



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

2003/04

**MERCADOTECNIA VETERINARIA
"ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA QUE APOYAN
EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN CLINICA DE
PEQUEÑAS ESPECIES EN LA COLONIA LA JOYITA,
DELAGACION GUSTAVO A. MADERO**

**TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
MEDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA
P R E S E N T A :
ANA PATRICIA CARMONA CASO**

ASESOR: M.V.Z. SERGIO CORTES Y HUERTA



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 CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U N A M
 FACULTAD DE ESTUDIOS
 SUPERIORES - CUAUTITLAN



DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
 DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
 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

que apoyan el desempeño profesional en clínica de

pequeñas especies en la colonia La Joyita, Delegación

Gustavo A. Madero,

que presenta la pasante: Ana Patricia Carmona Caso

con número de cuenta: 9452393-5 para obtener el título de:

Médica Veterinaria - tecnóloga

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

A T E N T A M E N T E

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 14 de octubre de 2000

MODULO	PROFESOR	FIRMA
<u> I</u>	<u> MVZ. Arturo Velasco Morales</u>	<u> [Firma]</u>
<u> II</u>	<u> M.C. Luis Fernández Zorrilla</u>	<u> [Firma]</u>
<u> IV</u>	<u> MVZ. Sergio Cortés y Huerta</u>	<u> [Firma]</u>

Nuestras horas son minutos
cuando esperamos saber, y
siglos cuando sabemos lo
que se puede aprender.

A. Machado.

Al hombre se le reconoce no
por lo que sabe, sino por lo
que hace con lo que sabe.

J.A. Razo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por todo lo que me ha dado, por estar siempre a mi lado y por ayudarme a concluir uno de los retos más importantes en mi vida.

A la Universidad Nacional Autónoma de México y muy en especial a la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, por brindarme la oportunidad de realizarme como persona y como profesionista.

A todo el personal docente de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán por su invaluable contribución en mi formación profesional.

Al MVZ. José Francisco Flores Rodríguez por brindarme su amistad, confianza, apoyo y comprensión en forma desinteresada para la realización de este trabajo.

Al MVZ. Sergio Cortés y Huerta por enseñarme que todo lo que uno desea se puede lograr. Gracias por ayudarme a ver la vida de una manera totalmente diferente.

DEDICATORIAS

A mis padres:

Por el cariño, confianza y apoyo que siempre me han brindado, deseo de todo corazón que este triunfo profesional lo sientan como suyo, se los dedico con todo mi amor, admiración y respeto.

A mi hermana:

Por todos los momentos felices y difíciles que hemos pasado juntas, por transmitirme tu gran fortaleza ante la vida. Te quiero mucho.

A mi abuelita Juana†:

Por todo el amor siempre me tuviste y por todas las cosas buenas que me enseñaste. Te recuerdo siempre con mucho cariño.

A mis tíos Florencia y Héctor y a Héctor Jr.:

Por el cariño que siempre me han demostrado, por su apoyo incondicional y por estar siempre presentes en mi vida. Por su colaboración en este trabajo. Los quiero mucho.

A toda mi familia:

Por estar siempre a mi lado brindándome su afecto y apoyo.

A Joaquín:

Por enseñarme el verdadero valor del amor, por estar siempre a mi lado y por ser un motivo para seguir luchando siempre. Te amo.

A todos mis amigos:

En especial a Gaby, Alexis, Susana, Pablo, Paco, Sandra, Pedro, Oscar, Angel, Adriana, gracias por su amistad y por los momentos que comparten conmigo. Los quiero mucho.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. DEFINICIÓN DEL PROYECTO	
1.1 Misión	2
1.2 Visión	3
1.3 Descripción del Área de Trabajo	4
2. ANÁLISIS SITUACIONAL	
2.1 Entorno Externo	6
2.2 Análisis del Mercado	6
2.3 Identificación de Oportunidades y Problemas	12
2.4 Problemas Profesionales	13
2.5 Identificación de Fuerzas y Áreas de Mejora	22
3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	24
4. ESTADO DE RESULTADOS	
Estado de Resultados Proyectado al Año 2001	27
5. ANEXOS	
Gastos Administrativos Proyectados Para el Año 2001	29
Antecedentes Financieros 1999 y 2000	30
6. CONCLUSIONES	38
7. BIBLIOGRAFÍA	39

INTRODUCCIÓN

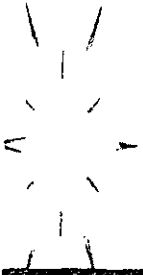
Actualmente las pequeñas especies ocupan un lugar preponderante en el núcleo familiar, ya que la relación que existe entre los animales y el hombre es cada vez más estrecha por el ritmo de vida tan agitado que se lleva en la ciudad de México.

Dado que los principales problemas sociales de la población son el estrés, la depresión y la falta de tiempo para relacionarse con otras personas, muchas personas han optado por adquirir un animal que les sirva de compañía; lo cual como profesionistas nos abre un mercado muy amplio en cuanto a atención integral se refiere.

Debido a esto el Médico Veterinario se ve comprometido a ampliar sus conocimientos y áreas de especialización, actualizándose y capacitándose para cubrir dichas demandas de la población para ofrecer un servicio honesto y profesional.

El presente trabajo es un estudio mercadológico mediante el cual se busca establecer bases y estrategias que contribuyan a mejorar el funcionamiento y atención que actualmente se presta en la Clínica de Pequeñas Especies "Servicios Veterinarios Animalia" ubicada en la Colonia Joyita en la Delegación Gustavo A. Madero.

A partir del desarrollo de esta clínica, pretendemos mediante la diversificación y capacitación constante del personal, llegar a ser el primer hospital veterinario de la zona que brinde el mejor servicio en cuanto a atención y tecnología de punta se refiere.



1. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

1.1 MISION

Contribuir al bienestar familiar brindando seguridad y tranquilidad mediante la prestación de servicios médico-veterinarios de calidad, asegurando el sano desarrollo de los animales de compañía.

1.2 VISION

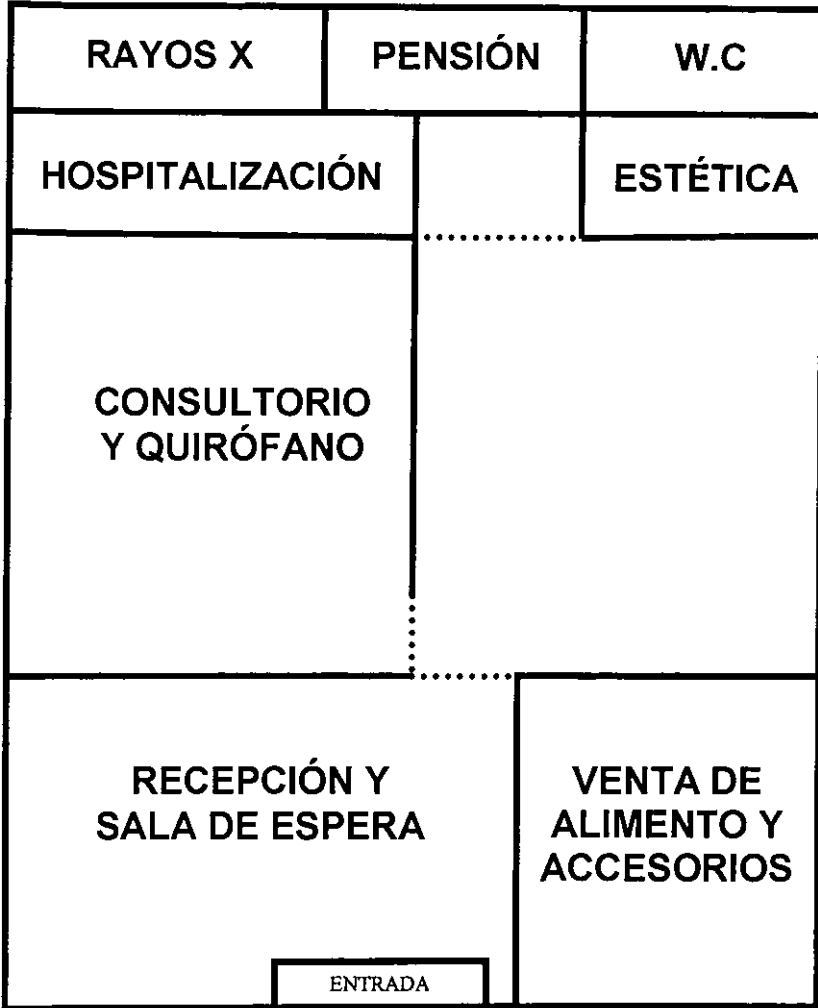
Ser la mejor opción en la prestación de servicios médico-veterinarios en la Delegación Gustavo A. Madero.

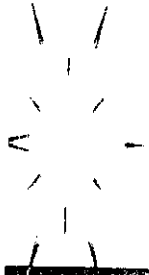
1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

“Servicios Veterinarios Animalia” brinda los siguientes servicios a sus clientes:

- Consultas
- Consultas especializadas:
 - Dermatología
 - Oftalmología
 - Ortopedia
 - Odontología
- Consultas a domicilio
- Emergencias las 24 horas
- Vacunación
- Desparasitación
- Cirugía
- Estética
- Venta de alimento y accesorios
- Análisis de laboratorio:
 - Transparentado
 - Coproparasitoscópico
 - Microhematocrito
 - Índices de Wintrobe
 - Glucosa
 - Examen General de orina
 - Citología vaginal
 - Raspado Cutáneo
 - Frotis sanguíneos
 - Improntas
 - Digestión en placa
- Hospitalización
- Pensión
- Cremación
- Asesoría Zootécnica

Distribución de las áreas de trabajo en la clínica:





2. ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1 ENTORNO EXTERNO

La delegación Gustavo A. Madero se ubica geográficamente al norte del Distrito Federal; a 19°36' norte, al sur 19°27' de latitud norte, al oeste 99°11' de longitud oeste; a una altitud de 2240 msnm. Representa el 5.9% de la superficie del Distrito Federal; colinda al norte y al este con el Estado de México; al sur con las delegaciones Cuauhtémoc y Venustiano Carranza y al oeste con la delegación Azcapotzalco y el Estado de México. (FIG. 1)

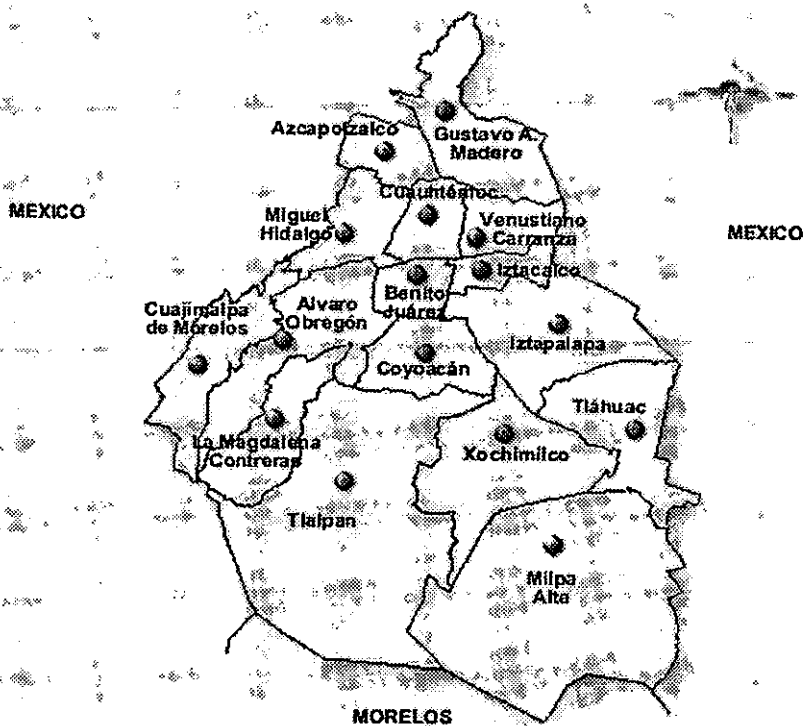
2.2 ANÁLISIS DEL MERCADO

"Servicios Veterinarios Animalia" se localiza en la Avenida Angel Albino Corzo # 2704, en la Colonia La Joyita, C.P. 07863 Delegación Gustavo A. Madero.

En esta zona se encuentran localizadas aproximadamente a 1.5 Km. (FIG. 2) a la redonda, 9 clínicas veterinarias que cuentan con algunos o con todos los servicios que se mencionaron anteriormente.

Servicios/Competencia	Rayos X	Anestesia Inhalada	Ortopedia	Ortopedología	Servicio a domicilio	Pruebas de Laboratorio
A	√	√	√	X	X	√
B	√	√	√	X	X	X
C	X	X	X	X	√	X
D	√	X	X	X	X	X
E	√	X	√	X	X	X
F	X	X	X	X	√	√
G	X	X	X	X	X	X
H	√	√	√	√	√	√
I	X	X	X	X	X	X
SVA	√	X	√	√	X	√

FIG. 1 DIVISION GEOESTADÍSTICA DELEGACIONAL



Existen además vacunadores ambulantes que atienden mascotas en esta área.

De acuerdo al Censo General de Población y Vivienda de 1995 (INEGI), la delegación Gustavo A. Madero registra una población de 1,256,913 habitantes, lo cual representa el 14.36% de la población total del Distrito Federal.

El 40% del total de la población oscila entre los 15 y 35 años de edad. El porcentaje de nivel de instrucción en la población de 15 años y más es de 5.5% sin instrucción, del 11.7% con primaria incompleta, del 19.0% con primaria completa, 63.2% con instrucción post-primaria y el 0.6% no especificado. El porcentaje de población alfabeta es del 96.8%.

De esta población se registran 38,500 alumnos inscritos a inicio de cursos en preescolar, 159,500 en primaria, 82,500 en secundaria, 8,000 en profesional medio y 72,500 en bachillerato.

Existen 288,086 viviendas habitadas registradas en la delegación; de las cuales 287,996 son particulares (con un total de 1,256,913 habitantes) y 90 son colectivas (con un total de 5399 ocupantes).

El promedio de ocupantes por vivienda es de 4.11. De estas viviendas, el 99.9% cuenta con energía eléctrica y el 99.2% con agua entubada y drenaje.

MERCADO DISPONIBLE

De un total de 961,484 habitantes de 12 años o más, 428,174 son económicamente activos, equivalente al 44.53%. La mayoría son, empleados, obreros o personas que trabajan por su cuenta (el 18.6 % de la población tiene una ocupación de oficinista, el 14.7% de obreros y artesanos, el 12.6% de comerciantes y dependientes, el 6.7% operadores de transportes, 6.1 % trabajadores en servicios públicos, 4.1% profesionales, etc.) La clase que predomina es la baja, con tendencias a la media baja; el 42.6% de la población económicamente activa percibe 1 a 2 salarios mínimos; el 16.4%, percibe mas de 2 y menos de 3 salarios mínimos; el 10.8% percibe 3 a 5 salarios mínimos; el 7.4% percibe más de 6 salarios mínimos y el resto no esta especificado.

MERCADO POTENCIAL

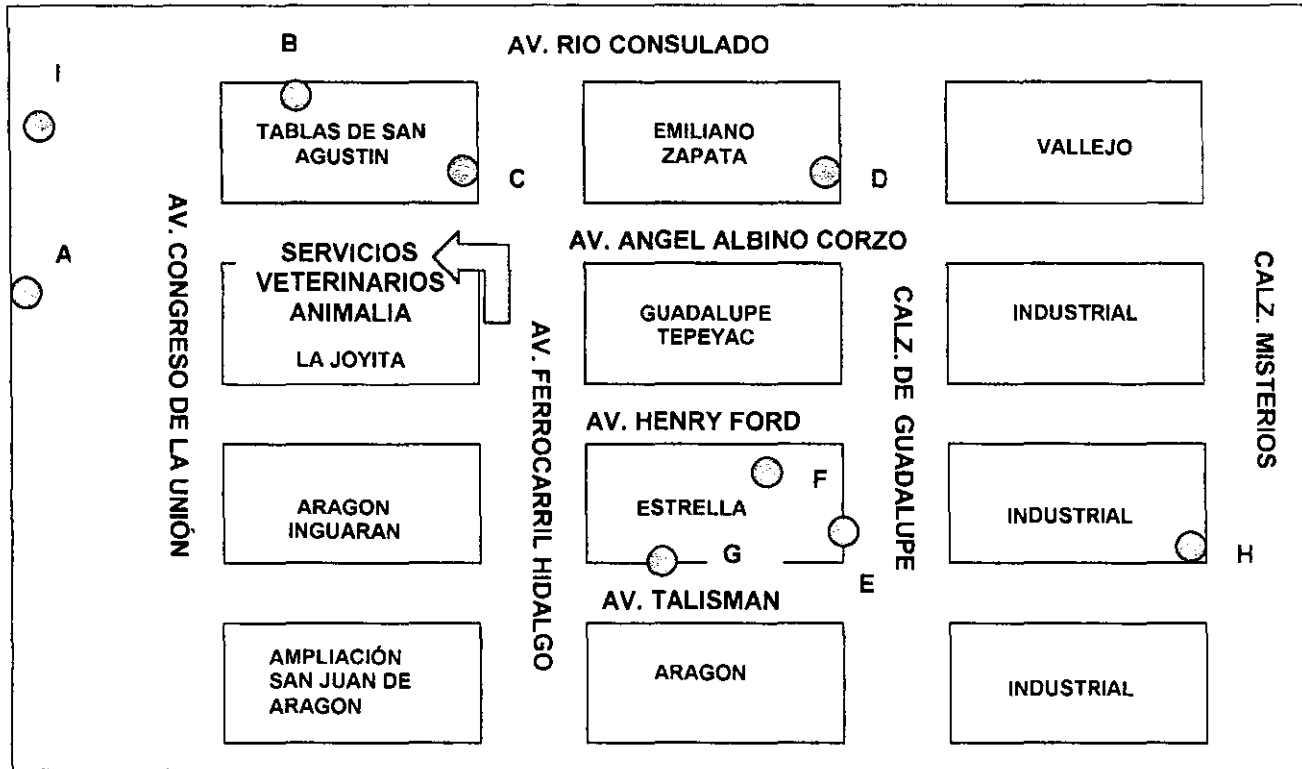
El área de influencia comprende 27 colonias:

COLONIA	POBLACIÓN
La Joyita	2304
Ampliación La Joyita	1719
Tablas de San Agustín	6133
Emiliano Zapata	6106
Ampliación Emiliano Zapata	1749
Mártires Río Blanco	9589
Ampliación Mártires Río Blanco	1482
Guadalupe Tepeyac	8719
Aragón Inguarán	5648
Gertrudis Sánchez 1ª Sección	3578
Gertrudis Sánchez 2ª Sección	9511
Gertrudis Sánchez 3ª Sección	9557
Faja de Oro	1230
Estrella	10860
Industrial	20915
La Joya	9364
Cuchilla de la Joya	3157
Belisario Domínguez	1725
Ampliación San Juan de Aragón	1380
Guadalupe Insurgentes	4777
Tepeyac Insurgentes	9158
Gustavo A. Madero	4973
Siete de Noviembre	2497
Aragón Villa	4799
Nueva Tenochtitlán	13566
Tres Estrellas	5918
Bondojito	2895
TOTAL	184408

Tomando en cuenta que la población canina representa aproximadamente el 10% de la población humana, se calcula que ésta asciende a 18440. Un 60% de esta población es de baja estima, el 37% es de mediana estima y un 3% es de alta estima; éstos dos últimos porcentajes representan nuestro mercado potencial, equivalente a 7376 caninos.

A través de encuestas realizadas, se encontró que cada familia posee entre 1 y 6 mascotas por casa; en promedio se estima que existen 2 perros por vivienda.

FIG. 2 ANALISIS DEL MERCADO



MERCADO META

Nuestro objetivo es captar aproximadamente el 15% del mercado potencial, es decir que pretendemos brindar servicio a aproximadamente 1110 clientes al año.

MERCADO PENETRADO

Actualmente la cartera de clientes esta conformada por aproximadamente 400 clientes al año, de los cuales a 300 se les consideran clientes activos, es decir, son clientes frecuentes, que por lo menos una vez al mes regresan a solicitar alguno de los servicios que se brindan en la clínica, mientras que los 100 restantes son clientes pasivos, es decir, que sólo acuden eventualmente o por una ocasión.

Esta cifra (400), representa solamente el 36 % del mercado meta, por lo tanto las estrategias que se establezcan en este trabajo para mejorar el servicio y funcionamiento de la clínica estarán encaminadas a elevar este porcentaje.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y PROBLEMAS

OPORTUNIDAD	ACCIÓN DE DESARROLLO
Incremento del porcentaje de la población que posee animales de compañía.	Asesoría continua del cuidado de estos animales.
Prevalencia de enfermedades según temporada.	Anticiparse a las necesidades. Medicina preventiva.
Demanda de productos según temporada.	Surtir con productos novedosos de acuerdo a la temporada.
Tratado de libre comercio	Importar tecnología de punta y diferentes productos. Intercambio de información actual.

PROBLEMA	POSIBLE MITIGACIÓN
Competencia desleal	Ofrecer un servicio integral, personalizado.
Idiosincrasia. Mentalidad o costumbre de los propietarios de no gastar en la atención de sus animales.	Demostrar las ventajas de tener una mascota y atenderla en forma adecuada.
Bajo poder adquisitivo de los clientes.	Brindar servicios a precios accesibles, realizar descuentos y promociones.
Inseguridad social.	Servicio de entrenamiento de guardia y protección.
Altos costos de tecnología de punta (aparatos, equipo e instrumental médico) ya que la mayoría son de importación.	Formar un fondo de ahorro destinado a inversión de equipo e instrumental.

2.4 PROBLEMAS PROFESIONALES

En las últimas tres décadas, la Clínica de Pequeñas Especies ha crecido a pasos agigantados, los progresos que se han conseguido en la Medicina humana han repercutido directamente en los avances de la Medicina Veterinaria.

Diariamente se descubren enfermedades, métodos de diagnóstico y tratamientos, por lo tanto el número y variedad de padecimientos que se presentan en una clínica son cada vez mayores.

Los principales Problemas Médicos que se atienden en "Servicios Veterinarios Animalia" y el porcentaje de incidencia en que se presentan son: Gastroentéricos 30%, Dermatológicos 20%, Respiratorios 20%, Medicina Interna 10%, Músculo- esqueléticos 8%, Reproductivos 5%, Oncológicos 5% y Neurológicos 2%.

Sería muy difícil tratar de abarcar todas estas áreas en el presente trabajo, por lo que con fines prácticos en el siguiente cuadro se resumen los padecimientos que se presentan más frecuentemente en la clínica, así como una breve descripción de la enfermedad (signos clínicos), diagnóstico, prevención y las soluciones propuestas para cada problema.

**PROBLEMAS PROFESIONALES
INFECTOCONTAGIOSOS**

VIRALES					
PROBLEMA	ETIOLOGÍA	PRINCIPALES SIGNOS	DIAGNÓSTICO	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Parvovirus Canino	(PVC-2)	Anorexia, depresión, fiebre, vómito, diarrea líquida intensa, en ocasiones hemorrágica, deshidratación, leucopenia.	Presencia de Parvovirus en heces mediante la prueba ELISA.	La vacunación es el único medio eficaz de prevención y control. En tanto no se hayan completado las vacunaciones se debe mantener aislados de otros animales y de sitios potencialmente infectados a cachorros jóvenes.	De Soporte. Hidroterapia: Solución isotónica (por. ej. Cloruro de sodio a 0.9%, con 20 a 30 mEq/L de Potasio.) Antibioterapia : Ampicilina (10-20 mg/kg) IV ó I.M c/6-8 hrs. + Gentamicina (4-7 mg/kg) I.M ó SC c/12 hrs el primer día y después c/ 24 hrs. Antihmético: Metoclorpramida 0.5 mg/kg IV c/6-8 hrs (Pramigel). Antagonista de receptores H ₂ (reduce la secreción de HCl): Ranitidina 1-4 mg/kg IV c/12 horas (Ranisen). Protector de mucosas: Subsalicilato de Bismuto (0.25-2 mg/kg) PO c/ 6-8 hrs. Micronutrición enteral.
Moquillo Canino	Virus del Distemper Canino (CDV)	Anorexia, depresión, fiebre 39.5- 41° difásica, vómito y diarrea, rinitis conjuntivitis, neumonía (tos, disnea, estertores), queratoconjuntivitis (secreción serosa a mucopurulenta) puede llegar hasta ceguera. Problemas de locomoción, ataxia, propiocepción anormal, mioclonos. Hiperqueratosis en cojinetes plantares.	Demostración de antígeno viral por inmunofluorescencia en células de sangre periférica.	La vacunación es el único medio eficaz de prevención y control.	De Soporte. Hidroterapia: Solución isotónica (por. ej. Cloruro de sodio a 0.9%, con 20 a 30 mEq/L de Potasio.) Antibioterapia: Ampicilina 5- 10 mg/kg c/ 8 horas, IV, I.M, SC, 10-20 mg/Kg cada 8 hrs PO. . Antihmético: Metoclorpramida 0.5 mg/kg IV c/6-8 hrs (Pramigel). Antagonista de receptores H ₂ (reduce la secreción de HCl): Ranitidina 1-4 mg/kg IV c/12 horas (Ranisen). Protector de mucosas: Subsalicilato de Bismuto (0.25-2 mg/kg) PO c/ 6-8 hrs. Micronutrición enteral. Anticonvulsivo: Fenobarbital 2.5 mg/kg.
Traqueo-bronquitis Infecciosa Canina (Complejo de Tos de las	<i>Bordetella Bronchiseptica</i> , Virus de la parainfluenza canina (PIVC), Adenovirus	Brote agudo de tos sonora, seca, con frecuencia seguida de movimientos nauseosos y arqueamiento que el propietario confunde con vómito, la tos puede ser más	En base a signos clínicos e historia de exposición. Cultivo, puede efectuarse raspado nasal o	Vacunas polivalentes en forma sistemática para cachorros y programas de	Antibioterapia: Enrofloxacina (Baytril) 2.5- 5 mg/kg I.M cada 12 hrs ó para cachorros, Amoxicilina 11-22 mg/kg I.M, PO c / 12 hrs por 5-7 días. PO.

Perreras)	canino tipos 1 y 2 (AVC-1, AVC-2), Virus del herpes canino, Reovirus canino tipos 1,2 y 3, Micoplasma y ureaplasma.	frecuente durante ejercicio, excitación o cambios en la temperatura y humedad del aire inspirado; es fácilmente estimulada por palpación traqueal, en ocasiones se observa secreción nasocular serosa leve, el perro continúa comiendo, permanece activo y alerta y no esta febril.	lavado transtraqueal en busca de <i>Bordetella</i> . Los hemogramas Radiografías y citología de las vías aéreas son irrelevantes o muestran datos inespecíficos.	revacunación anual.	Antitusivo y expectorante: Bromhidrato de Dexametorfano 0.5- 2 mg /kg c / 6-8 hrs PO
Complejo de Enfermedades Respiratorias Infecciosas de los Felinos	Virus del Herpes Felino 1 (Rinotraqueitis Viral felina RVF), Calicivirus felino y Cepa felina de <i>Chlamydia psittaci</i> .	Anorexia, depresión, fiebre, estornudos secreción nasal de leve a intensa, ulceración de la punta de la nariz, conjuntivitis, secreción ocular de serosa a mucopurulenta, ojo seco, neumonía bacteriana (rara), hipersalivación, úlceras bucales (lengua y paladar).	Se basa en los Sx clínicos y la posibilidad de exposición del paciente.	Vacuna atenuada contra calicivirus y rinotraqueitis.	Apoyo nutricional con variedad de comidas apetitosas para estimular el consumo de alimentos y líquidos, descanso y calor humidificación de vías aéreas, prescripción de líquidos orales o subcutáneos con soluciones electrolíticas isotónicas. Control de infecciones secundarias con Ampicilina 10-20 mg/kg cada 8 horas oral. Mantener limpios e hidratados los ojos y aplicar pomada Oxitetraciclina 0.5 % + Polimixina B (Terramicina oftálmica) cada 6 a 8 horas por 10 días.
Leucemia viral felina	Virus de la leucemia felina (FeLV).	Efectos degenerativos y citopáticos sobre células de la médula ósea (anemia, neutropenia, trombocitopenia), sobre linfocitos (depleción de linfocitos T, atrofia o hiperplasia linfoide), sobre células intestinales (enteritis) y sobre el feto y la placenta (aborto, mortinatos). Efectos inmunosupresores que ocasiona suceptibilidad a infecciones oportunistas.	Demostración de antígeno viral mediante la prueba ELISA.	Vacunación individual de gatos para reducir susceptibilidad y restringir la salida de los gatos fuera de la casa para reducir la exposición.	No existe un tratamiento probado eficaz para FeLV, aunque existen muchas investigaciones y terapéuticas en progreso, se recomienda una terapia de sostén: antibióticos para tratar las infecciones bacterianas secundarias, hidroterapia y apoyo nutricional pueden prolongar la supervivencia de los pacientes.

PARASITARIOS					
PROBLEMA	ETIOLOGÍA	PRINCIPALES SIGNOS	DIAGNÓSTICO	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Ascaris	<i>Toxocara canis</i> <i>Toxocara cati</i>	Distensión abdominal, retraso en el crecimiento, diarrea, debilidad.	Identificación de huevos mediante Flotación fecal		Oxibendazol + Niclosamida 0.5 ml/kg PO (Vitaminthe Reforzado)
Uncinarias	<i>Ancylostoma caninum</i> <i>Ancylostoma tubaeforme</i>	Diarrea sanguinolenta, palidez, debilidad, emaciación, deshidratación, dermatitis pruriginosa.	Flotación fecal.	Control mediante buenas medidas sanitarias. Agente preventivo oxibendazol.	Pamoato de Pirantel +Febendazol + Praziquantel 1 tableta/10 kg (Vermiplus)
Tenias	<i>Dypilidium caninum</i>	Prurito anal, generalmente subclínica, rara vez se observa baja de peso, diarrea o constipación.	Macroscópica directa y Flotación fecal.	Control de pulgas.	Oxibendazol + Niclosamida 0.5 ml/kg PO (Vitaminthe Reforzado) ó Albendazol + Ivermectina 1 tableta/ 5 cg (Pet-Gard)
Protozoarios	<i>Giardia sp</i>	Generalmente subclínica. En cachorros, diarrea voluminosa, fétida, acuosa, esteatorrea y pérdida de peso.	Identificación de quistes en las heces por centrifugación y flotación con sulfato de zinc.		Metronidazol Perro:10 mg/kg c/ 8 hrs PO por 5 días. Gato: 10-25 mg/kg c/ 24 hrs PO por 5 días. (Flagyl).
DERMATOLOGICOS					
Demodicosis	<i>Demodex canis</i> <i>Demodex cati</i>	Alopecia con grados variables de eritema, descamación, hiperpigmentación, formación de comedones, pioderma y prurito. Las lesiones se observan comúnmente en la cabeza y las extremidades; aunque en un 10% de los pacientes la alteración se vuelve generalizada.	Raspado cútaneo.	Identificar y eliminar los factores predisponentes potenciales y el uso de cualquier agente inmunosupresor.	Rasurar al paciente si posee pelo mediano o largo, remover costras, se baña con shampoo de peróxido de benzilo (Pycoben) o antiborréico Allerseb-T, permitiendo que éste actúe por 10 minutos antes de enjuagar. Se aplica con esponja una solución de amitraz (Tactic) al (0.125% perros) y (0.0125% gatos), un promedio de 2-4 ml / lit durante 5 a 10 minutos una vez a la semana, conforme mejora se pueden espaciar los baños a cada 2 o 3 semanas. El tratamiento se continúa por 2 semanas más después de dos raspados de piel negativos.Ivermectina 1ml/50 kg SC. Repetir a los 15 días.

PROBLEMA	ETIOLOGÍA	PRINCIPALES SIGNOS	DIAGNÓSTICO	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Dermatitis por alergia a la pulga	<i>Ctenocephalides felis</i> <i>Pulex irritans</i> <i>Ctenocephalides canis</i>	Prurito que puede manifestarse como mordidas, frotarse, darse vueltas o rascarse. Los gatos pueden asearse excesivamente o arrancarse el pelo. Como efectos secundarios al prurito se observa alopecia, pelo roto y/o seco, descamación, hiperpigmentación y liquenificación. El patrón de afección incluye la base de la cola, la región lumbodorsal principalmente, la región caudal de los muslos, la ingle y el abdomen se afectan con menor intensidad.	Examen físico en busca de pulgas y en base a los signos clínicos.	Control de pulgas a largo plazo, uso de la terapéutica parasiticida antes de las situaciones ambientales que favorecen el aumento de la población de pulgas.	Control ambiental de pulgas; rociar insecticidas (piretrinas) en todas las superficies del piso y los muebles a los que los animales tienen acceso, cada semana durante las primeras 3 semanas y después mensualmente. Existen varias opciones para tratar a los animales, Carbaryl (collar antipulgas), Propoxur (Bolfo polvo o shampoo), Lufenuron (Program tabletas para perro, solución para gato la dosis depende de la talla del animal), Fenthion 15 mg/kg (Tiguvon Spot on), Coumaphos (Asuntoi jabón), Decametrina (Scabisin shampoo perros y gatos), Imidacloprid la dosis depende de la talla del animal (Advantage).
Pioderma	<i>Staphylococcus intermedius</i>	Variabes desde pequeñas pústulas que pueden abarcar región inguinal, abdominal ventral, axilar y tórax ventrolateral, orientadas o no alrededor del folículo piloso, hasta pápulas, y fistulas de mayor tamaño, nodulares y dolorosas a la palpación que producen exudado y formación de costras, prurito, fiebre, anorexia, depresión.	Basado en signos clínicos e historia clínica. Cultivo bacteriológico.	Medidas adecuadas de higiene de la piel.	Se rasura el área (s) afectada (s) y se aplica terapia tópica con peróxido de benzoilo shampoo (Pyoben) 2 a 3 veces a la semana por 2 a 6 semanas. Si la terapia tópica falla o la pioderma es profunda se administra cefalexina, 66–88 mg/kg c / 12 hrs.
Dermatofitosis	<i>Microsporum canis</i> <i>Microsporum gypseum</i> <i>Trichophyton mentagrophytes</i>	Zonas circulares de alopecia y descamación con una región de cicatrización central (focales a multifocales). Pérdida de pelo, pelo roto, pústulas, pápulas, exudado, costras e hiperpigmentación; con o sin prurito.	Examen con lámpara de Wood, Microscópico directo de pelo afectado (preparación con KOH al 10-20%), Cultivo micótico.	Aspirar completa y cuidadosa (suelos, muebles alfombras) para retirar pelos infectados, limpiar con una solución 1:10 de cloro.	Se rasura el área (s) afectada (s) y su alrededor y se aplica terapia tópica con Miconazol shampoo (Dermazole) dejando actuar 10 a 15 minutos 3 veces a la semana y Miconazol crema (Daktarin) sobre las lesiones cada 12 horas, hasta 1 a 2 semanas después de la resolución de los signos clínicos. Griseofulvina: 20-50 mg/kg PO c/24 hrs. por 6 semanas.

PROBLEMA	ETIOLOGÍA	PRINCIPALES SIGNOS	DIAGNÓSTICO	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Otitis externa	Factores ¹ aricos, como parásitos <i>Otodectes cynotis</i> , alergias alimentarias, cuerpos extraños seborrea, traumatismos; y predisponentes como conformación del conducto auditivo, humedad, pelo en los oídos, traumatismo yatrógeno (por limpieza o al quitar el pelo).	Sacudimiento de la cabeza, rascado o tallado de la oreja, dolor alrededor de los oídos o de la cabeza (que se manifiesta por quejidos), mal olor, cambios de conducta (los animales pueden volverse iritables y agresivos con los miembros de la familia como resultado del dolor, el lamido de las orejas por otros animales de la casa puede indicar mal olor y un proceso inflamatorio, la pérdida de la capacidad auditiva del animal, aunque difícil de comprobar.	Basado en historia clínica, evaluación física y en examen otoscópico.	Disminuir las actividades del animal que puedan predisponer a otitis (nadar, correr en bosque o campo, etc.) Cuidado médico regular en pacientes con predisposición. Se recomienda no depilar, rasurar o cortar el pelo como parte del cuidado sistemático del oído.	Limpieza del oído con agua tibia con hisopos o torundas de algodón y posteriormente con una solución antiséptica con Digluccnato de Clorexidina (Bonux), se repite la operación hasta que las torundas salgan limpias de 1 a 3 veces al día.

MEDICINA INTERNA

METABÓLICOS					
Hipocalcemia	Tetania puerperal, hipoparatiroidismo, hipoalbuminemia, Insuficiencia renal, Síndrome de malabsorción intestinal.	Temblores, fasciculaciones, tetania, espasmos musculares y cambios de la marcha (rigidez y ataxia) se deben a la elevación de la excitabilidad neuromuscular. Algunas veces actividad convulsiva generalizada. Cambios de comportamiento (inquietud, agresividad, jadeos, hipersensibilidad a estímulos y desorientación). A veces ocurren bradicardia, hipertermia, poliuria, polidipsia y vómito.	Basado en la historia clínica, signos, hipocalcemia (calcio sérico total < 7mg/dl) y en la respuesta al tratamiento.	Dieta adecuada y suplementación con calcio.	Eliminar la causa subyacente. Administrar gluconato de calcio solución al 10% IV lento hasta alcanzar efecto y luego 5-15 mg/kg. Carbonato de calcio oral como complemento 25-50 mg/Kg/día. Vitamina D ₂ para aumentar la absorción intestinal de calcio, inicial 4000 a 6000 U/kg/día por 5- 21 días, mantenimiento 1000-2000 U/kg de 1 vez al día a una vez a la semana.

HEREDITARIOS					
PROBLEMA	ETIOLOGÍA	PRINCIPALES SIGNOS	DIAGNÓSTICO	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Displasia de la cadera	Predisposición racial, sobrepeso, enfermedad articular degenerativa.	Claudicación del miembro posterior y anomalías en el paso, sobre todo después del ejercicio, la movilidad de la articulación coxofemoral a menudo está limitada debido al dolor articular. Signo de Ortolani positivo.	Basado en la historia clínica, el examen físico y la evaluación radiográfica de las articulaciones coxofemorales.	No existe.	Se recomienda tratamiento no quirúrgico para animales ligeramente afectados y para aquellos con episodios iniciales de claudicación, el cual consiste en restringir la actividad para que disminuya la respuesta inflamatoria dentro de la cápsula articular, administrar medicamentos para aliviar el dolor y reducir la inflamación. Cuando esta terapéutica ya no es eficaz o el paciente está constantemente incapacitado durante periodos prolongados se debe considerar un tratamiento quirúrgico.
ONCOLÓGICOS					
Neoplasias de Glándula Mamaria	Se desconoce la causa, aunque se relaciona con partículas de tipo viral y hormonas (endógenas y exógenas).	Masa o inflamación en la región ventral torácica o abdominal. Por lo regular forma parte de la glándula mamaria pero puede aparecer lejos de ésta. Lesiones metastásicas a pulmón pueden provocar disnea.	Basado en la historia clínica, el examen físico y la evaluación radiográfica (en busca de metastásis), aspirado de masas y valoración histopatológica.	El riesgo de los tumores de glándula mamaria en perros se elimina casi por completo si se realiza ovariectomía antes del primer estro.	La extirpación quirúrgica de un tumor de glándula mamaria es lo más recomendable ya que permite: el diagnóstico histopatológico, modificar el progreso de la enfermedad, puede mejorar la calidad de vida y puede ser curativa.
UROGENITALES					
Insuficiencia renal aguda	Daño isquémico o tóxico al parénquima renal (fármacos, anestésicos, medios de contraste radiográficos y pigmentos endógenos), hipoperfusión, agentes infecciosos (<i>Leptospira sp.</i> ,	Depresión, anorexia, vómito, debilidad, deshidratación e hipotermia. Al principio oliguria, posteriormente poliuria. Pueden presentarse signos neurológicos (tremores musculares o convulsiones), necrosis palatina, gingival o lingual (raro). Azotemia (creatinina sérica, urea y niveles de fosfato elevados), hipercalcemia, glucosuria,	Basado en historia clínica, examen físico, biometría hemática, urianálisis (GE, pruebas sistémicas con tiras reactivas, sedimento urinario) y Química	Uso cuidadoso de fármacos nefrotóxicos, monitoreo adecuado durante la anestesia, evitar el acceso de los animales a tóxicos como anticongelante.	Hidroterapia: Cloruro de sodio 0.9% o dextrosa y salina (0.45% NaCl con 2.5% dextrosa) como fluidos iniciales hasta que ocurra la diuresis. Por lo general se tiene que suplementar potasio 20 a 30 mEq/l. Diurético (fase oligúrica): Furosemida 2-4 mg/kg 1 ó 2 veces al día a intervalos de 6-8 hrs I.M, IV. Esta dosis se puede duplicar o triplicar si el paciente no orina. (Lasix). Dieta alta en energía y baja en proteínas. Control del vómito: Bloqueadores H ₂ , Ranitidina 1-4 mg/kg IV c/12 horas (Ranisen)

	<i>Rickettsia rickettsii</i> , <i>E. coli</i> , <i>Proteus sp.</i> , <i>Pseudomona sp.</i> , <i>Staphylococcus sp.</i> , etc.), obstrucción (cálculos urinarios).	proteinuria, hematuria. Sedimento urinario anormal (cilindros hialinos y granu- Lares, eritrocitos, leucocitos).	sanguínea (concentración de urea y creatinina).		
Urolitiasis	Multifactorial: sobresaturación de la orina con minerales, Ph urinario, presencia de estimulantes o inhibidores de cristalización, infecciones del tracto urinario (<i>Staphylococcus</i> , <i>Proteus</i> , <i>Ureaplasma</i>), trastornos metabólicos que causan excreción urinaria excesiva de compuestos poco solubles (p. ej. alteraciones metabólicas de uratos hereditarias en perros dálmata anormalidades vasculares a nivel portal, hiperparatirodismo, dietas altas en mag- nesio, calcio, etc.	Dependen del tamaño y número y localización de los cálculos, presencia o ausencia de obstrucción del flujo urinario, de infección en el tracto urinario. Se pueden observar signos de inflamación del tracto urinario bajo: disuria, estranguria, polaquiuria, hematuria y signos de dolor sublumbar o abdominal. Cálculos de tamaño apropiado se pueden alojar en la uretra (más común en machos) y causar obstrucción con signos de dificultad para orinar e incontinencia urinaria. La función renal inadecuada causa vómito, anorexia y depresión debido a la hiperazoemia y la uremia posrenal. La orina puede tener mal olor cuando existe infección del tracto urinario. En ocasiones la enfermedad es subclínica.	Basado en signos e historia clínica, urianálisis (pH, presencia de bacterias y cristales, Biometría hemática y Química sanguínea, evaluación radiográfica y/o con ultrasonido.	Eliminar los factores predisponentes. Las estrategias (dietas acidificantes principalmente) empleadas para la disolución se utilizan para prevenir la recurrencia de urolitiasis.	Corregir cualquier factor predisponente, eliminar cálculos existentes por medio de terapéutica médica o quirúrgica y prevenir la recurrencia. La eficacia de la terapéutica médica solo ha sido probada en la disolución de cálculos de estruvita, mediante una dieta acidificante, limitada en magnesio y proteína, que promueva la dilución de orina. La terapéutica medica se continúa durante un mes después de que los cálculos no se observen en las radiografías. En cualquiera de los dos casos ya sea terapia médica o quirúrgica, se debe tratar con antibióticos la infección del tracto urinario: Trimetoprim- sulfá, 15- 30 mg/kg c/12- 24 hrs PO, SC (<i>E. coli</i>) Cefalexina 20-50 mg/kg c/ 8 hrs PO (<i>E. Coli</i> <i>Proteus</i> , <i>Klebsiella</i>), Ampicilina 5- 10 mg/kg c/ 8 horas, IV, I.M, SC, 10-20 mg/Kg cada 8 hrs PO (<i>Staphylococcus</i> , <i>Streptococcus</i> , <i>Proteus</i>), Tetraciclina 22-40 mg/kg c/ 8 hrs PO, 7mg/kg c/12 hrs IV, I.M (<i>Pseudomonas</i>).

PROBLEMA	ETIOLOGÍA	PRINCIPALES SIGNOS	DIAGNÓSTICO	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Piometra	Hiperplasia endometrial quística, inducida por una excesiva producción de progesterona, hiperestrogenismo, contaminación bacteriana.	De cuello abierto: descarga mucopurulenta por la vulva, desde las 4 a 8 hasta 12 a 14 semanas posteriores al celo, letargia, depresión, inapetencia, poliuria, polidipsia, vómito y deshidratación. De cuello cerrado: Se presentan los mismos signos, solo que las descargas vaginales son menos obvias. La fiebre es un signo variable, asociado con infección bacteriana secundaria así como septicemia o bacteremia.	Basado en signos clínicos, anomalidades en Biometría hemática y en Química sanguínea, valoración radiográfica y/o con ultrasonido.	Evitar el uso de estrógenos para prevenir la preñez.	La ovariectomía es el tratamiento de elección a menos que el potencial reproductivo de la perra desee salvarse. Perras severamente deprimidas requieren de una terapia de fluidos intravenosos. En hembras cuyo valor reproductivo sea muy grande, con un estado general bueno, que no presenten enfermedades concomitantes (insuficiencia cardíaca congestiva) o piometra a cuello cerrado, se puede intentar tratamiento con PGF _{2α} naturales 0.25 mg/kg SC diariamente por 5 días y Antibioterapia con Cefalexina 20-60 mg/kg c/ 8 hrs PO por 7-10 días.
Tumor Venéreo Transmisible	Los TVT suelen contagiarse durante el coito por contacto estrecho, pero también puede adquirirse por lamido y otras formas de contacto. Se considera que la célula de origen pertenece al sistema de monocitos y macrófagos.	Los TVT pueden ser solitarios o múltiples, aparecen como masas friables, hemorrágicas en forma de coliflor que pueden estar necrosadas o traumatizadas. El sitio más común en la perra es la vagina caudal o la unión vestíbulo-vaginal. Los sitios extragenitales incluyen piel, cavidad oral, cavidad nasal y perineo. En el macho se observa en forma más común como una masa friable y carnosa en la base del pene, puede haber descarga prepucial purulenta a hemorrágica en cantidad abundante, lamido excesivo, el animal se muestra molesto.	Basado en historia clínica y en los signos clínicos. Citología de descarga prepucial.		Resección quirúrgica. Quimioterapia con Vincristina 0.025 mg/kg (máximo 1 mg), IV una vez a la semana durante 3 a 7 semanas (Oncovin) parece ser eficaz sin muchos efectos colaterales. La excisión quirúrgica es eficaz solo en animales en los que es posible la resección total, debido a la dificultad de esta, la recurrencia es muy frecuente.

2.5 IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS Y ÁREAS DE MEJORA

FUERZAS	POSIBLE APLICACIÓN
Conocimiento del mercado (competencia). Servicio honesto y de calidad	Ofrecer mejor servicio y atención a clientes y pacientes. Brindar seguridad y confianza a nuestros clientes. Diagnóstico rápido y preciso.
Apoyo profesional de otros Médicos. Canalización de pacientes a especialistas.	Funcionalidad y excelencia en el servicio.
Trabajo en equipo, personal capacitado.	Superación profesional y personal garantizando un servicio de calidad que solucione sus problemas.
Actualización constante	Brindar un ambiente confortable y sensación de seguridad a los clientes.
Imagen de limpieza	Incrementar el mercado, publicidad gratuita.
Recomendación y lealtad de clientes	Brindar comodidad a nuestros clientes.
Recordatorio de citas, vacunaciones y estéticas por teléfono.	

AREAS DE MEJORA	QUE IMPIDE	CORRECCIÓN
Experiencia profesional mínima.	Solución de problemas al 100%	Cursos de capacitación y actualización. Apoyo profesional de MVZ con experiencia.
Ubicación y tamaño del local.	Mayor captación de clientes. La prestación de otros servicios.	Cambio de ubicación de la clínica.
Local rentado	Canalizar ese gasto para invertir en otras áreas.	Adquisición de un local propio.
Mínima publicidad	Que haya mayor penetración en el mercado Que el número de clientes aumente.	Anuncios en revistas y periódicos locales; y en lugares de alta afluencia de personas. Rotulación llamativa de la clínica.
Bajo surtido en accesorios, medicamentos y alimento en el área de tienda.	Que aumenten los ingresos en ese rubro.	Formar un fondo de ahorro para surtir el área de tienda. Promocionar estos artículos.
Falta de equipo especializado (anestesia inhalada, monitor cardiaco, ultrasonido, refractómetro, instrumental para ortopedia y oftalmología)	Un diagnóstico rápido y preciso.	Formar un fondo de ahorro para adquirir el equipo o financiamiento a través de créditos.
No se cuenta con transporte.	Consultas lejanas a domicilio. Recoger animales para servicio de estética. Entrega de alimento a domicilio.	Adquisición de un vehículo apto para cubrir las necesidades mencionadas.
No se cuenta con equipo de cómputo.	Agilizar el trabajo. Atención rápida.	Adquisición de un equipo de cómputo.
No se cuenta con el servicio de pago con tarjeta de crédito.	Facilidad de pago por parte del cliente y seguridad.	Implementar este servicio.
No se cuenta con un área de estacionamiento específica y segura.	Que los clientes dejen con tranquilidad su automóvil afuera de la clínica.	Cambio de ubicación de la clínica.



3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

OBJETIVO

1. INCREMENTAR EN UN 30% LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS.

ESTRATEGIAS

Brindar un ambiente confortable a nuestros clientes, ofreciendo agua, café, galletas, dulces y revistas mientras permanecen en la sala de espera.

Ofrecer un 10% de descuento a clientes con más de 2 mascotas en la misma visita.

Dar un premio a la mascota (carnaza o galleta), posterior a cada vacuna o consulta.

Brindar la posibilidad de pago a crédito a clientes con antigüedad de 2 años o más.

Obsequiar el servicio de desparasitación en la aplicación del cuadro completo de vacunación en cachorros.

Obsequiar el Análisis

Coproparasitológico en el servicio de desparasitación de animales adultos.

Obsequiar placa de identificación a cachorros a los que se les haya aplicado su cuadro completo de vacunación.

Mandar tarjetas de felicitación (cumpleaños o Navidad) para las mascotas.

Facilitar a los clientes recipientes desechables para la recolección de muestras de orina y excremento.

OBJETIVO

2. MEJORAR EL MANEJO ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA.

ESTRATEGIAS

Contratación de nuevos servicios contables, más eficientes.

Disminución de gastos administrativos.

Control estricto de ingresos y egresos.

Control mensual de Inventario.

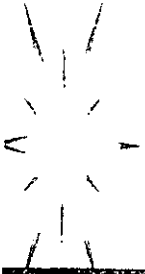
Actualizar precios en forma más frecuente.

Reformar política de pago a crédito.

OBJETIVO	ESTRATEGIAS
<p>3. AUMENTAR EN UN 50%, LA VENTA DE ACCESORIOS, MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS Y EN UN 40% EL SERVICIO DE ESTÉTICA.</p>	<p>Surtir el área de tienda por medio de créditos, descuentos por pronto pago y/o convenios con proveedores.</p> <p>Realizar promociones (descuentos y sistema de apartado) en sweaters, sudaderas, camas y casas para animales en época de lluvias y en invierno.</p> <p>Obsequiar un accesorio en la compra mínima de \$250.00</p> <p>Obsequiar en el servicio de estética moños o corbatas a los animales.</p> <p>Realizar un examen dermatológico gratuito a cada animal que llegue a estética.</p>

OBJETIVO	ESTRATEGIAS
<p>4. MANTENER UNA CAPACITACIÓN CONSTANTE.</p>	<p>Suscribirse a AMVEPEN para asistir a mayor número de cursos y obtener becas y descuentos en éstos.</p> <p>Suscribirse a publicaciones de índole veterinaria.</p> <p>Suscribirse a un servicio de internet para consultar información extranjera actualizada.</p> <p>Asistir a cursos de actualización en estética canina.</p> <p>Asistir a cursos de carácter diferente al veterinario, pero que enriquezcan de alguna manera al personal que labora en la clínica.</p>

OBJETIVO	ESTRATEGIAS
<p>5. IMPLEMENTAR LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DE NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS.</p>	<p>Mejorar la imagen de la clínica rotulando la fachada con el logotipo de la clínica y los servicios y productos que se brindan.</p> <p>Anunciarse en revistas o periódicos locales.</p> <p>Obsequiar artículos promocionales funcionales a los clientes: plumas, imanes, llaveros, etc.</p> <p>Obsequiar boletines y/o folletos informativos a los clientes; que expliquen la prevención y/o tratamiento de los padecimientos más comunes de sus mascotas, y de esta forma promover nuestros servicios.</p>

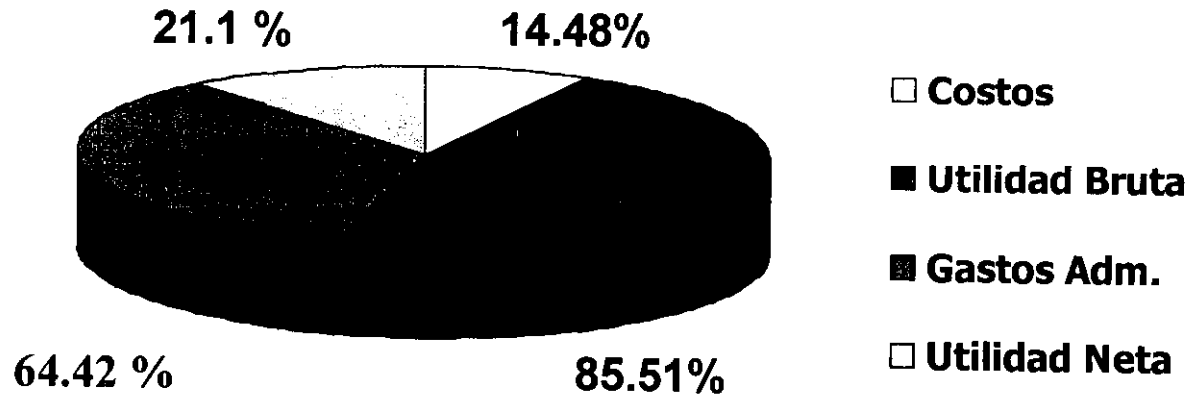


4. ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO AL AÑO 2001.

INGRESOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PROM.
Serv. Med.	7621	6513	12039	4277	12500	11798	4927	8164	7176	6487	10894	11551	103946	
Estéticas	2758	3304	4326	3570	2296	3262	4088	2842	4312	3318	3052	5628	42756	
Alim. y Acces.	2170	1173	1906	1688	2543	3757	5943	3488	2046	3056	2528	5343	35640	
	12549	10990	18271	9535	17338	18817	14958	14494	13534	12861	16474	22521	182342	15195
EGRESOS														
Costos	1121	1226	2853	2015	1640	5800	2842	4180	790	1373	880	1692	26413	2201
Utilidad Bruta	11428	9764	15418	7520	15698	13016	12117	10314	12744	11488	15593	20830	155929	12994
%	91.07	88.84	84.39	78.87	90.54	69.17	81.00	71.16	94.16	89.33	94.66	92.49		85
Gastos A.	9979	9739	9633	9967	9598	10177	9601	9870	9784	9865	9398	9850	117461	9788
Utilidad Neta	1449	25	5785	-2447	6100	2839	2516	444	2960	1623	6195	10980	38468	3206
%	11.54	0.23	31.66	-25.66	35.18	15.09	16.82	3.06	21.87	12.62	37.61	48.75		17

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO AL AÑO 2001





5. ANEXOS

ANTECEDENTES FINANCIEROS

GASTOS ADMINISTRATIVOS PROYECTADOS PARA EL AÑO 2001.

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
RENTA	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	22080
LUZ	0	256	0	241	0	218	0	251	0	239	0	312	1517
TELEFONO	529	453	398	508	538	433	381	590	439	406	373	518	5566
CELULAR	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
CONTADOR	200	0	0	200	0	0	200	0	0	200	0	0	800
PAPELERIA	30	0	0	0	30	0	0	0	30	0	0	0	90
CAPACITACION	200	0	200	0	0	500	0	0	300	0	0	0	1200
MANTENIMIENTO	80	90	95	78	90	85	80	90	75	80	85	80	1008
SUELDOS	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	84000
TOTAL/MES	9979	9739	9633	9967	9598	10177	9601	9870	9784	9865	9398	9850	117461

ESTA TESIS NO PUEDE SALIR DE LA BIBLIOTECA

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 1999.

VACUNAS													
Múltiple	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL
Rabia	140.00	21	2940.00	22	3080.00	17	2380.00	17	2380.00	9	1260.00	22	3080.00
Triple Felina	80.00	12	960.00	8	640.00	12	960.00	3	240.00	7	560.00	7	560.00
Leucarnia	130.00	0	0.00	1	130.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	130.00
	140.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		33	3900.00	31	3850.00	29	3340.00	20	2620.00	16	1820.00	30	3770.00
	JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	NOV.	TOTAL	DEC.	TOTAL	
	28	3920.00	10	1400.00	7	980.00	10	1400.00	15	2100.00	12	1680.00	
	9	720.00	9	720.00	6	480.00	3	240.00	3	240.00	10	800.00	
	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
	1	140.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	TOTAL
	38	4780.00	19	2120.00	13	1460.00	13	1640.00	18	2340.00	22	2480.00	34120.00
CONSULTAS													
	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL
	80.00	18	1440.00	17	1360.00	34	2720.00	21	1680.00	29	2320.00	31	2480.00
	JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	NOV.	TOTAL	DEC.	TOTAL	TOTAL
	32	2560.00	30	2400.00	28	2240.00	23	1840.00	36	2880.00	28	2240.00	26160.00
DESPARASITACIONES													
Chico	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL
Mediano	30.00	6	180.00	0	0.00	1	30.00	2	60.00	0	0.00	5	150.00
Grande													
		6	180.00	0	0.00	1	30.00	2	60.00	0	0.00	5	150.00
	JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	Precios	NOV.	TOTAL	DEC.	TOTAL
	4	120.00	3	90.00	1	30.00	5	150.00	45.00	0	0.00	3	135.00
									55.00	1	55.00	0	0.00
									65.00	1	65.00	2	130.00
	4	120.00	3	90.00	1	30.00	5	150.00		2	120.00	5	265.00
													1195.00
HOSPITALIZACIÓN.													
CIRUGÍAS Y/O P													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	TOTAL
	303.00	0.00	3581.00	0.00	2885.00	3535.00	60.00	420.00	940.00	640.00	1030.00	2380.00	15874.00

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 1999.

ESTETICAS														
	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL	
Chico	80.00	21	1680.00	16	1280.00	23	1840.00	19	1520.00	19	1520.00	9	720.00	
Mediano	90.00	5	450.00	2	180.00	2	180.00	2	180.00	4	360.00	0	0.00	
Grande	120.00	3	360.00	2	240.00	0	0.00	1	120.00	3	360.00	2	240.00	
		29	2490.00	20	1700.00	25	2020.00	22	1820.00	26	2240.00	11	960.00	
									Nuevos					
		JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	Precios	NOV.	TOTAL	DIC.	TOTAL
		17	1360.00	11	880.00	16	1280.00	17	1360.00	90	14	1260.00	25	2250.00
		4	360.00	4	360.00	4	360.00	2	180.00	100	2	200.00	3	300.00
		1	120.00	2	240.00	6	720.00	2	240.00	150.00	1	150.00	4	600.00
		22	1840.00	17	1480.00	26	2360.00	21	1780.00		17	1616.00	32	3150.00
														23460.00

GASTOS ADMINISTRATIVOS 1999.

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RENTA	1610	1610	1610	1610	1610	1610	1610	1610	1610	1610	1610	1610	19320
LUZ	0	213	0	201	0	182	0	209	0	199	0	260	1264
TELEFONO	481	412	362	462	489	394	346	536	399	369	339	471	5060
BEEPER	228	228	217	189	0	0	0	0	0	0	0	0	861
HONORARIOS	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	3000
PAPELERIA	27	0	0	0	27	0	0	0	27	0	0	0	81
CAPACITACION	180	0	180	0	0	400	0	0	250	0	0	0	1010
MANTENIMIENTO	50	80	70	60	75	65	85	70	60	75	55	95	840
SUELDOS	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	54000
TOTAL/MES	7326	7293	7189	7272	6951	7401	6791	7175	7096	7003	6754	7186	85436

ESTADO DE RESULTADOS 1999.

INGRESOS														
Concepto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PROM.
Serv. Med.	5823	5210	9771	4360	7025	9935	7520	5030	4670	4270	6370	7365	77349	
Estéticas	2490	1700	2020	1820	2240	960	1840	1480	2360	1780	1610	3150	23450	
Alim.y Acces.	1315	711	1155	1023	1541	2277	3602	2114	1240	1852	1532	3238	21600	
	9628	7621	12946	7203	10806	13172	12962	8624	8270	7902	9512	13753	122399	10200
EGRESOS														
Costos	981	1061	2293	1823	1374	4526	2284	3299	730	1172	799	1413	21755	1813
Utilidad Bruta	8647	6560	10653	5380	9432	8646	10678	5325	7540	6730	8713	12340	100644	8387
%	89.81	86.08	82.29	74.69	87.28	65.64	82.38	61.75	91.17	85.17	91.60	89.73		82
Gastos A.	7326	7293	7189	7272	6951	7401	6791	7175	7096	7003	6754	7186	85436	7120
Utilidad Neta	1321	-733	3464	-1892	2481	1245	3887	-1850	444	-273	1959	5154	15207	1267
%	13.72	-9.62	26.76	-26.27	22.96	9.45	29.99	-21.45	5.37	-3.45	20.60	37.48		9

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 2000

VACUNAS	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL	TOTAL
Múltiple	160.00	10	1600.00	14	2240.00	13	2080.00	7	1120.00	16	2560.00	14	2240.00	
Rabia	90.00	5	450.00	10	900.00	7	630.00	5	450.00	10	900.00	3	270.00	
Triples Feña	180.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	180.00	0	0.00	
Leucemia	150.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	150.00	0	0.00	
		15	2050.00	24	3140.00	20	2710.00	12	1570.00	28	3770.00	17	2510.00	
		JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	Nuevos	NOV.	TOTAL	DIC.	TOTAL
										Precios				
		8	1280.00	11	1760.00	8	1280.00	11	1760.00	180.00	16	2880.00	13	2340.00
		6	540.00	10	900.00	7	630.00	4	360.00	100.00	4	400.00	11	1100.00
		0	0.00	1	160.00	0	0.00	0	0.00	180.00	1	180.00	0	0.00
		0	0.00	0	0.00	1	150.00	0	0.00	170.00	1	170.00	0	0.00
		14	1820.00	22	2820.00	16	2060.00	15	2120.00		22	3630.00	24	3440.00
														31640.00
CONSULTAS														
	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL	
	90.00	35	3150.00	17	1530.00	30	2700.00	17	1530.00	29	2610.00	28	2520.00	
		JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	Nuevos	NOV.	TOTAL	DIC.	TOTAL
										Precios				
		18	1620.00	30	2700.00	28	2520.00	23	2070.00	100.00	36	3600.00	28	2800.00
														29350.00
DESPARASITACIONES														
	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL	
Chico	50.00	6	300.00	3	150.00	1	50.00	0	0.00	2	100.00	5	250.00	
Mediano	60.00	1	60.00	2	120.00	2	120.00	2	120.00	3	180.00	2	120.00	
Grande	70.00	0	0.00	1	70.00	0	0.00	1	70.00	1	70.00	2	140.00	
		7	360.00	6	340.00	3	170.00	3	190.00	6	350.00	9	610.00	
		JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	Nuevos	NOV.	TOTAL	DIC.	TOTAL
										Precios				
		4	240.00	2	120.00	0	0.00	1	60.00	55.00	1	55.00	0	0.00
		0	0.00	1	70.00	0	0.00	0	0.00	65.00	1	65.00	2	130.00
		4	240.00	3	190.00	0	0.00	1	60.00		2	120.00	2	130.00
														2660.00
HOSPITALIZACIÓN														
CIRUGÍAS														
Y O PENSIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	
	303.00	0.00	3681.00	0.00	2885.00	3535.00	60.00	420.00	940.00	640.00	1030.00	2380.00	15874.00	
														79524.00

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 2000

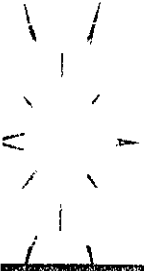
ESTETICAS														
	Precio	ENE	TOTAL	FEB	TOTAL	MAR	TOTAL	ABR	TOTAL	MAY	TOTAL	JUN	TOTAL	
Chico	90.00	18	1620.00	19	1710.00	26	2340.00	25	2250.00	16	1440.00	22	1980.00	
Mediano	100.00	2	200.00	5	500.00	6	600.00	3	300.00	2	200.00	2	200.00	
Grande	150.00	1	150.00	1	150.00	1	150.00	0	0.00	0	0.00	1	150.00	
		21	1970.00	25	2360.00	33	3690.00	28	2850.00	18	1640.00	25	2330.00	
		JUL	TOTAL	AGO	TOTAL	SEPT.	TOTAL	OCT.	TOTAL	Nuevos	NOV.	TOTAL	DIC.	TOTAL
										Precios				
		18	1620.00	12	1080.00	17	1530.00	18	1620.00	110.00	15	1650.00	26	2860.00
		10	1000.00	5	500.00	5	500.00	3	300.00	120.00	3	360.00	4	480.00
		2	300.00	3	450.00	7	1050.00	3	450.00	170.00	1	170.00	4	680.00
		30	2920.00	20	2030.00	29	3080.00	24	2370.00		19	2180.00	34	4020.00
														30540.00

GASTOS ADMINISTRATIVOS 2000

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
RENTA	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	1840	22080
LUZ	0	234	0	221	0	200	0	230	0	219	0	286	1390
TELEFONO	505	433	380	485	513	414	363	563	419	387	419	500	5381
CELULAR	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
HONORARIOS	250	250	250	250	250	250	250	250	200	0	0	200	2400
PAPELERIA	29	0	0	0	29	0	0	0	29	0	0	0	86
CAPACITACION	190	0	190	0	0	430	0	0	290	0	0	0	1100
MANTENIMIENTO	65	85	85	70	75	70	80	85	80	75	70	85	925
SUELDOS	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	60000
TOTAL/MES	7979	7942	7845	7966	7807	8304	7633	8068	7957	7621	7429	8011	94562

ESTADO DE RESULTADOS 2000

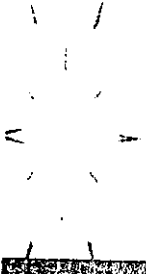
INGRESOS														
Concepto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PROM.
Servicios Médicos	5863	5010	9261	3290	9615	9075	3790	6280	5520	4990	8380	8885	79959	
Estéticas	1970	2360	3090	2550	1640	2330	2920	2030	3080	2370	2180	4020	30540	
Alim. y Acces.	1447	782	1271	1125	1695	2505	3962	2325	1364	2037	1685	3562	23760	
	9280	8152	13622	6965	12950	13910	10672	10635	9964	9397	12245	16467	134259	11138
EGRESOS														
Costos	1029	1117	2473	1956	1462	4929	2463	3579	754	1239	829	1505	23335	1945
Utilidad Bruta	8251	7035	11149	5009	11488	8981	8209	7056	9210	8158	11416	14962	110924	9244
%	88.91	86.30	81.84	71.92	88.71	64.56	76.92	66.35	92.43	86.82	93.23	90.86		82
Gastos A.	7979	7942	7845	7966	7807	8304	7633	8068	7957	7621	7429	8011	94562	7880
Utilidad Neta	272	-907	3304	-2957	3681	677	576	-1012	1253	537	3987	6951	16362	1364
%	2.93	-11.12	24.25	-42.45	28.43	4.86	5.40	-9.51	12.58	5.72	32.56	42.21		8



6. CONCLUSIONES

6. CONCLUSIONES

1. En base al estudio de mercado realizado para la zona, podemos concluir que "Servicios Veterinarios Animalia" tiene posibilidades para captar más clientela, sin embargo el desarrollo de la clínica se ve limitado por la ubicación y dimensiones de la misma.
2. Considerando los estados de resultados presentados, se concluye que la Clínica para Pequeñas Especies es un negocio rentable, siempre y cuando se mantengan estables la venta de productos y servicios; y se realice un buen manejo administrativo.
3. Podemos concluir teóricamente que si se cumplen las metas presupuestadas y se logran controlar los gastos, la utilidad neta anual se incrementará a 17 % para el año 2001.



7. BIBLIOGRAFÍA

7. BIBLIOGRAFIA

1. Alanis Calderón, Luis J. "Fundamentos sobre Urología Clínica en perros y gatos", Editorial UNAM, Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Departamento de Medicina y Zootecnia para pequeñas especies. 1ª edición, abril 1988, pp152.
2. Alvarez Camara, Francisco. "Memorias del Curso de Dermatología en Pequeñas Especies", AMVEPEN. A.C. México D.F. 1995. pp 55.
3. Arzate Barrios Armando , Paredes Pérez Jesús, Reyes Delgado Fausto, "Memorias del Curso de Urología Clínica en perros y gatos", AMVEPEN. A.C. México D.F. 1996. pp71.
4. Birchard Stephen, J. "Manual Clínico de Pequeñas Especies" Tomo I y II. , Editorial McGraw- Hill Interamericana , 1ª edición , México 1996. pp 1687.
5. INEGI, "Cuaderno Estadístico Delegacional; Gustavo A. Madero D.F. Edición 1999. pp 149.
6. Sumano L. Héctor, Ocampo C. Luis, Pulido G. Erika, "Manual de Farmacología Clínica para Pequeñas Especies", Ediciones Cuellar, México 2000. pp 280.