



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN**

**"MERCADOTECNIA VETERINARIA. BASES  
MERCADOLOGICAS EN EL DISEÑO DE  
UNA CLINICA DE PEQUEÑAS ESPECIES."**

**TRABAJO DE SEMINARIO  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :  
MEDICO VETERINARIO  
ZOOTECNISTA  
P R E S E N T A :  
AGUSTIN CALDERON CHAVEZ**

**ASESOR: DR. SERGIO CORTES Y HUERTA**

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

1997



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.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

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

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

DR. JAIME KELLER TORRES  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLÁN  
PRESENTE.

AT'N: ING. RAFAEL RODRIGUEZ CEBALLOS  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautilán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:  
"Mercadotecnia Veterinaria. Bases mercadológicas en el  
diseño de una clínica de pequeñas especies."

que presenta el pasante: Agustín Calderón Chávez,  
con número de cuenta: 8610205-0 para obtener el Título de:  
Médico Veterinario Zootecnista.

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

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Comisión Iscalli, Edo. de México, a 19 de Agosto

de 19 96

MODULO:  
I Medio ambiente.  
II Prod. y serv.  
IV Planeac. Estra.

PROFESOR:  
Luis Alfonso Fernández  
Sergio Cortez y Huerta  
Carlos de las Casas.

DEP/VOOQSEN

Dedicado con cariño para mis papás, Agustín y Juanita, que me han brindado su guía, ejemplo y apoyo, sin los cuales jamás habría realizado este anhelo.

Para mis hermanas: Lourdes, Haru, Ale, Juanita y Blanca, por su apoyo durante estos años.

Para Pepa y Paco, por su apoyo y enseñanzas.

Para mis sobrinas: Jorge, Jessy, Caro, Cony, Faby, Titis, Jenny, Paco, David, Ingrid y Lulú.

Para Mireya, que con su amor y comprensión siempre ha sido un apoyo en los momentos difíciles, que me motivaron para seguir adelante.

Para mis amigos: Chiquis, Mañeca, Negro, Jet, Sandy, Patitas blancas, Minina, Tiger, Morris, Morrufa, Candy, Chaparra, Caracelo, Betty, Foforo, Coqui, Saby, Co-co, Pingu, Titis I, Titis II, Odie, Dolly, Pochie I, Pochie II, Junior, Oso, Cleo, Puppy, Kinba, Cookie, Chochito, y Sapin. de los cuales sólo he obtenido cariño sincero.

INDICE.

<u>TEMA.</u>	<u>PAGINA.</u>
1.-Misión.-----	1.
2.-Funciones y organigrama.-----	2.
2.1.-Funciones.-----	2.
2.2.-Organigrama.-----	3.
3.-Hipótesis.-----	4.
4.-Información básica.-----	5.
4.1.-Análisis del entorno, oportunidades y problemas.-----	5.
4.2.-Análisis de la empresa, fuerzas y debilidades.-----	8.
5.-Objetivos y estrategias.-----	9.
6.-Presupuestos.-----	13.
6.1.-Presupuesto de inversiones.-----	14.
6.2.-Presupuesto de ventas.-----	15.
6.3.-Presupuesto de costos.-----	17.
7.-Gastos de administración.-----	19.
8.-Estado de resultados.-----	21.
9.-Presupuesto de flujo de efectivo.-----	23.
10.-Plan a mediano plazo.-----	25.
11.-Glosario de términos.-----	26.
12.-Anexa.-----	29.

1.-MISION.

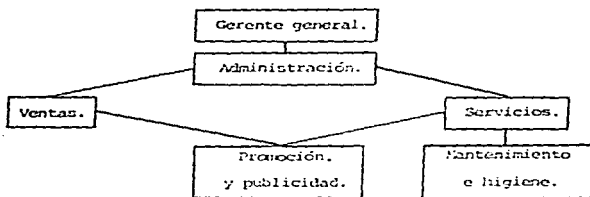
"Ofrecer a los propietarios de mascotas, orientación y salud enfocada en pequeñas especies, un servicio ético y de calidad. Así como ofrecer productos que cubran las necesidades y deseos de nuestros clientes."

## 2.-FUNCIONES Y ORGANIGRAMA.

### 2.1.-FUNCIONES.

- 1.-Consultas.
- 2.-Vacunaciones.
- 3.-Desparasitaciones.
- 4.-Cirugía de órganos blandos.
- 5.-Limpieza dental.
- 6.-Artículos para venta:
  - a) Collares.
  - b) Correas.
  - c) Pecheras.
  - d) Bozales.
  - e) Camas.
  - f) Repa.
  - g) Corras.
  - h) Moños.
  - i) Mochilas.
  - j) Cardas.
  - k) Jabones.
  - l) Shampoo.
  - m) Desparasitantes.

2.2.-ORGANIGRAMA.





### 3.-HIPOTESIS.

-El PAN (Partido de Acción Nacional), ganará la regencia capitalina.

-No habrá movimientos sociales importantes.

-Bajará el desempleo a 4%.

-Aumentará el producto interno bruto de 4-5%.

-La inflación anual será del 15%.

-La soledad que siente la gente de la ciudad, incrementará la adquisición de mascotas.

-Por la ubicación del local, junto al mercado, es buen lugar para la venta de alimentos enlatados y en croquetas para perros y gatos; y concentrados y semillas para aves.

-Por realizarse la inauguración en el último trimestre del año, la gente tendrá mayor poder adquisitivo.

-Por la mala reputación de la competencia inmediata, favorecerá la captación de los clientes.

4.-INFORMACION BASICA.

4.1.-ANALISIS DEL ENTORNO, OPORTUNIDADES Y PROBLEMAS.

CONCEPTO.	OPORTUNIDADES.	PROBLEMAS.
-Económico.	-El 37.3% de la población recibe de 1-2 salarios mínimos, lo cual no es una diferencia significativa con el resto de la capital (40.5%). El 43% recibe más de dos salarios mínimos, mayor que el resto de la capital (39.5%). El 20% recibe menos de un salario mínimo o no tiene remuneración, lo cual no varía netamente del resto de la capital (19.2%). (anexo 1).	-En las fiestas la gente, gasta preferentemente en artículos para sus festejos, al igual que en útiles escolares al principio de cada ciclo educativo.
-Cultural.	-Se observa una disminución en la demanda de los centros de capacitación y nivel terminal técnico, pero se nota un aumento en la demanda de bachillerato lo cual dará como resultado un mayor nivel cultural a futuro. (anexo 2).	-El índice de aprovechamiento escolar (excepto preescolar y telesecundaria) es menor al 65% además de tener una marcada tendencia a la deserción escolar a los 16 años y de observarse un descenso en la demanda a nivel primaria y secundaria. (anexo 2).

CONCEPTO.	OPORTUNIDADES.	PROBLEMAS.
-Social.	-Se nota un descenso en el crecimiento de la población, la cual da mayor oportunidad de empleo a la comunidad de la zona. (anexo 3).	
-Político.		<p>-Hay centros de reunión del PRD, (Partido de la Revolución Democrática), que entre otros objetivos están los de obtener vivienda, lo que ocasiona movimientos populares continuos.</p> <p>-Por su cercanía a las vías de afluencia al Centro Histórico, cualquier manifestación fuerte, provoca serias congestiones viales.</p>
-Medio ambiente.	-La delegación Cuahutemoc se localiza en zona semiplana, donde no hay marcadas elevaciones de terreno el clima predominante es el subhúmedo, temperatura media anual de 16°C y precipitación pluvial menor de 600-700 mm.	

CONCEPTO.	OPORTUNIDADES.	PROBLEMAS.
<p>-Tradiciones.</p> <p>-Infraestructura para el transporte.</p> <p>-Gobierno.</p> <p>-Competencia.</p>	<p>anuales. Esto nos indica que los daños por inundaciones serán mínimos o nulos.</p> <p>-Las fiestas religiosas atraen habitantes de las delegaciones colindantes.</p> <p>-La principal vía de acceso es el eje de Guerrero, la cual tiene comunicación directa o indirecta con las Avenidas Manuel González, Paseo de la Reforma, Bucareli, Lázaro Cárdenas e Insurgentes, entre otras. Además de tener influencia de las líneas del metro 3 y B por la estación Guerrero, y 9 por el metro Garibaldi. (anexo 4).</p> <p>-La competencia inmediata es la clínica "canito", que da trato despótico y precios muy altos.</p>	<p>-El arbulantaje, prolifera bloqueando la visibilidad del negocio.</p> <p>-Los trámites son complicados, por falta de una buena asesoría a los contribuyentes.</p>

4.2.-ANÁLISIS DE LA EMPRESA, FUERZAS Y DEBILIDADES.

CONCEPTO.	FUERZAS.	DEBILIDADES.
-Local.	-Tiene muy buena ubicación y precio accesible.	-Tienen que realizarse varias coperturas.
-Mobiliario.		-Se carece de ellos o hay que repararlos.
-Permisos.		-Se carece de ellos.
-Gastos.		-Muy elevados por falta de infraestructura.
-Nivel técnico.	-Se cuenta con dos años de experiencia y conocimientos recientes.	-No se esta capacitando constantemente.
-Trato con la gente.		-No se tiene facilidad de palabra.
-Estudio de mercadotecnia.	-Se realizarón detenidamente.	
-Servicios.		-No se cuenta con todos los que tiene la competencia.

1 Objetivo: abrir una clínica veterinaria en la Colonia Guerrero para 1997.		
1.1 Estrategia: Realizar presupuesto de inversión de instrumental y muebles.		
Plan de acción.	Responsable.	Fechas.
1.1.1 Realizar inventario de instrumental y jerarquizar.	A.C.CH.	15-XI-96.
1.1.2 Investigar precios.	A.C.CH.	17-XI-96.
1.1.3 Adquirir \$ 135 de instrumental básico.	A.C.CH.	1-XII-96.
1.1.4 Adquirir \$ 135 de instrumental básico.	A.C.CH.	15-XII-96.
1.1.5 Adquirir \$ 135 de instrumental no básico.	A.C.CH.	1-I-97.
1.1.6 Adquirir \$ 135 de instrumental no básico.	A.C.CH.	16-XI-96.
1.1.7 Realizar listado y comparar precios de muebles.	A.C.CH.	15 a 30-I-97.
1.1.8 Adquirir e instalar muebles.	A.C.CH.	15 a 30-I-97.
1.3 Estrategia: Hacer al local funcional y presentable.		
Plan de acción.	Responsable.	Fechas.
1.2.1 Evaluación y presupuesto de material.	A.C.H.	12 a 25-XII-96.
1.2.2 Composturas.	A.C.H.	25 a 30 XII-96.
1.2.3 Registros gubernamentales.	A.C.OH.	antes de 1-97.

2 objetivo: Lograr una captación de al menos 5 clientes nuevos al mes.		
2.1 Estrategia: Realizar campañas de promoción.		
Plan de acción.	Responsable.	Fechas.
2.1.1 Realizar volanteo cada 6 meses.	A.C.GI.	1-II-97. 15-VII-97.
2.1.2 Diseñar y fabricar artículos promocionales.	A.L.V.	22 a 26-I-97.
2.1.3 Realizar pancartas antes de la inauguración.	A.L.V.	21 a 25-XII-96.
2.1.4 Planear una oferta al mes, para realizarla cada segunda quincena.	A.C.GI.	1 a 10 de cada mes.
2.1.5 Realizar llamadas telefónicas a clientes para recordarles tratamientos y vacunaciones.	A.C.GI.	Cada 1 de mes.
2.1.6 Contactar amistades personales.	A.C.GI.	1 a 15-I-97.
2.1.7 Contactar amistades y familiares de los clientes.	A.C.GI.	Cada 2 de mes.
2.2 Estrategia: Dar apoyo a la comunidad.		
Plan de acción.	Responsable.	Fechas.
2.2.1 Realizar solicitud a la Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios Especialistas en Pequeñas especies.	A.C.GI.	27-XII-96.
2.2.2 Apoyar a la campaña antirrábica.	A.C.GI.	Permanente.

3 Objetivo: Establecer un programa de planeación estratégica, antes de Enero de 1997.

3.1 Estrategia: Determinar la rentabilidad del negocio.

Plan de acción.	Responsable.	Fechas.
3.1.1 Realizar presupuesto de gastos de administración.	A.C.GH.	Máximo al 5-1-97.
3.1.2 Realizar presupuesto de estado de resultados.	A.C.GH.	Máximo al 5-1-97.
3.1.3 Realizar el presupuesto de flujo de efectivo.	A.C.GH.	Máximo al 5-1-97.



4 Objetivo: Adquirir conocimientos de colegas con más experiencia mensualante.		
4.2 Estrategia: Realizar programa de capacitación.		
Plan de acción.	Responsable.	Fechas.
4.2.1 Inscribirse a la Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios Especialistas en Pequeñas Especies.	A.C.CH.	16-VIII-96.
4.2.2 Leer la revista de la Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios Especialistas en Pequeñas Especies.	A.C.CH.	Bimestralmente.
4.2.3 Acudir a las reuniones de la Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios Especialistas en Pequeñas Especies.	A.C.CH.	Trimestral.
4.2.4 Tener al menos un curso bimestral.	A.C.CH.	Resto del 96 y todo 97.

6.-PRESUPUESTOS.

En las secciones de gastos de administración, estado de resultados y presupuesto de flujo de efectivo, se presentan dos ejercicios de cada uno, los señalados con el inciso A, están realizados, considerando el gasto del teléfono, mientras que en los señalados con el inciso B, se ha suprimido este gasto, para trabajar todos los meses con números positivos.

6.1.-PRESUPUESTO DE INVERSIONES.

CONCEPTOS.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
INSTRUMENTAL.		137	138	140	142								557
PERSONAL.	1399												1399
EXERCICIOS.	12												12
C. FINANCIERA.	7												7
RENTAS.	9												9
BANCA AJEN.							263						263
BANCA PROPR.	185												185
RECURSOS.	32												32
FINANCIOS.	490												490
TOTAL.	2134	137	138	140	142		263						2954

6.2. - PRESUPUESTO DE VENTAS (MENSUAL).

PRODUCTOS.	UNIDADES.	\$ UNITARIO.	\$ TOTAL.
Pro-plan growth.	1	15.60	15.60
Delicat dry.	10	8.40	84.00
Delicat plus.	10	9.28	92.80
Delicat lata.	24	3.40	81.60
Tazón chico.	1	7.30	7.30
Tazón mediano.	1	11.30	11.30
Tazón grande.	1	15.00	15.00
Hi-pro.	5	10.72	53.60
Dog chow.	5	10.00	50.00
Crecilac.	2	7.63	15.20
Gatina.	4	8.10	32.40
Cat chow.	3	7.90	23.70
Happy dog.	2	27.30	54.60
Cama chica.	2	60.00	120.00
Cama mediana.	1	57.50	57.50
Cama grande.	1	75.00	75.00
Playera chica.	1	22.50	22.50
Playera mediana.	1	25.50	25.50
Shampoo tily.	5	15.00	75.00
Sweter.	1	31.50	31.50
Gorra mini.	2	12.00	24.00
Gorra chica.	3	13.50	40.50
Gorra mediana.	3	15.00	45.00

PRODUCTOS.	UNIDADES.	\$ UNITARIO	\$ TOTAL.
Corbata.	4	9.00	36.00
Maño.	10	7.50	75.00
Maño doble.	5	9.00	45.00
Calcsiosol.	4	32.00	128.00
Brosin.	8	15.00	120.00
Vita fort p.	1	25.00	25.00
Jabón asuntol.	10	8.00	80.00
Shampoo 250 ml.	3	24.00	72.00
Diarrefin 60 ml.	3	19.00	57.00
Vionate.	1	51.10	51.10
Bolfo polvo.	3	18.00	54.00
Scabisin.	3	28.00	84.00
<b>TOTAL.</b>			<b>1869.00</b>
SERVICIOS.	UNIDADES.	\$ UNITARIO	\$ TOTAL.
Desparasitaciones.	4	25.00	100.00
Vacuna parvo-c + jeringa.	3	45.00	135.00
Vacuna triple Ch-Lepto + jeringa.	3	45.00	135.00
Vacuna antirrabica nobi-vac + jeringa.	3	30.00	90.00
Cirugias.	2	150.00	300.00
Consultas.	10	40.00	400.00
<b>TOTAL.</b>			<b>1160.00</b>

6.3.-PRESUPUESTO DE COSTOS (MENSUAL).

PRODUCTOS.	UNIDADES.	\$ UNITARIO	\$ TOTAL.
Pro-plan growth.	1	12.00	12.00
Delicat dry	10	7.00	70.00
Delicat plus.	10	7.73	77.30
Delicat lata.	24	2.86	68.70
Tazón chico.	1	6.09	6.09
Tazón mediano.	1	9.43	9.43
Tazón grande.	1	12.55	12.55
Hi-pro.	5	8.93	44.65
Dog chow.	5	8.34	50.00
Crecilac	2	6.36	12.72
Gatina.	4	6.78	27.12
Cat chow.	3	6.58	19.74
Happy dog.	2	22.77	45.50
Cama chica.	2	40.00	80.00
Cama mediana.	1	45.00	45.00
Cama grande.	1	50.00	50.00
Playera chica.	1	15.00	15.00
Playera mediana.	1	17.00	17.00
Shampoo tily.	5	10.00	50.00
Sweter.	1	21.00	21.00
Gorra mini.	2	8.00	16.00
Gorra chica.	3	9.00	27.00
Gorra mediana.	3	11.00	33.00

PRODUCTOS.	UNIDADES.	\$ UNITARIO	\$ TOTAL.
Corbata.	4	6.00	24.00
Moño.	10	5.00	50.00
Moño doble.	5	6.00	30.00
Calciosol.	4	25.60	102.40
Brosin.	8	12.00	96.00
Vita fort p.	1	20.00	20.00
Jabón asuntol.	10	6.50	68.00
Shampoo 250 ml.	3	20.40	61.20
Diarrefin 60 ml.	3	15.20	45.60
Vionate.	1	43.95	43.95
Bolfe polvo.	3	15.30	45.90
Scabisin.	3	22.40	67.20
<b>TOTAL.</b>			<b>1413.00</b>
SERVICIOS.	UNIDADES.	\$ UNITARIO	\$ TOTAL.
DESPARACITACIONES.	4	10.00	40.00
Vacuna parvo-c + jeringa.	3	23.00	69.00
Vacuna triple Dh-Lepto + jeringa.	3	21.50	64.50
Vacuna antirrabica nobi-vac + jeringa.	3	14.50	14.50
Cirugias.	2	60.00	120.00
Consultas.	10	0.00	0.00
<b>TOTAL.</b>			<b>308.00</b>

7.-GASTOS DE ADMINISTRACION.

CONCEPTO.	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	\$TOTAL
RENTA.	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	9600
TELEFONO.		575	575	575	575	200	208	208	208	208	208	205	3749
LUZ.		214		214		214		221		221		221	1305
COMIDAS.	10		15				18			20		25	88
TRANSPORTE.	65	65	65	65	65	65	70	70	70	70	70	70	810
LICENCIAS.		500											500
SERVICIOS.	14	14	14	14	14	14	18	18	18	18	18	18	192
LIMPIEZA.	68						73						141
PAPELERIA.	250							35					285
REPARACIONES.	3000												3000
TOTAL.	4207	2168	1463	1668	1454	1233	1187	1347	1096	1337	1096	1342	19664

EJERCICIO A.



GASTOS DE ADMINISTRACION.

CONCEPTO.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	\$ TOTAL
RENTA.	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	9600
LUZ.		214		214		214		221		221		221	1305
COMIDAS.	10		15				18			20		25	98
TRANSPORTE.	65	65	65	65	65	65	70	70	70	70	70	70	610
LICENCIAS.		500											500
SERVICIOS.	14	14	14	14	14	14	18	18	18	18	18	18	192
IMPRESIA.	68						71						141
PAPELERIA.	250							30					280
REPARACIONES.	3000												3000
TOTAL.	4207	1593	694	1033	679	1093	979	1139	658	1129	688	1134	15916

EJERCICIO B.

B.-ESTADO DE RESULTADOS.

CONCEPTO.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	\$ TOTAL
VENTAS.	1869	1835	1900	1984	2068	2152	2364	2576	2782	3060	3212	3424	29222
SERVICIOS.	1160	1170	1179	1231	1283	1336	1457	1598	1729	1850	1991	2122	18126
TOTAL.	3029	3055	3079	3215	3351	3488	3821	4174	4517	4860	5203	5546	47348
DESG.													
COSTO DE MATS.	1413	1425	1437	1500	1564	1623	1788	1945	2100	2263	2423	2598	22095
COSTO DE SERV.	308	311	314	323	342	356	391	426	451	496	531	566	4830
TOTAL.	1721	1736	1751	1823	1906	1984	2179	2374	2569	2764	2959	3154	26925
PORCENTAJE.	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.83	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82
DESG.													
GASTOS DE FINANJ.	4267	2168	1469	1668	1454	1293	1137	1347	1036	1337	1096	1342	19664
PORCENTAJE.	139.09	70.96	47.71	51.86	43.39	37.06	33.98	32.27	24.26	27.51	21.06	24.19	41.53
GRA.													
RESULT. OPER.	-2099	-349	-141	-201	-9	211	465	453	652	759	1148	1050	759
FORC/VENTA.	-95.70	-27.89	-4.57	-6.74	-0.26	6.04	12.13	10.85	18.86	15.61	22.06	18.93	1.60

EJERCICIO A.

ESTADO DE RESULTADOS.

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
VENTAS.	1669	1865	1900	1984	2068	2152	2364	2576	2788	3000	3212	3421	29222
SERVICIOS.	1160	1176	1179	1231	1263	1335	1467	1598	1729	1860	1971	2122	18126
TOTAL.	3029	3055	3079	3215	3351	3488	3831	4174	4517	4860	5203	5546	47348
RENTOS.													
COSTO DE VENTAS.	1413	1425	1437	1500	1564	1628	1728	1948	2100	2268	2428	2588	22095
COSTO DE SERV.	308	311	314	329	342	356	391	426	461	496	531	566	4830
TOTAL.	1721	1736	1751	1828	1906	1984	2119	2374	2569	2764	2959	3154	26925
PORCENTAJE.	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82	56.82
RENTOS.													
GASTOS DE MANEJO	4207	1593	694	1073	879	1093	979	1139	669	1129	888	1134	15916
PORCENTAJE.	138.69	52.14	29.03	33.99	26.23	31.33	25.55	27.28	19.65	23.23	17.06	20.44	33.61
RENTOS.													
RESULT. OPER.	-2899	-274	434	294	566	411	673	661	1060	967	1356	1258	4507
RENTOS/VENTA.	-95.70	-0.96	14.09	9.14	16.89	11.78	17.56	15.63	23.46	19.89	26.06	22.68	9.51

EJERCICIO B.

9.-PRESUPUESTO DE FLUJO DE EFECTIVO.

CONCEPTO.	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC	\$ TOTAL
SOB. INICIAL.	1000	2326	285	6	-415	-566	-355	-153	300	1152	1911	3059	8550
CORRIJEN.		2060	3079	3215	3351	3488	3831	4174	4517	4866	5203	5546	43264
VENTA REFRIG.	3000												3000
PRESTAMO.	6000												6000
SUBV. INGRESOS.	10000	4325	3364	3221	2936	2322	3476	4021	4817	6032	7114	8605	60814
COSTOS.	1333	1736	1751	1828	1906	1984	2179	2374	2569	2764	2959	3154	26537
GASTOS ADMIN.	4207	2168	1469	1665	1454	1293	1187	1347	1096	1337	1096	1342	19664
INVERSIONES.	2134	137	138	140	142		263						2954
PAGO PREST.												6000	6000
SUBV. EGRESOS.	7574	4041	3358	3636	3502	3277	3629	3721	3665	4101	4055	10476	55155
SALDO.	2326	285	6	-415	-566	-355	-153	300	1152	1911	3059	-1891	-5659

EJERCICIO B.

PRESUPUESTO DE FLUJO DE EFECTIVO.

CONCEPTO.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	\$ TOTAL
SOL. INICIAL.	1000	2326	860	1156	1310	1734	2145	2555	3216	4276	5243	6599	32420
DEBITOS.		2000	3079	3215	3351	3488	3631	4174	4517	4950	5203	5546	43264
VENTA REFRIG.	3000												3000
INSTRUM.	6000												6000
OTRA INGRESOS.	10000	4126	3139	4171	4661	5222	5976	6729	7731	9136	10446	12145	84648
COSTOS.	1333	1736	1751	1826	1905	1934	2179	2374	2569	2764	2959	3154	26537
GASTOS.	4207	1593	834	1093	879	1093	979	1139	888	1129	888	1134	15916
INVERSIONES.	2134	137	134	140	142		263						2954
PAGO PUEST.												6000	6000
SUMA DE EGRESOS.	7674	3466	2783	3061	2927	3077	3421	3513	3457	3693	3647	40288	51407
VALOR.	2326	860	1156	1310	1734	2145	2555	3216	4276	5243	6599	1857	33277

EJERCICIO B.

10.-PLAN A MEDIANO PLAZO.

- Para 1998, instalar el teléfono, e instalar estética canina.
- Para 1998, instalar acuario, y dar promoción en escuelas secundarias de la zona.
- Para 2000, adquirir camioneta, para recoger perros a domicilio y realizarles estética en el local, y devolverlos a domicilio.

## 11.-GLOSARIO DE TERMINOS.

**ADMINISTRACION:** Trabajo técnico y de gerencia que se lleva acabo para lograr el resultado deseado. Se refiere a la totalidad del trabajo del gerente y es un termino más amplio que actividad gerencial.

**ANALISIS:** El estudio de un conjunto complejo y la separación e identificación de sus partes constituyentes y de la relación que existe entre unas y otras. El analisis generalmente no se limita a identificar los componentes de la cosa que se estudia sino que trata de comprender la forma en que encajan entre si, y el porque de la configuración en que se encuentran.

**ASESORAMIENTO:** Ayudar a las personas a entender sus problemas y a desarrollar medidas eficaces.

**CALIDAD:** Se puede definir como una percepción de excelencia. La percepción que un consumidor tenga sobre la excelencia de un producto generalmente depende en que tan bien ese producto satisface sus especificaciones y requerimientos.

**CLIENTES:** Personas que acostumbrán comprar en un mismo negocio.

**COMPETENCIA:** La capacidad de desempeñar trabajo especializado con una habilidad reconocida, que influya en nuestro entorno.

**CONTABILIDAD:** Trabajo técnico especializado que se lleva acabo para registrar, analizar, almacenar y realizar informes y auditorias sobre las transacciones financieras de una empresa.

**COSTO:** El precio y gastos que tiene una cosa, sin considerar ninguna ganancia.

**DEFICIENCIA:** Puntos débiles en el rendimiento que obstaculizan el logro de un objetivo crítico.

**DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS:** Es el trabajo que realizan los gerentes para estandarizar las tareas que deben llevarse a cabo uniformemente.

**DIVISION DE FUNCIONES:** La agrupación de tipos de trabajo relacionados que constituyen un componente de la organización.

**EMPRESA:** Organización existente con medios propios y adecuados, para alcanzar un fin determinado.

**ESTRATEGIA:** Es el enfoque general que debe seguirse para lograr un objetivo.

**FLUJO DE EFECTIVO:** Se compone de la utilidad neta que arroja el estado de pérdidas y ganancias. Indica la capacidad de la empresa para pagar dividendos y autofinanciarse.

**GASTO:** Cubranto necesario para el desenvolvimiento de la actividad mercantil del comerciante, cuyo importe generalmente se recupera con el producto de las ventas.

**INVERSIÓN:** Las propiedades, bienes materiales o derechos que en el curso normal de los negocios no están destinados a la venta, sino que serán usadas o aprovechadas por ella, de modo continuo, permanente o semipermanente.

**MERCADOTECNIA:** Satisfacción o necesidades a través de intercambio, dentro de un mercado.

**MISION:** Es la filosofía de una empresa sustentada en sus valores, la cual constituye una guía cotidiana que orienta y motiva a sus integrantes.



**OBJETIVO:** Un resultado por lograr.

**ORGANIGRAMA:** Representación grafica de la manera en la que se ordena y relaciona el trabajo para que la gente pueda desempeñarlo.

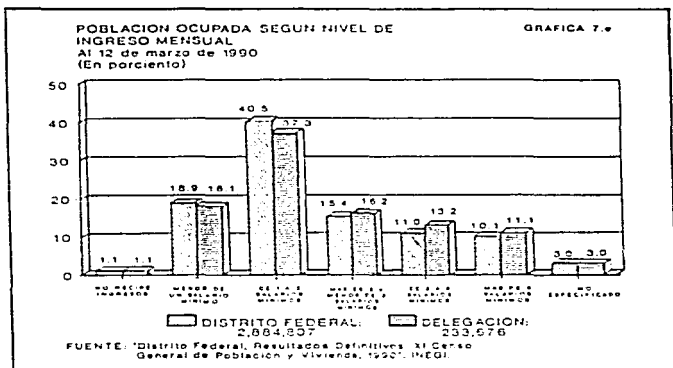
**PLAN DE ACCION:** Un plan que debe completarse dentro de los limites de un período definido.

**PLANEACION:** El trabajo que realizan los gerentes para predeterminar sus acciones. Esta es una de las cuatro funciones de la gerencia profesional.

**PRESUPUESTO:** La estimación de los ingresos y egresos de un gobierno, de una empresa o de una persona, correspondiente a un período determinado, generalmente un año. Plan financiero que consiste, en presuponer una serie de factores y situaciones, con mayor o menor detalle, como base de realización de operaciones futuras y para el control de las mismas. Existen varios tipos de presupuestos; de ventas, de gastos de administración, etc.

**PROBLEMA:** Asunto o situación no solucionados o una necesidad insatisfecha que requiere una respuesta, decisión o solución.

**REGLAMENTO:** Una decisión permanente que se aplica a asuntos y problemas recurrentes de interés solamente para un componente de la empresa.

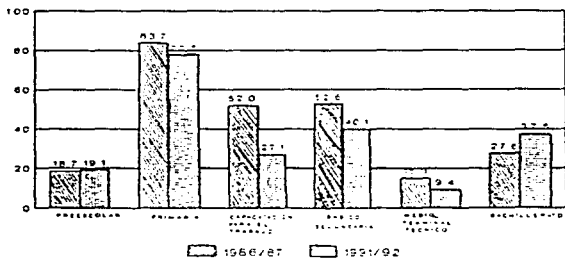


ANEXO 1.

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

ALUMNOS INSCRITOS A INICIO DE CURSOS  
 POR NIVEL EDUCATIVO  
 1986/87 - 1991/92  
 (Miles)

GRAFICA 5 c

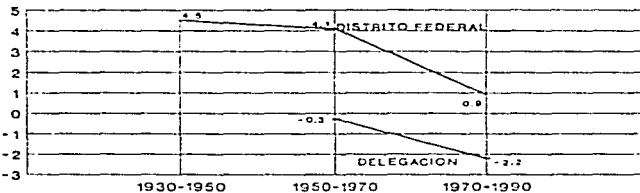


FUENTE: SEP, Dirección de Programación Educativa en el Distrito Federal

ANEXO 2.

TASA DE CRECIMIENTO MEDIA ANUAL  
INTERCENSAL a/  
1930-1990

GRAFICA 2.a



NOTA: La superficie de esta delegación junto con las de Benito Juárez, Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza y pequeñas áreas de Quetzau A. Madere y Alfredo Obregón constituyen la Ciudad de México en 1950 y 1970, por lo que se tuvo que reconstruir la información para hacerla comparable con 1990. Por la misma razón, a la población total del DF, se le suma la de la colonia El Arsenal que pertenecía al Municipio de Nezahualcóyotl.

a/ Expresa el ritmo de crecimiento de la población que radica en una determinada unidad geográfica durante un cierto periodo.

FUENTE: "Distrito Federal, Resultados Definitivos, Perfil Sociodemográfico, XI Censo General de Población y Vivienda, 1990", INEGI.

ANEXO 3.

INFRAESTRUCTURA PARA EL TRANSPORTE.

