 856.
- 7.- GARCIA, A. "Marketing Veterinario", 7 días en la vida de un veterinario. 1999. impreso por Graffiti & Felimagen, México D.F. p.p.23.

- 8.- GARCIA, A.C. Apuntes del curso de gastroenterología en pequeñas especies. 1995. AMMVEPEN. México. D.F. p.p. 122.
- 9.- GARCIA, A. C. Notas de Clínica Canina. 1996, FES-C. UNAM.
- 10.- HOSKINS, J. D. Veterinary Pediatrics dogs and cats from birth to six months. 1995. Copyright by W.B. Saunders Company. U.S.A., p.p. 605.
- 11.- HOSKINS, J. D. Seminario de pediatría. 2000 Centro Medico Siglo XXI. Intervet. México D.F.
- 12.- KIRK, B., Terapeutica Veterinaria de Pequeñas Especies, 1997, Edit. Mcgraw-Hill Interamericana, México D.F. p.p. 1569.
- 13.- NEIRINCK. K. "Una relacion ambigua", 7 días en la vida de un veterinario no.45.1999. Impreso por Graffiti & Felimagen, México D.F. p.p 23.

14.- NESBITT, G. H., Canine and feline Dermatology: A Sistematic Approach, 1983. Copyright by Lea & Febiger, Philadelphia, U.S.A. p.p. 217.