

01621
59



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

**INFLUENCIA DE TRES VARIABLES EN EL EXITO COMERCIAL
DE CLINICAS DE VETERINARIAS PEQUEÑAS ESPECIES
EN EL D. F.**

TESIS PRESENTADA ANTE LA
DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES DE LA
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA
DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
PARA LA OBTENCION DEL TITULO DE
MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA
por
GUSTAVO MONTERROSA DOMINGUEZ

ASESOR: M.V.Z. CARLOS A. LOPEZ DIAZ



CIUDAD UNIVERSITARIA I

2003

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

PAGINACION

DISCONTINUA

Journal of Applied Gerontology 40(1) 1-10 © The Author(s) 2015

Estudiante: Nunca consideres el estudio como un deber, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.

Albert Einstein

No puedes enseñarlo todo, solo puedes ayudarlo a encontrarlo por sí mismo.

Galileo Galilei

Los veterinarios lo tienen más fácil. por lo menos no son desorientados por las opiniones de sus pacientes.

Louis Pasteur

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

DEDICATORIAS

A MIS PADRES

Victor Manuel Monterrosa y Guillermina Domínguez Sánchez.

Por su apoyo incondicional, comprensión y cariño por siempre.

A MIS HERMANOS Y HERMANAS

Ángeles, Rebeca, Betty, Luis, Hugo, Adriana y Memo

Por ser un ejemplo, por sus enseñanzas, comprensión y la oportunidad de compartir la vida.

A MIS SOBRINOS

Omar, Paola, Cinthya, Luis Andres, Daniela, Alexá, Karime, Luis Adrian, Natalia, Juan Pablo y Karla..

Por recordarme que es bonito ser niño, aprender con ustedes y fortalecer la familia.

A TODA MI FAMILIA

Isis A. Méndez D., por ser un apoyo incondicional, ayudarme a encontrar el amor y a superarme en la vida.

Jesús, Pablo, Bertha, Dinora, Alejandro y Karla, por su apoyo, comprensión y ayudar a mantener la familia unida

A MIS AMIGOS

Carlos A., Alfonso, Gabriel, Alan, Rafa, Toño, Arturo y todos los que de una u otra forma han dejado huella en mi vida.

Por su amistad sincera e impulsarme a realizar mi gran sueño.

AGRADECIMIENTOS

A LA FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Por la oportunidad de formarme en sus aulas, laboratorios y centros de investigación.

A MIS PROFESORES Y COMPAÑEROS

Por sus enseñanzas, consejos, estímulos, momentos compartidos y su apoyo en la realización de esta tesis.

AL DEPARTAMENTO DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION

Por su apoyo, instalaciones, observaciones y tiempo para la realización de este trabajo.

A MI ASESOR

Por sus consejos, paciencia, apoyo y sincera amistad.

A MI JURADO

MVZ Isidro Castro Mendoza
MVZ Martha Izquierdo Uribe
MVZ Jorge I. Reyes Castro
MVZ Ma. del Pilar Velásquez Pacheco
MVZ Carlos A. López Díaz

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CONTENIDO

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	6
HIPÓTESIS GENERAL.....	6
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	6
OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS	6
MATERIAL Y MÉTODOS.....	10
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	13
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	13
1. <i>Experiencia profesional</i>	13
2. <i>Formación y actualización académica</i>	14
4. <i>Infraestructura y equipo</i>	18
5. <i>Personal empleado</i>	23
6. <i>Tarifa de servicios</i>	24
7. <i>Ingresos semanales</i>	26
8. <i>Resultado de los índices</i>	27
ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	28
CONCLUSIONES.....	33
LITERATURA CITADA.....	35
TABLA DE GRÁFICOS.....	37
TABLA DE CUADROS.....	38
ANEXO I.....	39
ANEXO II.....	47
ANEXO III.....	52

RESUMEN

MONTERROSA DOMÍNGUEZ GUSTAVO. Influencia de tres variables en el éxito comercial de clínicas veterinarias de pequeñas especies en el Distrito Federal. (Bajo la asesoría de: Carlos A. López Díaz)

Las tendencias actuales de la práctica de la clínica de pequeñas especies sugieren que la disponibilidad de capital juega un papel cada vez más importante en el éxito comercial de las clínicas y consultorios veterinarios de pequeñas especies. Esta preponderancia puede determinar, bajo ciertos escenarios, una disminución de la calidad de los servicios médicos veterinarios. El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la importancia de la disponibilidad de infraestructura y equipo, la formación profesional y la ubicación en el éxito comercial de clínicas y consultorios veterinarios de la Ciudad de México. Se desarrollaron índices para cada una de las variables de estudio, y se tomó el ingreso semanal promedio de cada clínica como indicador de éxito comercial. Con base en los índices se elaboró un cuestionario de 80 preguntas que se aplicó a 73 clínicas veterinarias de la Ciudad de México. Los resultados se capturaron en MS Excel y se procesaron en SPSS v. 11. Se aplicaron pruebas de correlación simple y correlaciones parciales entre las variables. Se encontró correlación positiva y significativa entre el Índice de Formación Profesional (IFP) y los ingresos de la clínica, entre el Índice de Infraestructura y Equipo (IIE) y los ingresos y entre ambos índices. Se clasificó a las clínicas en tres grupos dependiendo de su ubicación con respecto a un centro comercial; el análisis estadístico mostró que los ingresos medios de las clínicas ubicadas dentro de un centro comercial son mayores a los de las que se encuentran fuera. El presente trabajo presenta un diagnóstico general de las condiciones de las clínicas veterinarias en el Distrito Federal, que sirve a los MVZ para conocer el mercado en el que participan, e identificar las áreas en que deben mejorar o tienen ventajas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

Los animales de compañía y trabajo se han relacionado con el hombre durante miles de años al realizar diferentes trabajos, servicios, hazañas y conquistas (7, 13, 8). Entre los animales que han colaborado con el hombre se encuentra el caballo, aves, gatos y perros, estos dos últimos de mayor importancia como animales de compañía en las ciudades.

No se sabe con exactitud cuando empezó la relación del perro y el gato con el hombre. Existen datos de relación perro - hombre alrededor de 30 000 años a. de C. con el hombre prehistórico y de la domesticación del perro por los egipcios, alrededor de 10 000 años a. de C (7, 12, 2). Los gatos aparecen en relación íntima con el humano alrededor de 3 200 años a. de C. en el antiguo Egipto (1).

El perro es dócil, adaptable a los controles y condiciones impuestos por el ser humano, por lo que hay autores que consideran que su domesticación es una de las mayores conquistas alcanzadas por la humanidad (7, 8).

El ser humano comprendió desde época muy temprana que era posible adaptar al perro a su servicio. El hombre primitivo comenzó a utilizarlo como ayuda para proteger sus pertenencias y como apoyo en la caza. Con el paso del tiempo algunos perros fueron modificados y especializados para distintas actividades, entre ellas la caza, tiro, pastoreo, guía para invidentes, rescate, detección de drogas y enfermedades e incluso como centinelas en las pasadas Guerras Mundiales. (7, 13).

El perro y el gato recientemente se utilizan como terapia para ancianos, niños y adultos con problemas locomotores, psicológicos, de aprendizaje y estrés, entre otros. Han pasado a

formar parte de la familia, se han adaptado a la forma de vivir del humano, así como a su sociedad y costumbres (7, 13, 8).

Esta importancia sentimental y utilitaria, así como el riesgo de transmitir enfermedades zoonóticas, es lo que da razón de ser a la actividad del médico veterinario zootecnista especialista en pequeñas especies. La función social de éste es la de cuidar la salud de los animales y evitar la transmisión de enfermedades de estos a sus dueños (4, 3).

En México, la atención médica a las mascotas en su gran mayoría está a cargo de pequeños consultorios veterinarios. Estos lugares además de brindar cuidados médicos a los animales, ofrecen una gran variedad de servicios, entre ellos están la estética y venta de mascotas, accesorios y alimentos. Algunas clínicas ofrecen servicios más especializados tales como pensión, hospitalización, entrenamiento, e incluso servicios de cremación (13).

Dada la magnitud del mercado de mascotas, las clínicas veterinarias representan una fuente importante de empleo para los especialistas en pequeñas especies (13). Este hecho se ha acrecentado a causa de la continua y casi permanente crisis del campo mexicano, la cual provoca que haya pocas oportunidades de empleo en otras áreas de competencia de los veterinarios y que, como consecuencia, cada vez más médicos veterinarios zootecnistas vean como mejor opción la atención de mascotas (6).

Sin embargo, este mismo hecho ha provocado el surgimiento de gran cantidad de clínicas, sobre todo en las áreas urbanas, como es el caso de la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, entre otras ciudades. Así, pese a la amplitud del mercado, la competencia entre consultorios se incrementa día con día y con ello la necesidad por parte de los veterinarios de mejorar sus servicios a fin de enfrentar mejor la competencia que las clínicas adyacentes les representan (5).

Son muchos los aspectos que una clínica puede mejorar a fin de incrementar el número de clientes, y con ello, sus ingresos. Los clientes son personas con capacidad de elegir el servicio veterinario de su preferencia, en su decisión intervienen un sin número de factores pero la localización, la calidad del servicio y el costo de este son de las más importantes (10, 11).

La calidad en el servicio veterinario depende en gran medida del grado en la formación profesional del personal médico a cargo de la clínica, el cual depende entre otros factores, de la capacitación, actualización y experiencia que este tenga. Los clientes buscan que los médicos curen a sus mascotas, y los MVZ con mayor formación profesional serán los que logren mejor este objetivo (4, 3, 9, 7).

Por otra parte, el diagnóstico acertado y el tratamiento adecuado de las mascotas dependen también del equipo e instalaciones con que cuenta la clínica. La existencia de quirófano y consultorio independientes, equipo de diagnóstico, instrumental especializado, etc. son factores que mejoran la calidad del servicio. La imagen del consultorio es también importante. Un consultorio limpio, amplio y agradable atrae más clientes que los que no cumplen estas características (3, 5).

Finalmente, los ingresos de las clínicas están influenciados por la ubicación física del negocio, ya que el ingreso medio de los habitantes de la zona donde se ubica determina la capacidad de compra de estos (10, 11, 5).

Si bien es cierto que las variables mencionadas (formación profesional, instalaciones y equipo disponible y la ubicación de la clínica) son importantes, e idealmente tendrían que atenderse a todas, debido a que los recursos de las empresas, por definición son escasos, no es posible destinar fondos económicos y tiempo a todas ellas con igual amplitud y

oportunidad. Por este motivo es importante conocer los factores que influyen más en el éxito comercial de las clínicas y así poder destinar mayores recursos a estos rubros.

El presente trabajo busca conocer cómo se comportan estas tres variables y que influencia tienen en el éxito comercial de las clínicas veterinarias de pequeñas especies del Distrito Federal.

El éxito de una empresa privada lucrativa se mide por la eficiencia económica con que se utilicen los recursos de que dispone. La medida de la eficiencia económica es la obtención de utilidades; sin embargo esta variable es difícil de obtener ya que pocos consultorios llevan un registro exacto de sus operaciones contables (gastos, ingresos, inversiones, depreciaciones, etc.). Sin embargo, existe otro indicador que frecuentemente se asocia con el éxito de las empresas y que es su volumen de ventas, medido como ingresos por ventas. Para este trabajo se tomarán los ingresos por ventas de productos y servicios de las clínicas como el indicador de éxito comercial.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Objetivo

Determinar la influencia que tiene la formación profesional del personal médico, el equipo e instalaciones disponibles y la ubicación de las clínicas con respecto a un centro comercial, en el éxito comercial de clínicas veterinarias de pequeñas especies en el Distrito Federal.

Hipótesis general

El éxito comercial de clínicas veterinarias del Distrito Federal está correlacionado con la formación profesional del personal médico que la atiende, el equipo e instalaciones disponibles y la ubicación de estas.

Hipótesis específicas

1. Existe correlación positiva entre el éxito comercial de las clínicas de pequeñas especies y la formación profesional del personal médico que las atiende.
2. Existe correlación positiva entre el éxito comercial de las clínicas de pequeñas especies y el equipo médico e instalaciones con que cuentan las clínicas.
3. Existe correlación positiva entre el éxito comercial de las clínicas de pequeñas especies y la ubicación de estas tomando como referencia los centros comerciales.

Operacionalización de hipótesis

El proceso de operacionalización de hipótesis consiste en desglosar las hipótesis específicas a fin de hacerlas operables, es decir, de hacer posible la recolección de datos suficientes para verificarlas, así como de establecer los mecanismos para la verificación misma. En el proceso deben identificarse claramente las variables y los indicadores para medirlas, las relaciones entre variables y la prueba estadística necesaria (15).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A continuación se desglosa este proceso para cada de las hipótesis específicas.

I. Existe correlación positiva entre el éxito comercial de las clínicas de pequeñas especies y la formación profesional del personal médico responsable.

VARIABLES	INDICADOR	RELACIÓN ENTRE VARIABLES	PRUEBA ESTADÍSTICA
<i>Dependiente:</i> Éxito comercial de la clínica.	Ingresos promedio semanales.	A mayor formación profesional del personal médico, mayor éxito comercial de la clínica.	Correlación simple por el método de Pearson.
<i>Independiente:</i> Formación profesional del responsable médico de la clínica.	Índice de formación profesional de MVZ dedicados a la clínica de pequeñas especies (elaborado con el apoyo de jueces).		

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2. Existe correlación positiva entre el éxito comercial de la clínica de pequeñas especies y el equipo médico e instalaciones con que cuenta la clínica.

VARIABLES	INDICADOR	RELACIÓN ENTRE VARIABLES	PRUEBA ESTADÍSTICA
<i>Dependiente</i> Éxito comercial.	Ingresos promedio semanales.	A mayor equipo médico e instalaciones, mayor éxito comercial de la clínica.	Correlación simple por el método de Pearson.
<i>Independiente</i> Equipo médico e instalaciones con que cuenta la clínica.	Índice de disponibilidad de infraestructura para clínicas en pequeñas especies (se elaborara con la ayuda de jueces).		

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. Existe correlación positiva entre el éxito comercial de la clínica de pequeñas especies y el nivel de ingreso de la zona en que se ubica.

VARIABLES	INDICADOR	RELACIÓN ENTRE VARIABLES	PRUEBA ESTADÍSTICA
<i>Dependiente:</i> Éxito comercial.	Ingresos promedio semanales.	Encontrándose dentro de un centro comercial es mayor éxito comercial de la clínica.	Prueba de ANOVA y comparación múltiple LSD.
<i>Independiente:</i> Ubicación de la clínica en referencia con centros comerciales.	Se encuentra: dentro, a las afueras o lejos de un centro comercial.		

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MATERIAL Y MÉTODOS

El presente trabajo se realizó en el Departamento de Economía y Administración de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de México. Consistió en tres etapas:

En la primera se diseñaron y validaron los instrumentos de investigación, en este caso, cuestionarios e índices. Estos se ocuparon para recabar la información de las clínicas veterinarias necesaria para medir las siguientes variables:

- a) Disponibilidad de instalaciones y equipo para la práctica de la medicina en pequeñas especies
- b) Formación profesional de los médicos responsables
- c) Ubicación de la clínica con referencia a centros comerciales. (dentro de un centro comercial, en los alrededores, o lejano a este)
- d) Ingresos por ventas de servicios y productos

En una segunda parte se aplicaron los cuestionarios a una muestra de clínicas. El presente trabajo incluyó una muestra de 110 clínicas veterinarias. El tamaño de la muestra se obtuvo con la fórmula para estimar la media poblacional en un muestreo irrestricto aleatorio según Scheaffér (pp.53)¹⁶. Se realizó el cálculo para la media del valor catastral del suelo ya que es la única variable para la que se dispone información al momento. Para obtener la desviación estándar de esta variable se tomó una muestra aleatoria de 100 colonias catastrales a partir de las Tablas de valores unitarios para el pago del impuesto predial 2001. El tamaño de la población se tomó de los Censos Económicos de 1994 (XIV Censo Industrial, XI Censo Comercial y XI Censo de Servicios Subsector 92, Rama 9231)

que informa la existencia de 497 establecimientos que proporcionan servicios veterinarios privados en el Distrito Federal.

Las clínicas de la muestra fueron elegidas aleatoriamente de una base de datos facilitada por un distribuidor de productos farmacéuticos veterinarios, la cual tiene registrada aproximadamente 90% de las clínicas de la Ciudad de México. Los cuestionarios fueron entregados en cada clínica veterinaria al MVZ responsable del área clínica, por el tesista y alumnos de licenciatura de la FMVZ - UNAM, acompañados de una carta de exposición de motivos firmada por el asesor, el Jefe del Departamento de Economía y Administración de esta Facultad y el mismo tesista.

Para medir la formación profesional del médico veterinario responsable y el equipamiento e instalaciones de las clínicas veterinarias, se elaboraron dos índices, uno para cada variable, con la participación de jueces, que fueron cuatro médicos veterinarios zootecnistas con amplia experiencia en la clínica de pequeñas especies. Estos jueces asignaron puntos a cada uno de los elementos de formación profesional del médico, equipo e instalaciones y servicios de la clínica, presentes en el cuestionario de la tesis (anexo 1). En el Índice de Formación Profesional (IFP) se pidió a los jueces que, de acuerdo a su experiencia, asignaran puntos de cero a cincuenta dependiendo la importancia que para la práctica de la clínica de pequeñas especies tuviese cada elemento. El mismo procedimiento se llevó a cabo para elaborar el Índice de Infraestructura y Equipo (IIE), sólo que en este caso la puntuación de cada elemento podía ser de cero a cien puntos. El anexo 2 muestra los cuestionarios de trabajo utilizados para la elaboración de los índices, con la puntuación final asignada por los jueces. Cabe mencionar que las puntuaciones se asignaron por consenso.

Con base en los resultados de la ponderación de los jueces se calificó cada cuestionario, obteniéndose de esta manera un indicador para cada variable.

Se entregaron en total 120 cuestionarios en el mismo número de clínicas veterinarias de la Ciudad de México, de los cuales solo se recuperaron 80. Los problemas por los que no se recuperaron los otros cuestionarios se debió al poco apoyo de los médicos encargados de las clínicas para responderlos.

Se tomó la ubicación de las clínicas veterinarias con respecto a centros comerciales como indicador de la variable localización. Se clasificaron las clínica en tres grupos:

- a) Clínicas veterinarias dentro de un centro comercial;
- b) Clínicas veterinarias cercanas a un centro comercial;
- c) Clínicas veterinarias lejanas a un centro comercial.

Los cuestionarios se capturaron y procesaron en MS Excel[®]; la estadística descriptiva e inferencial se realizó en SPSS versión 11.0.0[®].

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presentan los resultados en el siguiente orden: en primer lugar se muestra la estadística descriptiva de cada una de las preguntas del cuestionario y posteriormente el análisis estadístico para la verificación de las hipótesis.

Estadística descriptiva.

En esta sección se resumen los resultados de los cuestionarios y se analizan con estadística descriptiva.

1. Experiencia profesional.

Una de las variables que se tomó para medir la formación profesional de los MVZ fue la experiencia profesional, la cual se refiere al tiempo de ejercicio en la clínica de pequeñas especies, y se complementa con datos de las fechas de egreso y titulación. Se encontró que en promedio los MVZ responsables de las clínicas tienen 12.08 años de experiencia en la práctica de las pequeñas especies, mientras que el promedio de años transcurridos desde su egreso de la licenciatura es de 13.66, y desde la titulación de 11.45. Estos resultados muestran que los MVZ empiezan a practicar la clínica de pequeñas especies, en promedio 1.5 años después de egresar de la licenciatura y 0.6 años antes de titularse. Además, se observa que el tiempo promedio de titulación es de 2.21 años (Gráfico 1).

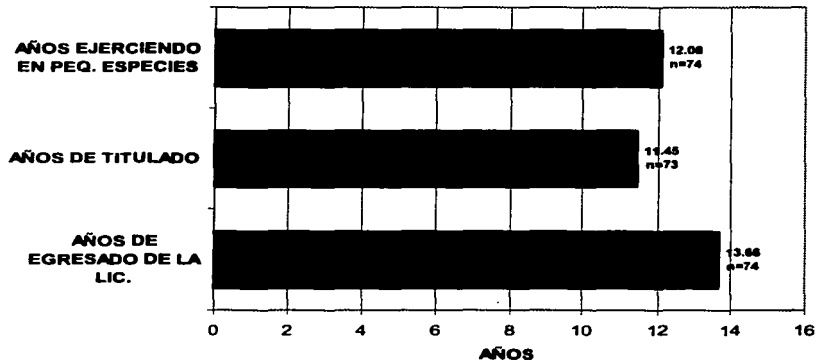
El Cuadro 1 muestra la media y algunas medidas de dispersión de estas variables.

Cuadro 1
Valores de dispersión de experiencia en pequeñas especies

<i>Años de ...</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. Std.</i>	<i>Rango</i>	<i>25 %</i>	<i>50 %</i>	<i>75 %</i>
<i>Titulado</i>	11.45	8.06	34	5	10	15
<i>Egresado</i>	13.66	8.42	37	8	12	18
<i>Experiencia en Peq. Esp.</i>	12.08	7.77	34	6	10	16

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Gráfico 1
Experiencia en la clínica de pequeñas especies



2. Formación y actualización académica.

2.1. Asistencia a cursos, conferencias y congresos.

Con respecto a la actualización a través de cursos y conferencias, los resultados informan que en promedio en los cinco años anteriores, los MVZ entrevistados han asistido a 102.98 horas de cursos teóricos, 50.03 de cursos prácticos, 11.5 de conferencias y 2.48 congresos (Gráfico 2).

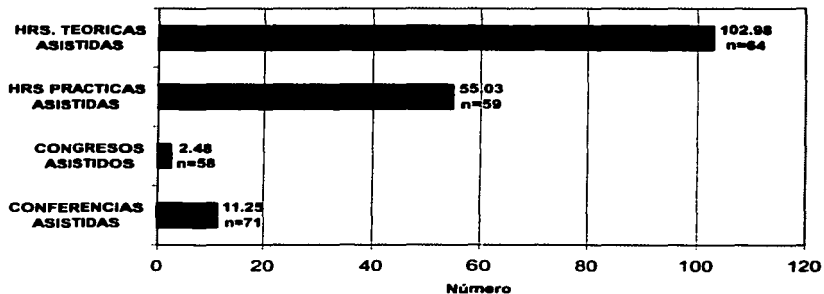
El Cuadro 2 muestra los valores de dispersión para estas variables, y en él se observa que 25% de los MVZ entrevistados no han asistido a congresos ni han cursado horas prácticas.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Cuadro 2
Valores de dispersión de asistencia a educación continua

Asistencia	Media	Desv. Stdr.	Rango	25 %	50 %	75 %
Horas teóricas	102.98	133.92	1000	18	80	120
Horas prácticas	55.03	72.71	450	0	24	90
Congresos asistidos	2.48	2.51	15	0	2	3
Conferencias asistidas	11.25	13.45	80	3	6	12

Gráfico 2
Asistencia a educación continua

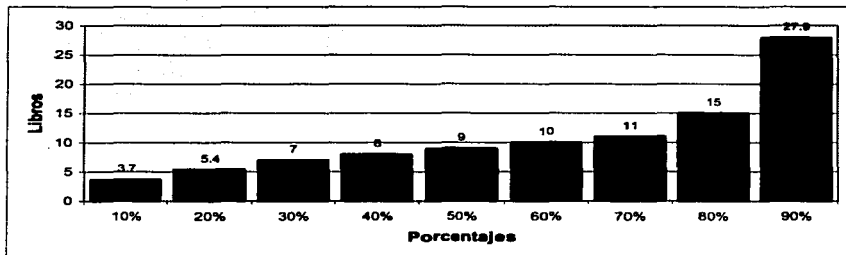


2.2. Adquisición de libros y revistas

Una de las formas que se consideró como vía de actualización de los MVZ, fue la compra de libros y revistas especializados en la clínica de pequeñas especies. En el Gráfico 3 se muestra que hasta 50% de los MVZ compraron 9 libros o menos, y tan sólo 20% compró más de 15 en los últimos 5 años.

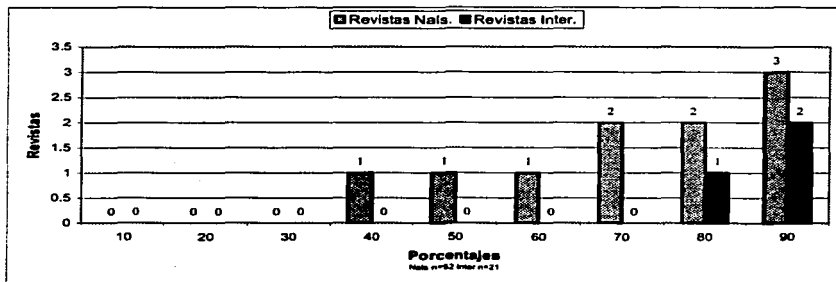
TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Gráfico 3
Libros comprados (n=72)



Con relación a las revistas, los resultados muestran que 60% de los MVZ tenían, al momento de recabar los datos, suscripciones vigentes a revistas científicas nacionales; y sólo 20%, a revistas científicas internacionales (Gráfico 4)

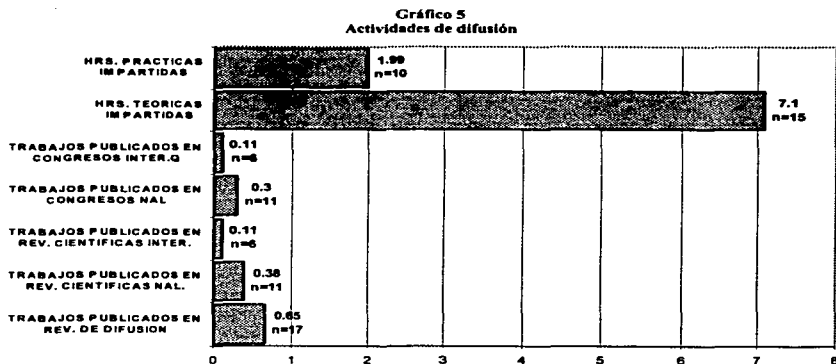
Gráfico 4
Suscripciones a revistas científicas



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2. 3. Actividades de difusión

Las actividades de difusión se consideraron como parte de la formación debido a que se asume que es necesaria mayor preparación y conocimiento para poder impartir cursos, conferencias o publicar trabajos. Las medias de estas variables se muestran en el Gráfico 5; en ella se observa que la actividad de difusión de los médicos responsables de clínicas de pequeñas especies es escasa, lo cual podría explicarse porque el interés principal de este grupo de médicos es la práctica de la clínica.



La dispersión de los resultados muestran que 92.5% de los médicos nunca han publicado un trabajo en un foro internacional, más del 85% no han publicado trabajos en foros nacionales, tan solo 12.5% de los han impartido horas prácticas en cursos y 16.2% horas teóricas.

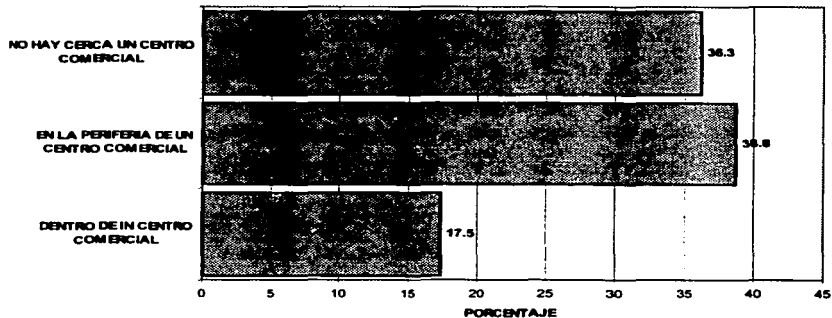
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. Localización de la clínica

La localización de las clínicas fue otra de las variables que este trabajo investigó. Se consideraron tres valores para esta variable de acuerdo a su ubicación con respecto a un centro comercial.

En el Gráfico 6 se observa que 17.5% de las clínicas veterinarias encuestadas se localizan dentro de centros comerciales, 38.8% en la periferia y 36.3% no tienen centros comerciales en sus alrededores.

Gráfico 6
Localización (n=70)



4. Infraestructura y equipo

La infraestructura y el equipo integran la tercera variable de estudio de este trabajo ya que se consideró que ambos aspectos están relacionados con el éxito comercial de las clínicas veterinarias. A continuación se describen los resultados obtenidos.

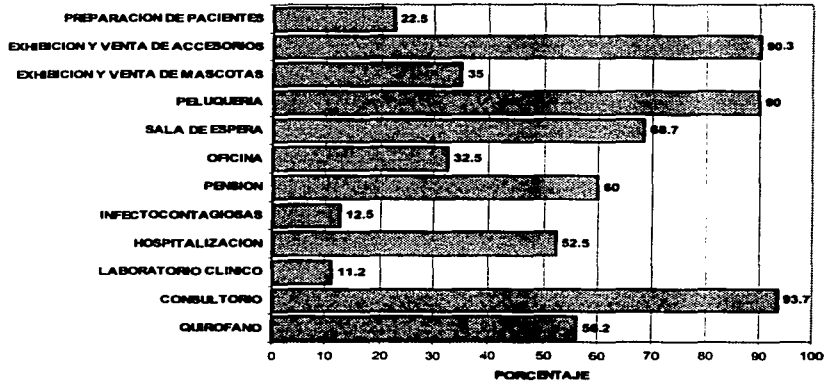
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.1. Áreas de las clínicas

La práctica de la clínica de pequeñas especies se puede realizar de mejor manera cuando se disponen espacios específicos para las distintas actividades que se deben realizar para la atención de los pacientes y sus propietarios.

En el Gráfico 7 se observa que el 93.7% de las clínicas tienen como área dividida el consultorio, 90.3% la exhibición y venta de accesorios, 90% peluquería y 56.2% el quirófano. Pero sólo 22.5% de las clínicas poseen un área destinada a la preparación quirúrgica de los pacientes, 12.5% sala específica para enfermedades infectocontagiosas y 11.2% laboratorio clínico independiente.

Gráfico 7
Áreas de la clínica



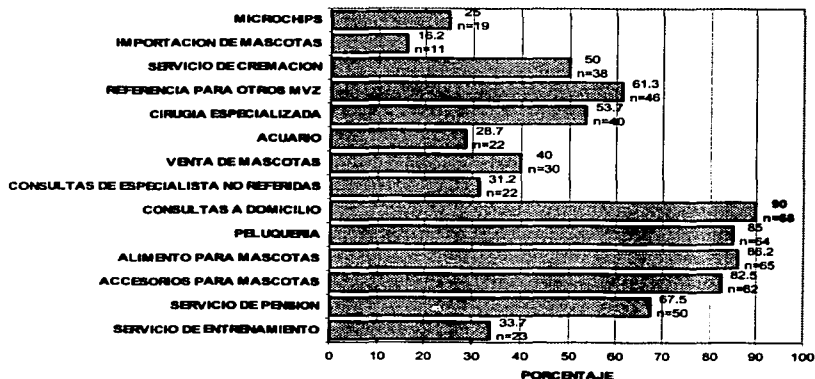
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.2. Servicios adicionales

Además de la consulta médica y la cirugía, las clínicas veterinarias proporcionan una serie de servicios adicionales para ofrecer mejor atención a pacientes y propietarios y aumentar sus ingresos.

A este respecto se observó que 90% de las clínicas ofrecen consultas a domicilio, 86.2% venta de alimento balanceado para mascotas, 85% peluquería y el 82.5% venta de accesorios para mascotas. Por otro lado, 50% de las clínicas ofrecen servicios de cremación para mascotas, 31.2% consultas de especialidad en la misma clínica y 25% implantación y lectura de microchip's (Gráfico 8).

Gráfico 8
Servicios que ofrece la clínica

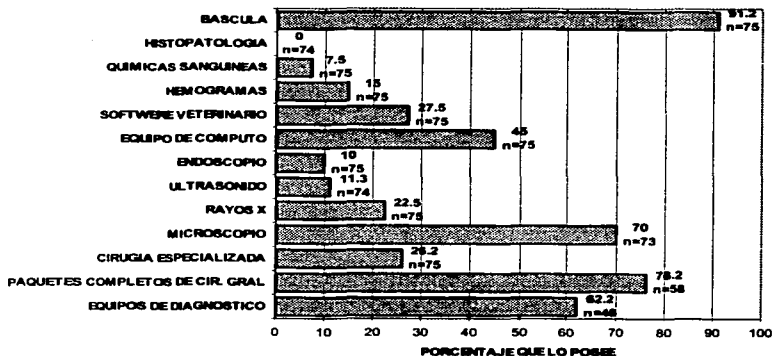


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.3. Equipo médico

El equipo médico una herramienta fundamental para la práctica de la clínica veterinaria de pequeñas especies. El Gráfico 9 muestra que 91.2% de las clínicas poseen báscula para los pacientes, 76.2% poseen al menos un paquete completo de instrumental para cirugía general, 70% microscopio y 62.2% al menos un equipo de diagnóstico (otoscopio, oftalmoscopio, laringoscopio, vaginoscopio). Sin embargo, 45% de las clínicas poseen equipo de computo de uso exclusivo, 15% equipo para realizar hemogramas, 7.5% equipo básico para realizar químicas sanguíneas, 22% equipo de rayos X, 11.3% ultrasonido y 10% endoscopio.

Gráfico 9
Equipo con el que cuenta la clínica

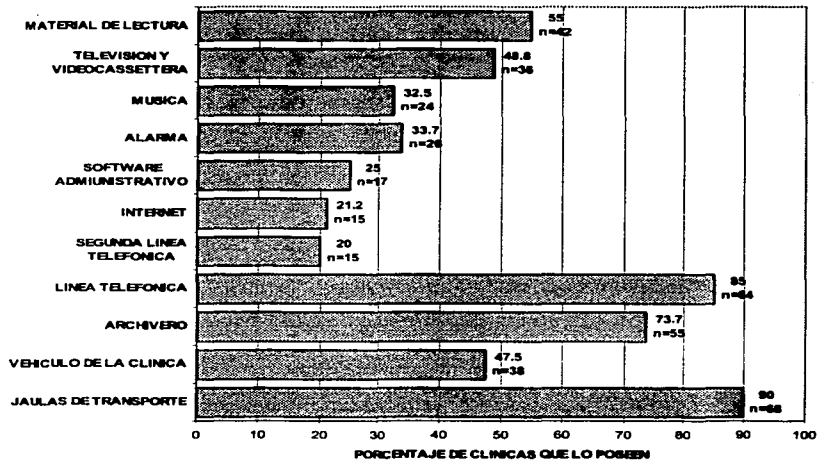


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.4. Equipo y servicios accesorios

Los servicios y accesorios incluidos en esta categoría se caracterizan por proporcionar un valor agregado a los servicios que ofrece la clínica. A este respecto se encontró que 90% de las clínicas poseen jaulas de transporte, 85% línea telefónica, 73.7% poseen vehículo de uso exclusivo y 25% software administrativo para la clínica. Los resultados de otros servicios y accesorios se muestran en el Gráfico 10.

Gráfico 10
Otros servicios o accesorios con que cuenta la clínica



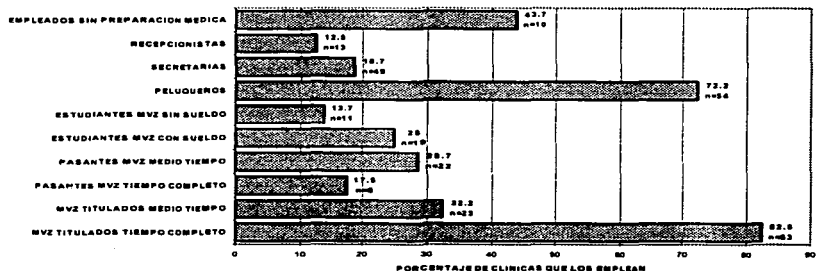
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

5. Personal empleado

Dentro de los datos recabados en las clínicas veterinarias están los referentes al personal que labora en las mismas. Las preguntas sobre estos aspectos fueron incluidas en el cuestionario después de que los jueces habían asignado los puntos, por lo tanto no se incluyeron dentro del computo de los índices. Pese a lo anterior, se presentan los resultados obtenidos porque dan idea de la estructura del empleo en las clínicas veterinarias.

En el Gráfico 11 se observa que 82.5% de las clínicas emplean MVZ titulados de tiempo completo, y 32.2% emplean MVZ titulados de medio tiempo. La mayoría de las clínicas (72.2%) emplean peluqueros, mientras que 17.5% emplean pasantes de MVZ de tiempo completo y 25% tienen a su servicio estudiantes de MVZ con sueldo. Finalmente, 43.7% de las clínicas emplean personal sin preparación médica, tales como chóferes, mensajeros, y ayudantes, pero sin considerar secretarías y recepcionistas.

Gráfico 11
Distribución de empleos



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Se encontró que en promedio laboran 5.93 personas por clínica. El Cuadro 3, muestra los promedios de empleados por cada categoría.

Cuadro 3
Promedios y frecuencias de empleos

	Media	Frecuencias
MVZ tiempo completo	1.27	66
MVZ medio tiempo	1.60	25
pMVZ tiempo completo	1.17	6
pMVZ medio tiempo	1.39	23
eMVZ con sueldo	1.30	20
eMVZ sin sueldo	1.55	11
Peluqueros	1.56	57
Secretarias	1.33	15
Recepcionistas	1.30	10
Empleados sin preparación médica	1.56	27

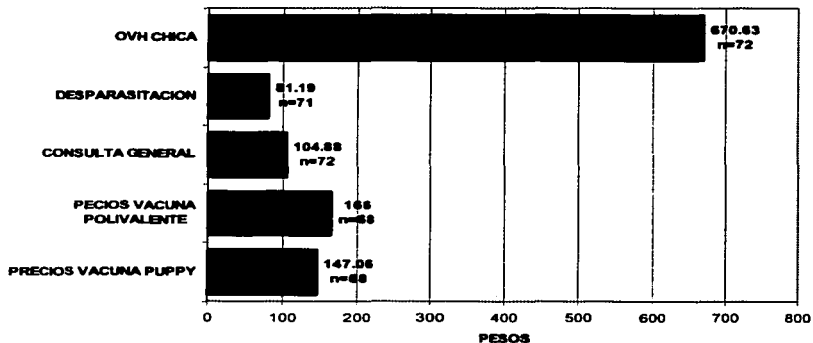
6. Tarifa de servicios.

Otros datos recabados en los cuestionarios, fueron los precios de algunos de los principales servicios que ofrecen las clínicas. Estos datos tampoco fueron considerados para el cálculo de los Índices

En el Gráfico 12 se observa que en promedio el precio de una ovario histerectomía de una perra chica o gata es \$670.00, una desparasitación de una mascota de 10 kilogramos o menos es de \$80.00, la vacuna polivalente (mínimo tres antígenos: adenovirus, distemper, leptospira) \$166.00, vacuna "puppy" (recomendadas para su uso en cachorros. parvovirus solo o combinado con distemper) \$147.00 y la consulta general es cobrada en \$105.00 en promedio.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Gráfico 12
Media de precios de principales servicios



El Cuadro 4 muestra la media, desviación estándar y el rango de los precios de algunos servicios. Se observa que los rangos son muy amplios, lo que da idea de la variación de precios que se da en las clínicas.

Cuadro 4
Valores de dispersión de precios de principales servicios

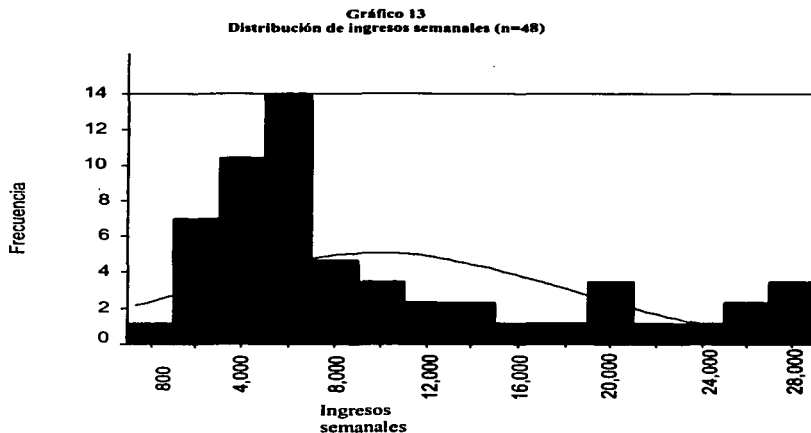
	Vacuna Puppy	Vacuna Polivalente	Consulta Gral.	Desparasita- ción	OVH gata
Media	163.40	184.44	110.39	86.60	705.92
Desviación Est.	47.11	43.14	40.48	31.99	333.56
Rango	190	210	150	170	1900

**TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN**

7. Ingresos semanales

Los ingresos semanales fueron obtenidos de 51 clínicas, lo cual se debió a la poca colaboración de los médicos que respondieron el cuestionario. Esta variable fue tomada como indicador del éxito comercial que tienen las clínicas y se correlacionó con los resultados de los Índices de Formación Profesional (IFP) y el Índice de Infraestructura y Equipo (IIE).

El Gráfico 13 muestra la distribución de esta variable así como su media y desviación estándar.



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

En el Cuadro 5, se observa que la media de ingresos semanales es de \$ 9, 928.27. que hasta 50% de las clínicas tienen ingresos semanales inferiores a \$ 6, 500.00, y que aproximadamente 30% obtienen ingresos superiores a la media.

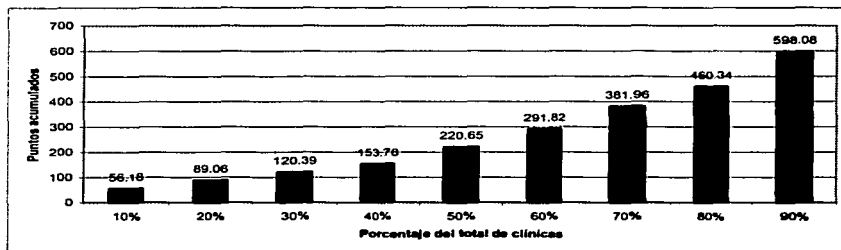
Cuadro 5
Ingresos semanales

N	51
Media	9928.27
Desv. Strd.	8022.63
Rango	27984
Percentiles	
10	2037.20
30	4882.00
50	6500.00
60	7220.00
70	12194.00
90	24600.00

8. Resultado de los índices

El Gráfico 14 muestra los resultados de la puntuación del Índice de Formación Profesional (IFP); en él se observa que 90% de los médicos alcanzan una puntuación de 596 puntos y el porcentaje restante se encuentra entre los 606 y 1898 puntos.

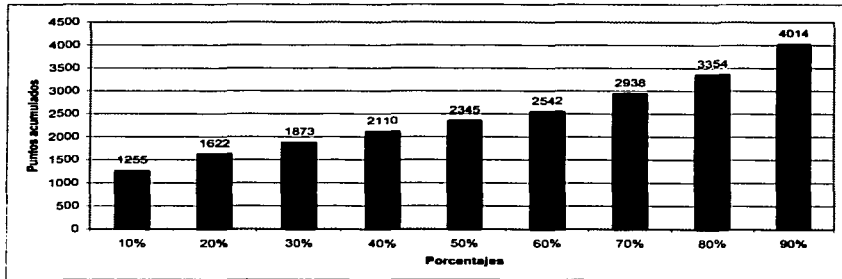
Gráfico 14
Distribución acumulativa del Índice de Formación Profesional (IFP) (n=75)



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En el siguiente gráfico (Gráfico 15) se observan los resultados de la puntuación del Índice de Infraestructura y Equipo (IIE), donde 90% de los médicos alcanzan una puntuación de 4014 puntos y el porcentaje restante se encuentra entre los 4020 y 6300 puntos.

Gráfico 15
Resultados de índices Distribución acumulativa del Índice Infraestructura y Equipo (IIE)
(n=75)



Análisis estadístico

Para verificar la primera hipótesis del trabajo que dice que los ingresos de la clínica están correlacionados con la formación profesional del MVZ responsable, se correlacionaron los ingresos de las clínicas con la calificación obtenida en el IFP. Se calculó el coeficiente de correlación de Pearson y posteriormente se aplicó una prueba "T" para determinar si la correlación encontrada era significativa. El coeficiente de Pearson entre las variables fue de 0.355, el cual es estadísticamente significativo ($P < 0.05$), lo que indica que existe asociación entre la formación de los médicos y los ingresos que obtienen.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FALTA

PAGINA

29

Cuadro 7
Correlación entre el IFP y el IIE

Correlación

		IFP	IIE
IFP	Correlación de Pearson	1	.282 *
	Sig. (2-colas)	.	.011
	N	80	80
IIE	Correlación de Pearson	.282 *	1
	Sig. (2-colas)	.011	.
	N	80	80

*. La correlación es significativa al 0.05 (2-colas).

Esta correlación entre los índices puede ocultar correlaciones cruzadas, por lo que se corrieron correlaciones parciales a fin de evitar este efecto. Así, se correlacionó el IIE con los ingresos controlando el efecto del IFP, y por otra parte, se correlacionó el IFP con los ingresos controlando el efecto del IIE. Los resultados muestran que cuando se controla el efecto del IIE desaparece la correlación entre el IFP y los ingresos (Cuadro 8), mientras que cuando se controla el efecto del IFP, la correlación entre el IIE y los ingresos se mantiene (Cuadro 9). Esto refuerza la afirmación de que es más importante la disponibilidad de infraestructura y equipo que la formación profesional en el éxito comercial de las clínicas veterinarias.

Cuadro 8
Coeficiente de correlación parcial del IFP

Variable controlada	IFP	IIE
IFP	1.0000	Ingresos
	(0)	(48)
	P= 0.0	P= .576
Ingresos	.0810	1.0000
	(48)	(0)
	P= .576	P= 0.0

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Cuadro 9
Coefficiente de correlación parcial del IIE

Variable controlada	IFP	IIE
Ingresos	1.0000	.6371
(0)	(48)	
P= 0.0	P= .000	
IIE	.6371	1.0000
(48)	(0)	
P= .000	P= 0.0	

Finalmente para verificar la tercera hipótesis se clasificó a las clínicas veterinarias en tres grupos dependiendo de su ubicación con respecto a un centro comercial. El primer grupo se integró por las clínicas que se encuentran en el interior de un centro comercial ($n = 7$); el segundo por las que se encuentran en los alrededores de un centro comercial ($n = 20$); y un tercer grupo integrado por las clínicas que no tienen cerca un centro comercial ($n = 22$). Una vez clasificadas se calculó el ingreso medio de cada grupo y se aplicó una prueba de análisis de varianza de un factor (Cuadro 10), y una de comparación múltiple de medias (Cuadro 11) mediante el método de la diferencia de la mínima significación (LSD por sus siglas en inglés).

El análisis de varianza demostró que existe efecto de grupo ($P < 0.01$), esto es, que al menos las medias de dos grupos no son iguales. El análisis LSD indica que los ingresos medios de grupo 1 son mayores a los de los grupos 2 y 3 ($P < 0.01$), y que no hay diferencia entre las medias del grupo dos y tres.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Cuadro 10
Prueba de ANOVA entre los Ingresos y la localización

ANOVA

Ingresos

	Suma de Cuadrados	Grados de libertad	Media de los cuadrados	F	Sig.
Entre Grupos	7.71E+0	2	385723494.	7.38	.002
En los Grupos	2.40E+0	46	52241126.3		
Total	3.17E+0	48			

Cuadro 11
Comparación múltiple LSD entre los Ingresos de las clínicas y la ubicación de las clínicas con respecto a un centro comercial

Comparaciones múltiples de medias

Variable dependiente: Ingresos

LSD

(I) Grupo	(J) Grupo	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
1	2	11743.55*	3174.126	.001	5354.37	18132.73
	3	10855.00*	3136.497	.001	4541.56	17168.44
2	1	-11743.55 *	3174.126	.001	-18132.73	-5354.37
	3	-888.55	2233.081	.693	-5383.51	3606.41
3	1	-10855.00 *	3136.497	.001	-17168.44	-4541.56
	2	888.55	2233.081	.693	-3606.41	5383.51

*. La diferencia media es significativa al .05

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CONCLUSIONES

La clínica de pequeñas especies es un área importante del ejercicio profesional del médico veterinario zootecnista sobre todo en las áreas urbanas, donde las personas asignan mayor importancia a los animales de compañía. Para todo MVZ interesado en participar en esta área de la profesión es muy importante conocer un panorama general de la actividad. El presente trabajo presenta un diagnóstico de las condiciones de las clínicas veterinarias en el Distrito Federal, en el que se presentan datos sobre los servicios que ofrecen, equipo con que cuentan, personal empleado, precio de algunos servicios, ingresos y formación profesional de los médicos veterinarios entre otros. Este diagnóstico sirve a los MVZ interesados para conocer a su competencia y saber en que áreas deben mejorar y en cuales tienen ventajas.

Adicionalmente, el trabajo buscó asociaciones entre el éxito comercial (volumen de ventas o ingresos) y tres variables específicas: formación profesional, disponibilidad de infraestructura y equipo y ubicación de la clínica respecto a un centro comercial. Los resultados muestran que la disponibilidad de infraestructura y equipo y la ubicación de la clínica, están asociadas a mayores ingresos. Esto se debe a que aquellas clínicas con mayor infraestructura y equipo pueden ofrecer una mayor variedad de servicios y, en teoría, mejor calidad de estos. Por su parte, la influencia de la ubicación se explica porque las clínicas ubicadas dentro de centros comerciales tienen mayor afluencia de clientes potenciales.

Por otra parte, no se estableció asociación directa de la formación profesional con los ingresos, ya que la correlación que se encontró entre estas dos variables es dependiente de la que a su vez tiene la formación profesional con la infraestructura y equipo. Esto significa que para el éxito comercial de la práctica de clínica de pequeñas especies, resulta

más útil la inversión en la localización del negocio, y las inversiones que se hagan en infraestructura y equipo.

Los resultados no anulan la importancia que tiene la formación y actualización de los MVZ en el éxito comercial de las clínicas, pero sitúa esta variable en un papel secundario que depende de la necesidad que tienen los médicos que adquieren más equipo, de capacitarse para poderlo utilizar de manera eficaz.

La trascendencia de este trabajo es que proporciona a los MVZ dedicados a la clínica de pequeñas especies una fuente para orientar el manejo de sus negocios en decisiones de inversión en infraestructura y equipo y en la capacitación de sus recursos humanos.

LITERATURA CITADA

1. Blank Hamer, Irene Joyce: El Maravilloso Mundo de los Gatos. *Compañía Editorial Continental*. México, D. F. 1983.
2. Blank Hamer, Irene Joyce: El Maravilloso Mundo de los Perros, Volumen 1. *Compañía Editorial Continental*. México, D. F. 1989.
3. Castillo H, y Castillo S.: Administración y Código de ética, en: Diplomado a distancia en Medicina, Cirugía y Zootecnia en Perros y Gatos. Módulo 11. Segunda edición. *Editorial Graphics*, México D.F., 1998.
4. Castro M. Isidro, editor.: Administración, en: Diplomado a distancia en Medicina, Cirugía y Zootecnia en Perros y Gatos. Módulo 14. *Editorial Graphics*. México D. F., 1997.
5. De la Fuente J.: Mercadotecnia de Servicios Profesionales. *Revista AMMVEPE*, 8:(3)107-109, 1997.
6. González P. E.: Retos y perspectivas del médico veterinario zootecnista de cara al año 2000. *Gaceta MVZ, 2ª época* (1): 14-17, 2000.
7. Henry P. Davis. Enciclopedia moderna del perro. México (DF). *Editorial Hispano-Americana*. 1965.
8. Ian Robinson. Papel cambiante de los animales en la sociedad. *Waltham – Focus* 1998; 8, (4): 2 – 5.
9. Marry Becker, Bonners Ferry. Mejore su consulta: Veinte minutos al año sencillamente no son suficientes. *Tópicos – Pfizer*. 1999; 26 – 28.

10. Michael J. Strausser. How to find the best location for your practice, Part 1. *Veterinary Economics*, September 1989; 54 – 57.
11. Michael J. Strausser. How to find the best location your practice, Part 2. *Veterinary Economics*, October 1989; 82 – 84.
12. Payró Dueñas, José Luis. El Perro y su Mundo. *Editorial Loera Hnos.* México, D. F. 1981.
13. Payró Dueñas, José Luis. Zootecnia Canina, en: Diplomado a distancia en Medicina, Cirugía y Zootecnia en Perros y Gatos. Módulo 10. Segunda edición. *Editorial Graphics*, México D.F., 1998.

Tabla de gráficos

Gráfico 1	Experiencia en la clínica de pequeñas especies.....	14
Gráfico 2	Asistencia a educación continua.....	15
Gráfico 3	Libros comprados.....	16
Gráfico 4	Suscripciones a revistas científicas.....	16
Gráfico 5	Actividades de difusión.....	17
Gráfico 6	Localización.....	18
Gráfico 7	Áreas de la clínica.....	19
Gráfico 8	Servicios que ofrece la clínica.....	20
Gráfico 9	Equipo con el que cuenta la clínica.....	21
Gráfico 10	Otros servicios o accesorios con que cuenta la clínica.....	22
Gráfico 11	Distribución de empleos.....	23
Gráfico 12	Media de precios de principales servicios.....	25
Gráfico 13	Distribución de ingresos semanales.....	26
Gráfico 14	Distribución acumulativa del Índice de Formación Profesional (IFP).....	27
Gráfico 15	Resultados de índices.....	28

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Tabla de cuadros

Cuadro 1	Valores de dispersión de experiencia en pequeñas especies.....	13
Cuadro 2	Valores de dispersión de asistencia a educación continua.....	15
Cuadro 3	Promedios y frecuencias de empleos	24
Cuadro 4	Valores de dispersión de precios de principales servicios.....	25
Cuadro 5	Ingresos semanales.....	27
Cuadro 6	Correlaciones entre los Ingresos semanales vs la Formación Profesional y Equipo e Instalaciones	29
Cuadro 7	Correlación entre el IFP y el IIE.....	30
Cuadro 8	Coefficiente de correlación parcial del IFP.....	30
Cuadro 9	Coefficiente de correlación parcial del IIE.....	31
Cuadro 10	Prueba de ANOVA entre los Ingresos y la localización.....	32
Cuadro 11	Comparación múltiple LSD entre los Ingresos de las clínicas y la ubicación de las clínicas con respecto a un centro comercial	32

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO I

**CUESTIONARIO APLICADO EN LAS CLINICAS VETERINARIAS DE PEQUEÑAS
ESPECIES EN EL DISTRITO FEDERAL**

Influencia de tres variables en el éxito comercial de clínicas veterinarias de pequeñas especies

en el D.F.

PMVZ Gustavo Monterrosa Domínguez

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ENCUESTA PARA LA TESIS: INFLUENCIA DE TRES VARIABLES EN EL ÉXITO COMERCIAL DE LAS CLÍNICAS VETERINARIAS DE PEQUEÑAS ESPECIES EN EL DISTRITO FEDERAL

I. DATOS DE LA CLINICA.

Dirección: _____

Horario de servicio: _____

II. DATOS PERSONALES Y PREPARACIÓN ACADEMICA (En caso de que labore en la clínica más de un médico, favor de llenar los datos de cada uno en las hojas anexas).

Año de Egresado: _____

Fecha de Titulación: _____

Modo de Titulación:

a) Tesis b) Examen Global c) PPS d) Otro _____

Facultad y/o Escuela de procedencia: _____

Años ejerciendo la clínica en pequeñas especies: _____

1. ¿Cuál es su último grado obtenido?
 - a) Licenciatura b) Maestría en Ciencias c) Doctorado en Ciencias
2. ¿Tiene otro tipo de estudios relacionados con la clínica de pequeñas especies?
 - a) Diplomado b) Especialidad c) Internado d) Residencia
 - e) Otro(s) _____
3. Si es Ud. especialista, especifique por favor el área: _____
4. Número de conferencias a las que ha asistido en los últimos dos años, relacionados con la clínica de pequeñas especies:

5. Número de congresos a los que ha asistido en los últimos dos años, relacionados con la clínica de pequeñas especies:

6. Número de horas practicas de cursos a los que ha asistido en los últimos cinco años, relacionados con la clínica de pequeñas especies:

7. Número de horas teóricas de cursos a los que ha asistido en los últimos cinco años, relacionados con la clínica de pequeñas especies:

8. ¿Cuántas conferencias en foros nacionales ha impartido en los últimos cinco años, relacionadas con la clínica de pequeñas especies?

9. ¿Cuántas conferencias en foros internacionales ha impartido en los últimos cinco años, relacionadas con la clínica de pequeñas especies?

10. ¿Cuántos trabajos ha publicado en revistas de difusión en los últimos cinco años, relacionados con la clínica de pequeñas especies?

11. ¿Cuántos trabajos ha publicado en revistas científicas nacionales relacionados con la clínica de pequeñas especies?

12. ¿Cuántos trabajos ha publicado en revistas científicas internacionales, relacionadas con la clínica de pequeñas especies?

13. ¿Cuántos trabajos ha publicado en memorias de congresos nacionales en los últimos cinco años, relacionados con la clínica de pequeñas especies?

14. ¿Cuántos trabajos ha publicado en memorias de congresos internacionales en los últimos cinco años, relacionados con la clínica de pequeñas especies?

15. ¿Cuántas horas de cursos teóricos, relacionados con la clínica de pequeñas especies ha impartido en los últimos cinco?

16. ¿Cuántas horas de cursos prácticos, relacionados con la clínica de pequeñas especies ha impartido en los últimos cinco?

17. ¿Cuántas suscripciones vigentes tiene a revistas científicas nacionales especializadas en la clínica de pequeñas especies?

Influencia de tres variables en el éxito comercial de clínicas veterinarias de pequeñas especies

en el D.F.

PMVZ Gustavo Monterrosa Domínguez

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

18. ¿Cuántas suscripciones vigentes tiene a revistas científicas nacionales especializadas en la clínica de pequeñas especies?
- _____

19. ¿Cuántos libros especializados en medicina de pequeñas especies ha adquirido en los últimos 5 años?
- _____

III. LOCALIZACION.

1. Por favor escriba el valor catastral del m² de suelo (terreno), donde se ubica su clínica. Obtenga este dato del último recibo de pago del impuesto predial, tal como se muestra en la fotocopia del recibo predial anexa.
- _____
2. ¿Su empresa está localizado cerca de un centro comercial?
a) Dentro b) En la periferia c) No hay centros comerciales vecinos
3. Especifique la superficie con la que cuenta su empresa:
Superficie del terreno (suelo) _____ m²
Superficie de la construcción _____ m²

IV. EQUIPO, INSTALACIONES Y SERVICIOS.

1. Secciones independientes con las que cuenta la clínica (marque con una "X"):
- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| ___ Quirófano(s) | ___ Oficina(s) |
| ___ Consultorio(s) | ___ Sala de espera |
| ___ Laboratorio clínico | ___ Peluquería |
| ___ Hospitalización | ___ Exhibición y venta de mascotas |
| ___ Sala de Infección – contagiosas | ___ Exhibición y venta de accesorios |
| ___ Pensión | ___ Preparación de pacientes |

Otras _____

2. Servicios adicionales que ofrece la clínica (marque con una "X"):
- | | |
|---|---|
| ___ Servicio de entrenamiento | ___ Acuario |
| ___ Servicio de pensión | ___ Cirugía especializada |
| ___ Venta de accesorios para mascotas | ___ Servicio de referencia para otros MVZ's |
| ___ Venta de alimentos para mascotas | ___ Servicio de cremación |
| ___ Peluquería | ___ Servicio de importación de mascotas |
| ___ Consultas a domicilio | ___ Servicio de implantación y lectura de microchip's de identificación |
| ___ Consulta de especialista no referidas | |
| ___ Venta de mascotas | |

Influencia de tres variables en el éxito comercial de clínicas veterinarias de pequeñas especies en el D.F.

PMVZ Gustavo Monterrosa Domínguez

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Otros _____

3. Número de paquetes completos de cirugía general con los que cuenta la clínica:

4. ¿La clínica cuenta con equipo de cirugía especializada?

Sí _____ No _____
 a) Tipo: _____ Número: _____
 b) Tipo: _____ Número: _____
 c) Tipo: _____ Número: _____
 d) Tipo: _____ Número: _____

5. ¿Con cuántos equipos de diagnóstico completos cuenta la clínica?

Especifique las cualidades del (los) equipo(s):

6. ¿La clínica cuenta con microscopio(s)?

Sí _____ No _____
 Especifique las cualidades del equipo:

7. ¿La clínica cuenta aparato(s) de rayos?

Sí _____ No _____
 Especifique las cualidades del (los) equipo(s):

8. ¿La clínica cuenta con aparato de ultrasonido?

Sí _____ No _____
 Especifique las cualidades del equipo:

9. ¿La clínica cuenta con endoscopio?

Sí _____ No _____
 Especifique las cualidades del equipo:

10. ¿La clínica cuenta con equipo de cómputo de uso exclusivo?

Sí No

Especifique las cualidades del equipo:

11. ¿El equipo de computo de la clínica cuenta con algún software veterinario?

Sí No

Especifique las cualidades del software:

12. ¿Cuenta la clínica con equipo necesario para realizar hemogramas?

Sí No

Especifique las cualidades del equipo:

13. ¿Cuenta la clínica con equipo necesario para realizar químicas sanguíneas?

Sí No

Especifique las cualidades del equipo:

14. ¿Cuenta la clínica con equipo necesario para realizar histopatología?

Sí No

Especifique las cualidades del equipo:

15. ¿Cuenta la clínica con báscula para pacientes?

Sí No

Especifique las cualidades del equipo:

16. Con que servicios y/o equipo accesorio cuenta la clínica (marque con una "X"):

Jaulas de transporte

Vehículo de uso exclusivo de la clínica

Archivero

Línea telefónica

Una segunda línea telefónica

Servicio de internet

Software para administración

Alarma antiasalto

Música ambiental

Televisión y/o videocassetera

Material de lectura en la sala de espera

Otros: _____

Influencia de tres variables en el éxito comercial de clínicas veterinarias de pequeñas especies en el D.F.

PMVZ Gustavo Monterrosa Domínguez

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

V. PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA.

1. ¿Número de MVZ's titulados que laboran en la clínica?
 Tiempo completo _____ Medio tiempo _____
2. ¿Número de pasantes de MVZ's que laboran en la clínica?
 Tiempo completo _____ Medio tiempo _____
3. ¿Número de estudiantes de MVZ's que laboran en la clínica, que gocen de sueldo?

4. ¿Número de estudiantes de MVZ's que laboran en la clínica, sin goce de sueldo?

5. ¿Número de peluqueros que laboran en la clínica?

6. ¿Cómo se les paga a los peluqueros?
 a) sueldo fijo b) comisión c) sueldo + comisión
7. ¿Número de secretarías que laboran en la clínica?

8. ¿Número de recepcionistas que laboran en la clínica?

9. ¿Número de empleados sin preparación médica que laboran en la clínica (excepto los que se han mencionado)?

VI. PRECIOS DE ALGUNOS SERVICIOS OTORGADOS.

1. Precio por la aplicación de vacuna puppy: _____
2. Precio por la aplicación de vacuna polivalente: _____
3. Consulta general: _____
4. Desparasitación de perro o gato < 10 kg: _____
5. OVH perra chica o gata: _____

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

VII. SALARIOS OTORGADOS A EMPLEADOS DE LA EMPRESA.

1. Sueldo de estudiante de MVZ, por medio tiempo: _____
2. Sueldo de pasante de MVZ, por medio tiempo: _____
3. Sueldo de pasante de MVZ, por tiempo completo: _____
4. Sueldo de MVZ titulado, por medio tiempo: _____
5. Sueldo de MVZ titulado, por tiempo completo: _____

VIII. CUADRO DE INGRESOS SEMANALES.

Por favor mencione los ingresos semanales promedio totales de su clínica, y el porcentaje aproximado que representa cada uno de los siguientes.

SERVICIO	Ingresos de la semana anterior
Ingresos promedio totales por semana	
<i>Rubro de ingreso</i>	<i>Porcentaje</i>
a) Medicina preventiva (vacunas y desparasitaciones)	
b) Consultas, tratamientos y hospitalización	
c) Cirugías	
d) Análisis clínicos	
e) Peluquería	
f) Venta de alimento	
g) Venta de accesorios	
h) Venta de mascotas	
i) Venta de medicamentos	
j) Pensiones	
k) Entrenamiento	
l) Otros	

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

*Influencia de tres variables en el éxito comercial de clínicas veterinarias de pequeñas especies
en el D.F.*

PMVZ Gustavo Monterrosa Domínguez

ANEXO II

**INDICE DE FORMACION PROFESIONAL CON LOS PUNTOS QUE
ASIGNARON LOS JUECES A CADA UNA DE LAS PREGUNTAS INCLUIDAS
EN EL CUESTIONARIO**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Estimado Dr.

El Departamento de Economía y Administración de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAM, consciente de la importancia que la práctica de la clínica de pequeñas especies tiene para nuestra profesión, ha iniciado un grupo de trabajos de investigación sobre esta actividad a fin de generar información de utilidad para la toma de decisiones en clínicas de pequeñas especies.

El trabajo de tesis del PMVZ Gustavo Monterrosa Domínguez en particular, busca evaluar la importancia que tienen en los ingresos de las clínicas veterinarias, la formación académica de los médicos, la disponibilidad de equipo e infraestructura y la zona de ubicación de la clínica.

En el momento actual del trabajo se están elaborando los indicadores para poder medir las dos últimas variables mencionadas. Se ha decidido elaborar un Índice de Formación Profesional de médicos veterinarios practicantes de la clínica de pequeñas especies (IFP) y un Índice de Infraestructura y Equipo para la práctica de la clínica de pequeñas especies (IIE).

La elaboración de índices requiere de la participación de jueces a fin de asignar un peso proporcional a cada uno de los factores. Los jueces deben ser personas relacionadas y conocedoras del tema, a fin de que el índice así elaborado refleje de la mejor manera posible la realidad.

Por tales motivos, y conociendo el amplio conocimiento y experiencia que usted tiene en la clínica de pequeñas especies, le pedimos nos ayude a elaborar estos índices contestando el cuestionario que se anexa a la presente.

Sin más por el momento, y esperando contar con su valiosa colaboración, quedamos de usted.

Tesista

PMVZ Gustavo Monterrosa D.

Jefe del DEA

MPA Valentín Espinosa O.

Asesor de tesis

MVZ Carlos A. López Díaz

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Índice de Formación Profesional (IFP)

El objetivo de este índice es ponderar los siguientes rubros en cuanto la importancia que tienen para brindar un mejor servicio a los clientes.

Asigne una calificación entre 0 y 50 a cada una de las siguientes actividades según usted considere que cada una contribuye más a la formación profesional de los médicos veterinarios dedicados a la clínica de pequeñas especies, reservando la calificación de 0 para aquellas actividades que se considere que no contribuyen y la de 50 para estudios de especialidad médica (oftalmología, gastroenterología, ortopedia, etc.) en una institución de educación superior y asignando proporcionalmente a esta las calificaciones de las demás actividades. Si usted lo considera necesario, puede asignar una calificación mayor de 50 a alguna actividad.

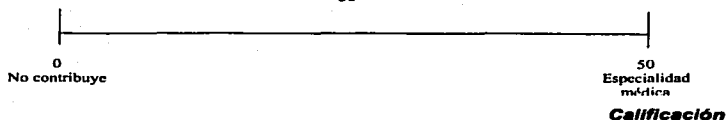


Actividades:

Calificación

1) Por estudios de especialidad médica (gastroenterología, oftalmología, ortopedia, etc.)	50
2) Por estudios de especialidad en medicina, cirugía y zootecnia en pequeñas especies	50
3) Por grado obtenido de maestría en ciencias	30
4) Por grado obtenido de doctorado en ciencias	40
5) Por estudios concluidos de diplomado escolarizado en pequeñas especies	25
6) Por estudios concluidos de diplomado a distancia en pequeñas especies	25
7) Por realizar internado en cirugía medicina y zootecnia en pequeñas especies en una institución de educación superior	25
8) Por realizar residencia en cirugía medicina y zootecnia en pequeñas especies en una institución de educación superior	25

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



- | | |
|---|-----|
| 9) Por cada asistencia a un congreso relacionado con la clínica de pequeñas especies en los últimos dos años. | 2 |
| 10) Por cada asistencia a una conferencia relacionada con la clínica de pequeñas especies en los últimos dos años fuera de congresos. | 0.1 |
| 11) Por cada asistencia a un curso relacionado con la clínica de pequeñas especies en los últimos cinco años: | |
| a) Puntos por cada hora de curso teórico | 0.5 |
| b) Puntos por cada hora de curso práctico | 2.5 |
| 12) Por cada conferencia presentada en foros nacionales en los últimos cinco años | 3 |
| 13) Por cada conferencia presentada en foros internacionales en los últimos cinco años | 5 |
| 14) Por cada trabajo publicado en revistas de difusión en los últimos cinco años | 0.1 |
| 15) Por cada trabajo publicado en revistas científicas nacionales | 0.5 |
| 16) Por cada trabajo publicado en revistas científicas internacionales | 5 |
| 17) Por cada trabajo publicado en memorias de congresos nacionales en los últimos cinco años | 3 |
| 18) Por cada trabajo publicado en memorias de congresos internacionales en los últimos cinco años | 5 |
| 19) Por cada curso impartido en los últimos cinco años: | |
| a) Puntos por cada hora práctica | 1.5 |
| b) Puntos por cada hora teórica | 1.5 |
| 20) Por cada suscripción vigente a revistas nacionales especializadas en la clínica de pequeñas especies | 0.1 |

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

0
No contribuye

50
Especialidad
médica

Calificación

- | | |
|---|----|
| 21) Por cada suscripción vigente a revistas internacionales especializadas en la clínica de pequeñas especies | 1 |
| 22) Por cada libro especializado en la clínica de pequeñas especies adquirido en los últimos cinco años | 3 |
| 23) Por cada año de ejercicio de la clínica de pequeñas especies | 1 |
| 24) Por cada año transcurrido desde el año de egreso de la licenciatura | 0 |
| 25) Por ser titulado de la licenciatura | 15 |

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Anexo III

**INDICE DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO CON LOS PUNTOS QUE
ASIGNARON LOS JUECES A CADA UNA DE LAS PREGUNTAS INCLUIDAS
EN EL CUESTIONARIO**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Índice de Infraestructura y Equipo (IIE).

El objetivo de este índice es ponderar los siguientes rubros en cuanto la importancia que tienen para brindar un mejor servicio a los clientes.

Asigne una calificación, entre 0 y 100 a cada uno de los siguientes rubros, reservando la calificación de 100 para aquellos elementos que sólo están presentes en las clínicas muy bien equipada, 80 los que usted considera ideales, 50 para aquellos que son básicos o mínimos y 0 para los que usted considere no son necesarios.

Usted puede asignar calificaciones intermedias entre los porcentajes marcados (cualquier calificación entre 0 a 100).



Primera parte: secciones de la clínica:	Calificación
1. Quirófano independiente	80
2. Área exclusiva de preparación quirúrgica de pacientes	80
3. Área exclusiva de patología clínica	0
4. Sala exclusiva de Hospitalización	80
5. Sala exclusiva de Infecto - contagiosas	50
6. Área exclusivas Pensión	0
7. Sala de espera	50
8. Área exclusiva para peluquería	50
9. Oficina(s)	100
10. Consultorio(s) independiente(s)	80
11. Sección exclusiva para exhibición y venta de mascotas	0
12. Sección exclusiva para exhibición y venta de accesorios	80
13. Otra(s) sección(ones) que usted sugiera:	
Sala de Rayos X	100
Bodega de alimento	50

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

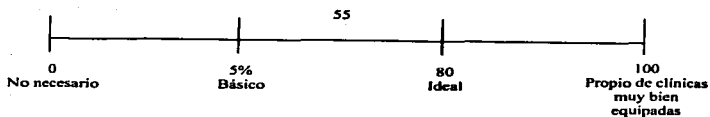
**Segunda parte: servicios adicionales que ofrece la clínica**

	Calificación
1. Servicio de entrenamiento	80
2. Servicio de Pensión	80
3. Venta de accesorios para mascotas	50
4. Venta de alimentos para mascotas	50
5. Venta de mascotas	0
6. Peluquería	50
7. Consultas a domicilio	80
8. Consulta de especialista no referida	100
9. Acuario	0
10. Cirugía especializada	100
11. Servicio de Referencia para otros MVZ	100
12. Servicio de cremación	50
13. Servicio de exportación de mascotas	0
14. Servicio de implantación y lectura de microchip's de identificación	80
15. Otro servicio(s) que usted sugiera:	
Distribución de productos veterinarios y alimento	50

Tercera parte: equipo médico

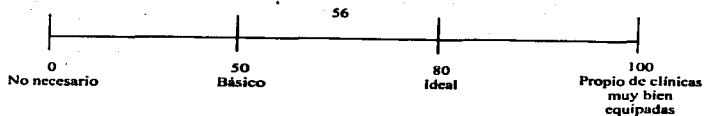
	Calificación
1. 1 Paquete completo para cirugía general	50
2. Un segundo paquete completo para cirugía general	50
3. Un tercero paquete completo para cirugía general	50
4. Un cuarto paquete completo para cirugía general	50
5. Un quinto paquete completo para cirugía general	50
6. 1 Paquete para cirugía especializada	80
7. Un segundo paquete para cirugía de la misma especialidad	80
8. 1 Equipo de diagnóstico	50

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



	Calificación
9. Un segundo equipo de diagnóstico	50
10. Un tercer equipo de diagnóstico	50
11. Microscopio óptico	50
12. Aparato de Rayos X	80
13. Aparato de Ultrasonido	100
14. Endoscopio	100
15. Equipo de cómputo exclusivo de la clínica	80
16. Software veterinario	80
17. Equipo necesario para realizar hemograma	80
18. Equipo necesario para realizar química sanguínea	100
19. Equipo para realizar histopatología	100
20. Báscula para pacientes	50
21. Otro(s) equipo(s) que usted sugiera:	
Negatoscopio	50
Equipo de profilaxis dental	80
Electrocardiograma	100
Equipo de Anestesia Inhalada	100
Centrífuga	80
Cuarta parte: otros servicios y equipo disponibles	Calificación
1. Jaulas de transporte	50
2. Vehículo de uso exclusivo de la clínica	100
3. Archivero	50
4. Línea telefónica	50
5. Una segunda línea telefónica	80
6. Servicio de internet	80
7. Software para administración de la clínica	80

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



	Calificación
8. Alarma antisalto	80
9. Música ambiental	100
10. Televisión y videocassettera	100
11. Material de lectura en la sala de espera	50
12. Otro(s) misceláneo(s) que usted sugiera:	
Máquina de fax	50

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN