

11621  
36



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN

REPORTE DE ACTIVIDADES MEDICO VETERINARIAS EN  
CONSULTORIO PARTICULAR. IMPORTANCIA DE LA  
ORGANIZACION GREMIAL

**MEMORIA DE DESEMPEÑO  
P R O F E S I O N A L  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA  
P R E S E N T A :  
JOSE LUIS GUTIERREZ RUIZ**

ASESOR: MVZ MISAEL RUBEN OLIVER GONZALEZ

A



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.



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

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

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

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

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos:

La Memoria de Desempeño Profesional: "Reporte de Actividades  
Médico Veterinarias en Consultorio Particular. Importancia  
de la Organización Gremial".

que presenta el pasante: José Luis Gutiérrez Ruiz  
con número de cuenta: 8136236-3 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 VOTO APROBATORIO.

ATENTAMENTE  
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 12 de Octubre de 2003

PRESIDENTE	<u>M.C. Misael Rubén Oliver González</u>
VOCAL	<u>MVZ. Rodolfo Ibarrola Uribe</u>
SECRETARIO	<u>MVZ. Anzel David Xochihua Sánchez</u>
PRIMER SUPLENTE	<u>MVZ. Silviano Trejo Núñez</u>
SEGUNDO SUPLENTE	<u>M.C. Graciela Castañeda Aceves</u>

B

## DEDICATORIA

*A mis dos hijas, Mylbana y Lizeth, pues fueron ustedes la fuente de entusiasmo y compromiso para que yo pudiera culminar uno de los objetivos más importantes de toda mi vida.*

*¡ Las amo !*

*Papá.*

## AGRADECIMIENTOS

*A ti dios mío, que con tu gracia, sabiduría y poder haz cuidado de mí.*

*A ti papá, que estás en la memoria de nosotros tus hijos y que seguimos el ejemplo del ímpetu que tuviste para ser una persona ejemplar en tu profesión y en tu conducta como ser humano.*

*A ti mamá que teniéndote conmigo me sigues llenando de amor y apoyo en esos momentos difíciles, pero también en aquellos, en los que disfrutamos la dicha y la felicidad.*

*A ti Miriam, esposa mía, que haz resistido los embates que la vida dispuso, gracias por tu ayuda que me sirvió para la elaboración de este trabajo, al apoyo incondicional que he recibido desde el día que te conocí y también por haberme dado dos lindas hijas a las cuales tu y yo queremos mucho.*

*A ustedes hermanas, Shelly, Vero y Raquel, que siempre están al pendiente de mi persona, gracias a ustedes tres por sus palabras de aliento, por su apoyo y por su cariño.*

*A COMEVET A.C., por ser el punto de partida de este trabajo y por permitir desarrollar mi capacidad en pro del gremio Veterinario.*

*A los Médicos Veterinarios Zootecnistas que me otorgaron su valioso tiempo para compartir conmigo sus experiencias y participar en la elaboración del presente trabajo.*

11

# I N D I C E

I. Introducción.....	1
II. Descripción del desempeño profesional.....	3
1. Ubicación y distribución del consultorio.....	3
2. Políticas de atención al cliente.....	8
3. Políticas para elegir al proveedor.....	9
4. Políticas del personal.....	10
5. Procedimientos médicos.....	13
6. P rocedimientos fiscales y contables.....	18
7. Gráficas.....	31
III. La asociación civil veterinaria.....	54
1. Antecedentes asociativos.....	54
2. Antecedentes de nuestra presencia social.....	55
3. Entrevistas y sus resultados.....	56
4. Necesidades humanas y administrativas del Médico Veterinario Zootecnista.....	63
5. La administración, la superación personal y la venta.....	66
A) La administración.....	66
B) La superación personal.....	70
C) La venta.....	72
6. Anexos.....	75
7. Manual operativo.....	83
A) Previsión.....	83
B) Planeación.....	86
C) Organización.....	93

8. Contabilidad de la asociación.....	96
A) Enlistado de cuentas.....	97
B) Descripción de las cuentas.....	98
IV. Análisis y diagnóstico (discusión).....	101
V. Conclusión.....	105
VI. Bibliografía.....	107



## I. INTRODUCCIÓN.

El desarrollo del presente trabajo está dividido en dos partes, en la primera, se dan a conocer los aspectos relacionados con la actividad en el consultorio durante los años 1999 y 2000, cabe mencionar que este establecimiento lo inicié en agosto de 1997. En la segunda parte, tendrán la oportunidad de conocer aspectos importantes que servirán para la fundación y desarrollo de una asociación civil veterinaria pues la considero necesaria para la actividad de nuestra profesión.

Durante la primer sección, doy a conocer el manejo médico y organizativo que he llevado a cabo como responsable del consultorio, así como también su localización y distribución. Dentro de la organización, se encuentran todas aquellas normas laborales y procedimientos de oficina que facilitan la comunicación y entendimiento, obteniendo así un buen control interno con el personal de apoyo, además juntos tratamos de evitar en lo posible los malos entendidos con los clientes, usando siete formatos por escrito y que nos respaldan en contingencias adversas, éstos los doy a conocer mas adelante.

En todo consultorio veterinario, es recomendable aunar a su contabilidad una sección de gráficas, las cuales contienen el resumen tanto del movimiento económico, como de los casos clínicos por mes. Mas adelante presento las gráficas correspondientes a los años 1999 y 2000. Es muy importante la elaboración de éstas en cualquier consultorio, pues nos van a servir para la toma de decisiones futuras, tanto en el aspecto médico como en el económico.

El tema de la segunda parte del presente trabajo tiene su origen durante el desempeño médico, cuya necesidad constante es la de seguir aprendiendo y ofrecer posteriormente un servicio de mejor calidad, además dicho tema fue seleccionado con la finalidad de ofrecer a la comunidad veterinaria, una herramienta innovadora que cubra muchas de las necesidades gremiales, algo similar en México no se ha publicado, por lo menos hasta finalizar el año 2002.

El conocimiento de ésta herramienta, nos ayudará a lograr la fundación y desarrollo de una asociación civil veterinaria bien organizada, dejando atrás deficiencias administrativas, como ha sucedido con algunas asociaciones de este gremio.

He incluido un manual operativo, que resulta ser un ejemplo de una asociación civil veterinaria (hipotética) durante su primer año de actividades, éste servirá de guía para la elaboración de manuales de futuras asociaciones.

Así que el conocimiento teórico administrativo, es la herramienta que deben tener en gran parte los colegas que desean fundar una asociación y que es necesaria también para aquellos que ya forman parte de un consejo directivo. Ahora, el manual operativo, es el resultado de todo aquello que dictó la teoría administrativa, y que deberá ser llevado a la **práctica**, adaptado por supuesto a la asociación veterinaria.

En la actualidad los Médicos Veterinarios Zootecnistas ya deberían incursionar en el conocimiento de la administración, con la finalidad de asociarse, pues una de las necesidades gremiales es justamente saber y tener la capacidad de interaccionar organizadamente, para que estos logren objetivos y metas preestablecidas.

A lo anterior, deberá añadirse un desarrollo de actitudes positivas, éstas, deberán ser fuertemente aprendidas en libros o en cursos, con la finalidad de ayudarnos mutuamente y fortalecer la verdadera unión gremial.

## II. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

### I. UBICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL CONSULTORIO.

El domicilio del consultorio es Av. de las Dalias núm. 14-C, Villa de las Flores 1ª. Secc., Coacalco, Estado de México (Fig. no.1), se encuentra localizado entre dos avenidas importantes: Eje 8 y Boulevard de las Flores.

El consultorio consta de sala de espera, área de consultas, área de cirugía y estética, área de hospitalización y baño.

#### Sala de espera.

Entrando al consultorio vemos sillas, una vitrina que contiene accesorios para mascotas para su venta, un escritorio con silla, en unas de las paredes hay dos pizarrones, uno de ellos presenta los precios de nuestros servicios, en el otro tenemos la lista de precios de los alimentos a la venta, observamos una repisa empotrada en la pared para exhibir algunos accesorios y posters de diferentes razas de perros, la división que separa la sala de espera con el área de consulta es un cancel de madera color caoba.

#### Área de consultas.

Encontramos una mesa de madera con una báscula de 5 kg. de capacidad, a un costado están las jaulas chicas para pensión, hay un exhibidor empotrado para cadenas y collares, a un lado tenemos un mueble metálico con el alimento, hay también un negatoscopio, posters, constancias de estudios, reconocimientos y diplomas personales, hay un estante metálico con cinco entrepaños, en éste mueble están distribuidos fármacos de uso cotidiano y para la venta, varias cajas de jeringas de diferentes calibres, libros, revistas, instrumentos para auscultación, bozales, caja de efectivo, algunos artículos de curación, toallas desechables de papel y un recolector de objetos punzocortantes entre otras cosas. A un lado del mueble está un refrigerador para guardar vacunas, muestras de laboratorio, medicamentos que requieran refrigeración, etc., contamos también con un bote de basura pequeño, una mesa de exploración de acero inoxidable, en la parte superior de las jaulas de pensión está empotrado a la pared un mueble metálico blanco con dos puertas, el cual sirve para guardar el equipo de cirugía y de

hospitalización; tenemos también un maletín para consultas a domicilio, báscula de piso y el R.F.C. a la vista, la división que separa el área de consulta con el área de cirugía esta hecha de madera y otra parte es una cortina de plástico corrediza.

#### Área de cirugía y estéticas.

Al ingresar a ésta área encontramos una mesa para cirugía de acero inoxidable con drenaje incluido, a un costado se encuentra la mesa para estéticas, en la parte superior está una repisa donde tenemos el equipo para la higiene y corte de pelo; también se encuentra el minicomponente, además tenemos un bote de basura con llantas y tapa, está el teléfono empotrado en la pared, hay un locker metálico de dos compartimientos para guardar objetos personales, un maletín con el instrumental de cirugía, otro con equipo para tomas y envío de muestras y una máquina de escribir.

#### Área de hospitalización.

Contamos con dos jaulas, una de ellas es para perros de talla grande y la otra para pequeños, un portasueros metálico doble, contamos con un perchero para nuestras batas, en la parte superior de éste tenemos empotrada una repisa con documentos, carpetas de contabilidad y un archivero portátil.

#### B a ñ o .

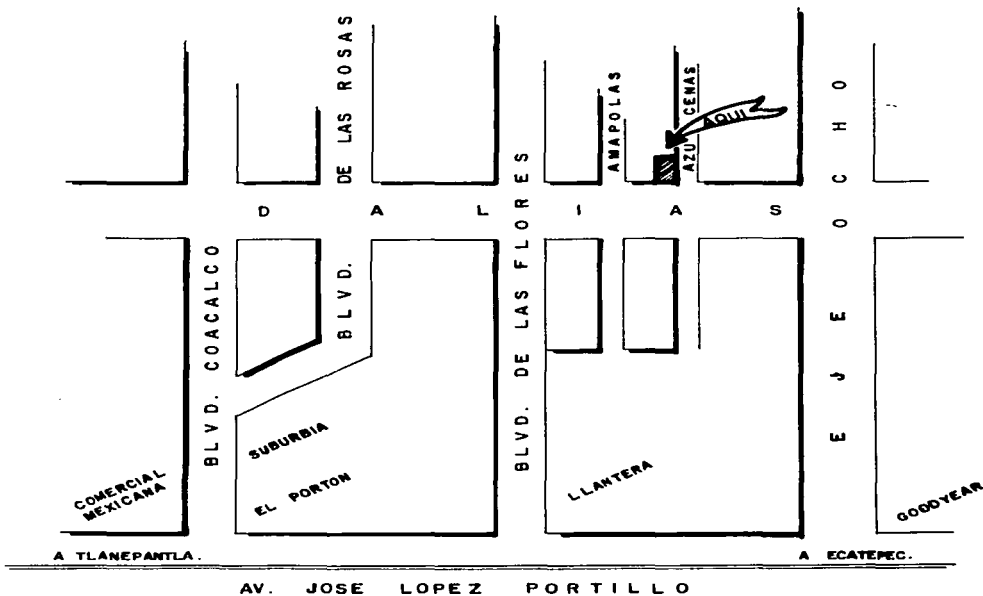
Cuenta con lavabo, taza, coladera, regadera eléctrica para bañar perros, artículos para la higiene personal, artículos para el aseo y desinfección del consultorio.

La distribución (Fig. no.2) y la respectiva superficie de cada una de las divisiones del consultorio es como sigue:

Sala de espera .-	1.25 m x 2.82 m =	3.525 m <sup>2</sup>
Recepción .-	1.35 m x 2.82 m =	3.807 m <sup>2</sup>
Área de Consultas .-	1.72 m x 2.82 m =	4.850 m <sup>2</sup>
Área de Cirugía y/o Estética .-	1.50 m x 2.82 m =	4.230 m <sup>2</sup>



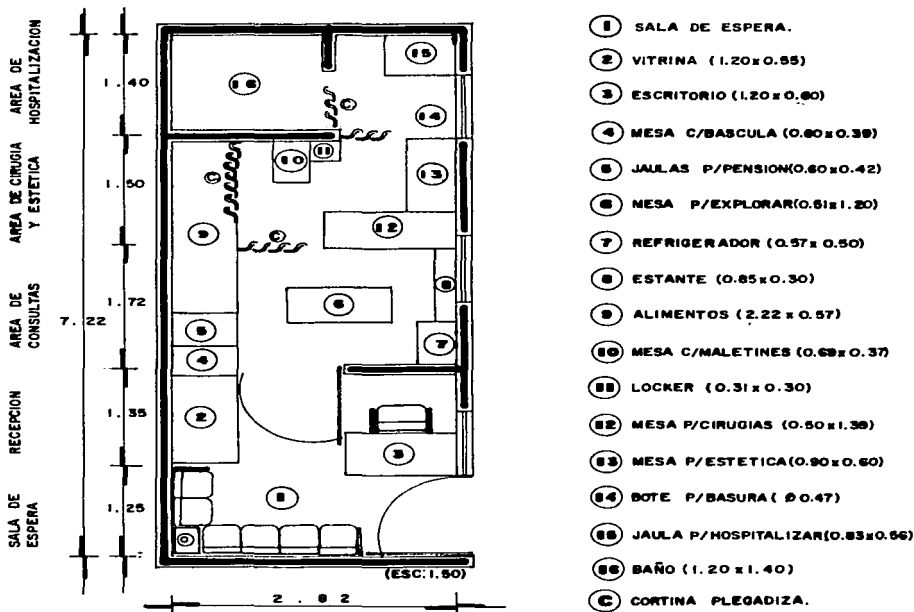
NORTE.



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Fig. no. 1: Ubicación del Consultorio.

NORTE.



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Fig. no.2: Distribucion del Consultorio.

## 2. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Casi todas las personas que trabajan con clientes de manera constante saben de la importancia que éstos representan, por lo tanto nuestra atención va enfocada hacia ellos, cuidando siempre el aspecto del consultorio, de nuestra persona y del trato cordial. Pero tenemos que aclarar que sobre todo está el deber profesional, un deber que como Médicos Veterinarios Zootecnistas (M.V.Z.) contraemos con los clientes y con sus mascotas.

1. Recibir a los clientes con una sonrisa, saludarlos y enseguida preguntar por ejemplo: ¿En que puedo servirle? ¿Dígame usted? ¿En que le puedo atender?

2. Procurar resolver sus dudas con paciencia, pues merece toda nuestra atención a quien se interesa por nuestro servicio.

3. Hacer de los dueños de mascotas, un cliente constante.

4. Cuando llegue un prospecto (futuro cliente) y quiere informarse acerca de lo que ofrecemos, explicar con cortesía y con claridad lo que él quiere saber, de ésta manera se obtiene generalmente un alto porcentaje, de que este prospecto, llegue a ser un cliente nuestro. El MVZ o quien atienda, debe tener fluidez al hablar y claridad de expresión, pues este es un aspecto importante para que el cliente regrese al consultorio.

5. Cuando el cliente o el prospecto acepta nuestro servicio, se elabora un expediente, que contiene los siguientes datos: fecha, nombre del propietario, domicilio, teléfono, nombre de su mascota, raza, sexo, fecha de nacimiento, color, número de expediente, tipo de servicio y número de caso.

6. Si solicitan estética canina, recibir al perro desde la sala de espera y se pasar al área de estéticas, solicitar al cliente que regrese en aproximadamente dos horas para entregarle a su mascota. El tiempo estará dado por los pendientes que se tenga a esa hora, por el tamaño y/o por la cooperación del perro. El tiempo promedio por perro será de 90 minutos. Dentro del servicio de estética incluimos corte de pelo, corte de garras, limpieza de oídos, limpieza de senos paranales y el baño.

7. Si solicitan consulta, se llenará una hoja clínica preguntando y haciendo la revisión que nos va pidiendo esta hoja. (Forma No. 1).



8. Si solicitan vacunas o desparasitación para cachorro, dar la explicación necesaria y una de las preguntas es: ¿cuando lo adquirió? con la finalidad de tener más precaución con el cachorrito. Dar el carnet correspondiente, anotar su próxima cita y además obsequiar un par de formas de orientación al dueño de la mascota (Formas No. 2 y 3).

9. Si el día está cargado de trabajo y la sala de espera esta llena, atender por orden de llegada, sin embargo puede modificarse ese orden, dando prioridad a pacientes graves y/o que necesiten ser canalizados de inmediato. A la vez se evitarán los ataques entre mascotas o hacia las personas que estén aglomeradas en el consultorio. Una de las cosas que nos ayudará a que las personas tengan un poco más de paciencia, es la música ambiental tranquila que se escucha siempre en el consultorio, pero principalmente en la sala de espera.

10. Es importante mencionar que cuando muera una mascota por enfermedad, accidente o por eutanasia, procurar en lo posible auxiliar el duelo. Ofrecer el servicio de incineración con opción a entrega de cenizas, con o sin urna.

11. Muchas veces no es posible dar un buen servicio cuando están presentes niño, pues muchos de ellos preguntan "sin ton ni son", quieren tocar objetos y se la pasan peleando entre sí, en estos casos llamar la atención si es necesario (algunos padres se ofenden y no regresan). Por esto, al momento de dar nuestro servicio, procurar dirigirse también a los niños, para mantenerlos interesados y en lo posible darles buen trato, pues a decir verdad ellos son un motivo de que en muchos hogares existan mascotas.

12. Procurar atender a los dueños lo mejor que se pueda, dedicándoles tiempo y buen trato con la finalidad de que regresen a solicitar otro servicio más. Y es que finalmente son clientes a los que, por su condición, debemos alagar, felicitar, apreciar, respetar, motivar y ocasionalmente hasta intimar.

### 3. POLÍTICAS PARA ELIGIR AL PROVEEDOR

El proveedor es aquella persona o casa distribuidora que nos proporciona los productos que requerimos para vender o para llevar a cabo nuestro trabajo. Como nosotros somos los compradores debemos seleccionar a uno ó a varios según nos convenga, así que doy a conocer algunos puntos a considerar, sin orden de importancia:

1. De preferencia que incluya en sus ventas, la mayor parte de los laboratorios existentes.
2. Que su domicilio quede cerca de donde laboramos .
3. Que esté establecido y que esté registrado ante la S.H.C.P.
4. Que expida los documentos con los requisitos fiscales correspondientes y a tiempo .
5. Que la recepción de mercancía se lleve a cabo en un periodo comprendido entre las doce y las cuarenta y ocho horas después de haber hecho el pedido.
6. Que tenga número telefónico y recepcionista para dejar recados, en caso necesario.
7. Que oferte crédito mínimo de quince días.
8. Que los descuentos que ofrezca sean atractivos.
9. Que no manejen tanto papeleo (con el fin de facilitar la contabilidad).
10. Que si liquidamos una factura, se nos entregue en ese preciso momento (con el fin de facilitar la contabilidad).

Una de las cosas que consideramos también, es no tener una gran cantidad de proveedores, pero sí los suficientes para llenar los requerimientos del consultorio. Y es que tener varios proveedores es sinónimo de muchos papeles firmados, muchas visitas, mucho tiempo perdido, etc.

Pero eso sí, debemos tener en nuestra agenda a todos los que llegan a ofrecer sus productos, esto es por si nos llega a fallar algún proveedor de los que ya están seleccionados.

#### 4. POLÍTICAS DEL PERSONAL

Como ya mencioné al principio, en nuestro consultorio, trabajamos dos personas: Blanca López y un servidor, quien soy el titular del establecimiento. Así que aunque seamos solo dos personas debemos respetar las políticas y reglamentos que estén diseñados para mantener un buen orden, a continuación, doy a conocer los procedimientos que he llevado a cabo con respecto al personal que se contrata:

1. Puntualidad conforme al horario establecido.
2. Limpieza para iniciar el día.
3. Uso de bata blanca y limpia.

4. El arreglo personal para hombres debe ser pantalón y camisa formal o sport y zapatos de vestir, corbata opcional; de ser posible no usar playeras estampadas, pantalones de mezclilla y zapato tenis. El arreglo personal para mujeres debe ser presentable, pero de preferencia no usar falda o vestido corto, pants, ni zapatilla alta, además se sugiere maquillaje discreto y uñas cortas. Ambos sexos estarán libres de tatuajes y objetos metálicos insertados en la piel (excepto mujeres, pueden usar solo un par de aretes).
5. Proporcionar un trato cordial cuando se atienda a cualquier cliente o prospecto.
6. Tener disponibles las "formas del consultorio", una para cada servicio:
  - Hoja clínica. (Forma No. 1).
  - Sea usted un dueño ejemplar (consejos generales para el propietario de un cachorro) (Forma No. 2).
  - Problemas con las excretas (consejos para educar al cachorro, forma que se obsequia al propietario del cachorro). (Forma No. 3).
  - Autorización para tratamiento quirúrgico. (Forma No. 4).
  - Responsiva de estética con tranquilizante. (Forma No. 5).
  - Registro de pensión. (Forma No. 6).
  - Responsiva de eutanasia. (Forma No. 7).
7. Evitar que el cliente quede a deber dinero, si llegara a deber por alguna razón, comunicarse con él para recordarle su adeudo, pero lo que no hacemos es ir a cobrar, debemos aclarar que no somos cobradores; si de todos modos nos vamos a disgustar por que no me va a pagar, entonces sería mejor disgustarnos por negarle el servicio.
8. En caso de cirugía, solicitar un adelanto del 50% para asegurar la cita, con la finalidad de proporcionar el espacio correspondiente al paciente y recibirlo con todo ya preparado. Para realizar cualquier cirugía tenemos que estar por lo menos dos médicos, porque todo es más limpio, más ordenado, más técnico y más funcional a comparación que cuando lo hace uno solo.
9. Queda prohibido discutir frente a los clientes, si hay una aclaración o corrección será en privado, evitando así evidenciar al colega.
10. Para cualquier paciente, su médico somos los dos; es decir, a pesar de que uno lo haya atendido por primera vez, el otro deberá enterarse de su historial y en su momento

seguir el tratamiento. Buscar y conseguir la comunicación ya que ésta es muy importante en el trabajo.

11. Adquirir productos de la mejor calidad, pues facilitan el trabajo y ayudan a reforzar nuestro prestigio.
12. Para registrar los gastos clasificar facturas, remisiones y tickets (solicitar comprobantes de todo), hacer la sumatoria mensual y finalmente los archivar en una carpeta con argollas.
13. No vender ni comprar mascotas en el interior del consultorio, debido a que debemos mantener un aroma agradable. Si alguien desea vender sus mascotas, les pedimos que coloquen sus anuncios.
14. El trato entre los que laboramos en éste establecimiento, deberá ser con respeto; pues de no ser así puede afectar nuestras relaciones laborales, nuestra personalidad ante los clientes y finalmente a nuestros ingresos.
15. Generalmente el asistente que llega a trabajar, será el responsable principal de que el consultorio esté limpio.
16. No sólo el lugar en donde trabajamos debe ser limpio, sino que también nuestra propia persona.
17. El pago de honorarios o comisiones al personal deberá ser de manera puntual.
18. El pago que realicemos a terceros deberá también ser puntual.
19. El trato hacia nuestros proveedores deberá ser afectuoso.
20. Si el asistente contratado es estudiante o está haciendo su servicio social, el titular del consultorio deberá adaptarse al horario escolar y trabajar en sincronía. Sin embargo aquel quedará comprometido a laborar por lo menos durante un año.
21. Si el asistente o el titular rompen o pierden algo tendrán que reponerlo total o parcialmente dependiendo el monto del objeto.
22. El trato hacia nuestros colegas de otros consultorios, deberá ser de los más cordial posible, pues de no ser así, con mucha probabilidad conseguiremos posibles enemigos. Si llegaran a remitir un paciente de algún colega, nos abocaremos a dar el servicio y a la brevedad comunicarse con él por si es necesario.
23. Procurar ahorrar energía eléctrica utilizando sólo las lámparas del área que estamos ocupando.

## 5. PROCEDIMIENTOS MEDICOS

### **Consultas.**

Cuando llegan pacientes, con casi cualquier padecimiento, llenamos la hoja clínica, comenzando con los datos de la mascota y su dueño, seguimos con la anamnesis, aquí es importante saber desde cuando comenzaron los signos clínicos, porque así podemos ir determinando la condición general del enfermo; en ocasiones los dueños omiten algunos signos, es por eso que debemos preguntar reiteradamente para obtener más datos posibles.

Tratamos de determinar en que condiciones vive el paciente, haciendo preguntas, conocemos también su tipo de alimentación; además solicitamos nos muestren el carnet de su mascota con la finalidad de ir descartando enfermedades, también debemos conocer si el paciente recibe alguna cantidad de medicamento y desde cuando. Para terminar la anamnesis preguntamos si su mascota se ha enfermado últimamente y de qué.

Continuamos con el exámen físico, haciendo una exploración general desde la nariz hasta el ano, vamos anotando lo observado en el renglón correspondiente de nuestra hoja clínica y lo que no llegue a caer lo anotamos al reverso.

Finalmente damos un Dx. presuntivo, que va a estar justificado con todos los datos anteriores sin descuidar los Dx. diferenciales, haciéndolo saber al dueño.

Cuando sospechamos de enfermedades bacterianas o parasitarias aplicamos el tratamiento indicado y generalmente el paciente se recupera. Cuando el tratamiento no da resultado, enviamos las muestras correspondientes al laboratorio para dar el diagnóstico confirmativo y dar el tratamiento adecuado, en cualquier caso llevamos la bitácora diaria del paciente en cuestión. Debido a que el mayor número de padecimientos son de tipo gastroentérico, doy a conocer los medicamentos que uso en estos casos (Tabla No. 1).

En ocasiones los niños nos llevan a su mascota, damos la consulta si es que nos responden a nuestras preguntas, porque si no mejor los regresamos, sugiriéndole que acuda algún adulto.

**Tratamientos.-** Este servicio que otorgamos se refiere a la aplicación de medicamentos dentro del consultorio. En la mayoría de los casos nosotros preferimos tratar a nuestros pacientes durante tres días por lo menos en vez de mandar la terapia a casa, pues los

propietarios en varias ocasiones no dan adecuadamente los medicamentos indicados. Por supuesto que en ocasiones es inevitable mandar tratamiento para que se lo den en casa, así que todo dependerá del caso. Utilizamos el 80% de medicamentos de uso veterinario y el 20% de uso humano durante nuestra práctica.

### **Hospitalizaciones.**

Causas por las que hospitalizamos a caninos y que requieren por lo menos un día de hospitalización:

- Estado de shock.- Cuando la mascota haya sido mordida, atropellada, sufrido una caída de gran altura o cualquier otro traumatismo de esas consecuencias.
- Deshidratación de más del 6%.- Cuando la piel comienza a perder elasticidad, la mucosa y la conjuntiva oral están ligeramente secas.
- Anorexia.- Cuando la padezca mas de 24 horas.
- Vómito y/o diarrea persistentes.- Cualquier enfermedad o padecimiento que produzca este par de signos y que por lo menos recurra dos veces de cada una por día.
- Enfermedades respiratorias graves.- Enfermedad que produzca respiración dificultosa, presentación de estertores evidentes, expulsión de flemas, moco con sangre y/o fosas nasales obstruidas con mucosidad.

### **Revisiones.**

Las llamamos así, a todo aquel chequeo de alguna parte corporal cuya lesión o afección sea evidente y que a nuestra consideración no requiera llenar una hoja clínica, por lo general se da en caso de animales aparentemente sanos. Por ejemplo mascotas con otitis, hernias, tumores visibles, problemas oftálmicos, Dx. de gestación, etc.

### **Desparasitaciones.**

Las iniciamos a partir del mes de edad, utilizando productos diferentes de acuerdo al peso de la mascota:

Para perros que pesen menos de 2 Kg. : mebendazol (22mg/Kg.) "averdan" suspensión, cada 24 horas durante 3 días.

Que pesen 2, 3 y 4 Kg. : Oxibendazol (22.5 mg/ Kg.) y niclosamida "vitaminthe pasta" en una sola dosis.

En los dos casos anteriores adicionamos avermectina tópica "dermodex", unidosis.

Que pesen 2.5, 5, 7.5 Kg. y en adelante: pamoato de pirantel (150 mg/10 Kg.), praziquantel (50 mg/10 Kg.), fenbendazol (150 mg/10 Kg.) "drontal plus o vermiplex plus, tabletas". dosis única. Adicionamos ivermectina vía S.C. cuya dosis es de 50 mcg/ Kg.

En perros adultos o que ya han recibido desparasitaciones anteriores aplicamos ivermectina cada seis meses.

En cada paciente tomamos las debidas precauciones para evitar problemas iatrogénicos.

Nosotros generalmente no mandamos a hacer exámenes coproparasitológicos (excepto cuando reportan padecimientos digestivos), simplemente desparasitamos cuando: 1. El dueño lo solicita. 2. Nos reportan que su mascota está defecando "lombrices" y 3. Cuando damos cita. Sabemos que es importante contar con un microscopio para realizar los exámenes correspondientes, pero hasta el momento, nuestra economía no nos ha permitido comprar uno de buena calidad.

En caso de la desparasitación en gatos usamos vitaminthe pasta como dosis única junto con una aplicación de ivermectina, con dosis igual a la del perro.

### **Inmunizaciones.**

Cualquier tipo de inmunización en caninos la iniciamos a partir de los dos meses de edad, usando una vacuna quintuple que contiene: parvovirus, distemper, hepatitis, leptospirosis y parainfluenza, el refuerzo lo hacemos a los quince días después de la primera, luego una sola aplicación cada año. La vacunación antirrábica la aplicamos quince días después de haber puesto el refuerzo de la dosis quintuple, siempre y cuando el perro sea menor de un año; en caso de perros adultos solo aplicamos una vacuna polivalente y una dosis antirrábica por año.

En caso de gatos después de los dos meses de edad, aplicamos leucemia felina y a los quince días triple felina, que contiene : panleucopenia, traqueobronquitis y coronavirus. repetimos ambas vacunas dando un plazo de quince días entre una y otra, finalmente aplicamos rabia. Siempre que una mascota es vacunada y/o desparasitada, proporcionamos en ese momento el carnet personalizado correspondiente.

Cuando un paciente cubre totalmente su calendario de vacunación y desparasitación, tiene derecho a que se le abra una tarjeta la cual contiene el control individual de sus antecedentes médicos y profilácticos; a los dueños de dicho paciente les damos un obsequio, como estímulo por ser clientes cumplidos.

Tanto en las vacunas como en los tratamientos usamos cinco diferentes calibres de agujas para inyectar y esto dependerá del tamaño del perro pues la finalidad es traumatizar lo menos posible a nuestro pacientes, los dueños se dan cuenta y lo agradecen. Los calibres que más usamos son: 21G x 1" 22G x 1" 23G x 1 25G x 5/8" con jeringas de tres mililitros.

#### Cirugías.

Este servicio es muy escaso con respecto a los otros servicios, sin embargo las cirugías que más se realizan son: ovariectomías (OVH), otectomías, caudectomías y orquiectomías entre otras cirugías menores.

No voy a detallar los pasos que llevamos a cabo en cada una de las cirugías mencionadas, porque no es la intención de este trabajo. Pero sí quiero hacer mención de los procedimientos que llevamos a cabo para la realización de cualquier cirugía, desde antes de recibir al paciente hasta que lo entregamos.

Procuramos darle a cada paciente su tiempo pre y post operatorio, para cualquier intervención quirúrgica, así que una vez hecha la cita, programamos la cirugía y ese día tenemos todo listo desde antes de que llegue el paciente (limpieza, ropa, asepsia, instrumental, medicamentos, etc.). Cuando llegan las personas citadas y antes de cualquier cosa, les pedimos que lean y firmen la autorización correspondiente (Forma No. 4). Una vez contado con dicha autorización, tranquilizamos con acepromazina a 2.5mg/10kg I.M., depilamos al paciente y lo pasamos después al área de cirugías; a pesar de que somos dos personas quien realiza la intervención quirúrgica, tratamos de hacerla lo más apegado posible a lo que dicta la técnica.

A todos los pacientes caninos que entran a cirugía, los canalizamos con solución cloruro de sodio, así la mascota queda con una vía de acceso I.V., para intervenir de manera inmediata, por si la vida del paciente se compromete, además la recuperación de la anestesia es más rápida, ahora, para anestesiar usamos zoletil 50 a una dosis de 0.15ml/kg. I.V. Hasta el momento y después de tres años haciendo esto, no he tenido la pena de sufrir el



fallecimiento de algún paciente. Sabemos que el uso de anestesia inhalada es de lo mas seguro que existe hasta el momento, pero desgraciadamente no dispongo de los medios necesarios para adquirir este equipo; así pues tengo que adaptarme con lo que hay, sin embargo se procurará obtener lo necesario.

Una vez concluida la cirugía, retiramos el exceso de sangre del paciente, los campos quirúrgicos los sumergimos en agua clorada para su limpieza, lavamos el instrumental, en fin ordenamos y aseamos nuestra área de cirugía.

Al paciente lo entregamos ese mismo día, siempre y cuando haya recibido vigilancia médica de por lo menos cinco horas y además que esté conciente del entorno que lo rodea. A los dueños les damos la receta correspondiente que generalmente se trata del uso de un antibiótico (p.ej. Enrofloxacin 5mg/kg.), un analgésico (p.ej. Dipirona sódica 25mg/kg.) y un antiséptico local.

Les recomendamos el uso de collares isabelinos, pues un buen porcentaje de éxito de cualquier cirugía es evitar que el paciente se despoje de la sutura. Nuestro trabajo concluye exitosamente cuando retiramos la sutura de la piel y verificamos que la cicatrización sea adecuada, hasta entonces el paciente se da de alta.

### **Estéticas.**

El servicio de estética incluye: corte de pelo, limpieza de oídos, vaciado del contenido de los sacos anales, corte de garras y baño, el cual se hace con agua tibia en regadera eléctrica, el producto para bañar a la mascota dependerá del estado de su pelo y de su piel; puede ser shampoo, jabón medicinal o shampoo antipulgas.

Cuando recibimos un perro para estética, primero revisamos el estado general de su pelo y procedemos de acuerdo a lo siguiente:

**Categoría A.** Si el pelo está bien cepillado, sin nudos y no está apelmazado, entonces le hacemos el corte que el dueño solicite proporcionándole un muestrario.

**Categoría B.** Si el pelo está mas o menos cepillado, con algunos nudos y no apelmazado; le hacemos el corte que desee, eligiendolo en el muestrario, en este caso adicionamos un costo extra debido al tiempo que se requiere para desenredar.

**Categoría C.** Si el pelo no está cepillado adecuadamente, tiene varios nudos y tiene zonas apelmazadas; entonces, no le damos a elegir ningún corte pues sería muy laborioso para

nosotros y traumático para la mascota así que, es mejor raparla, además resulta ser mas económico para el cliente.

Categoría D. Si el pelo está totalmente apelmazado en todo el cuerpo, el dueño no tendrá opción mas que aceptar que rapemos totalmente a su mascota. En estos casos cobramos una cantidad extra por el mayor tiempo que se ocupa.

Una vez acordado con el cliente sobre el corte y costo de la estética, si éste acepta, anotamos sus datos en el libro de registro y lo pasamos al área de estética, si la mascota va a necesitar tranquilizante, el dueño firmará la autorización correspondiente (Forma No.5) y tendrá un costo adicional.

Al momento de entregar a la mascota damos sugerencias de asco y cuidado del pelo; si la mascota tiene algún padecimiento (otitis, dermatitis, sarro en dientes, etc.), damos al dueño las recomendaciones pertinentes y si éste acepta que nosotros le demos el tratamiento, lo hacemos con gusto. A las hembras les obsequiamos un par de moños que colocamos en sus orejas y a los machos un moño para su cuello.

#### **Otros Servicios.**

Dentro de este concepto están incluidos los servicios que en este consultorio no son muy comunes, pero al fin y al cabo representan un ingreso adicional. Como ejemplo podrían ser: corte de garras, pensiones, toma y envío de muestras.

## **6. PROCEDIMIENTOS FISCALES Y CONTABLES**

En mi caso estoy dado de alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (S.H.C.P.), con la clave de honorarios y mis declaraciones son trimestrales, éstas las hago siempre a tiempo y no he tenido problemas, por supuesto que éstos procedimientos son respaldados por el Contador Público. Sin embargo quiero hacer del conocimiento de ustedes, que hay otra clave para inscribirse: comercio en pequeño, así que pueden elegir cualquiera de estas dos opciones, las cuales son recomendadas para Veterinarios.

Hay que recordar que en México las reformas fiscales son cambiadas constantemente y esto representa una gran desventaja para comprender las leyes fiscales del país, en cuanto a éste tema quiero mencionar que el presente escrito se redactó en el año 2001.

Es necesario que un Contador Público nos asesore, pero no por contar con él, dejemos de conocer lo básico de dicha legislación. De antemano les digo que de manera personal, llevo a cabo lo que menciona la ley fiscal y es conveniente que ustedes la conozcan

Debido a que la mayoría de los Médicos Veterinarios cuando abren su negocio propio, desconocen en gran parte las leyes fiscales, sus convenientes y sus inconvenientes, así que voy a dar a conocer los reglamentos que les podrían servir a los contribuyentes Veterinarios.

Los sujetos a honorarios.

Se considera que perciben ingresos por honorarios las personas físicas que realicen, entre otros, algún oficio o actividad profesional de manera independiente.

Datos para inscribirse.

Las personas físicas que perciban ingresos por honorarios deberán realizar su inscripción al R.F.C. conforme a lo siguiente:

Llenar dos ejemplares del "formulario R-1" siguiendo las instrucciones contenidas al reverso del mismo, a los que deberán anexar los siguientes documentos: Acta de nacimiento, identificación oficial y comprobante de domicilio.

En la forma "R-1", en el recuadro de obligaciones fiscales deberán anotar las claves de obligaciones fiscales según corresponda a su actividad.

Recomiendo las claves 112 y la 201. La 112 es por honorarios, y en general por la prestación de un servicio personal independiente. La 201 es por el impuesto al valor agregado.

La desventaja de la clave 112 es que no se debe comercializar, sin embargo la ventaja es que se pueden deducir todos los gastos del local y los personales (teléfono, luz, renta, uniformes escolares, etc.).

En caso de tener trabajadores a su servicio, deberán anotar la clave 160 que les corresponde como retenedores por salarios.

La forma R-1 se podrá adquirir en cualquier papelería que venda formas fiscales.

El trámite de inscripción, se llevará a cabo en el módulo de atención fiscal de su administración local de recaudación, o en el módulo de recepción de trámites fiscales que le corresponda de acuerdo a su domicilio fiscal.

Los pagos provisionales serán trimestrales.

#### Declaración Anual.

El contribuyente que perciba ingresos por honorarios, tendrá la obligación de presentar declaración anual del impuesto sobre la renta e IVA, del 1º de febrero al 30 de abril.

Clave L-520 Comercio en pequeño.

Comercializar o vender accesorios, sin necesidad de dar comprobantes simplificados.

#### Sujetos al régimen pequeños contribuyentes (R.P.C.).

Las personas que obtengan ingresos por el desarrollo de actividad comercial, industrial así como artesanal, podrán optar por pagar el impuesto sobre la renta (I.S.R), siempre que los ingresos propios de su actividad empresarial y los intereses obtenidos en el año del calendario anterior, no hubieran excedido de \$ 2,986,618.

Los contribuyentes que inician actividad podrán optar por pagar el impuesto sobre la renta conforme al R.P.C. cuando estimen que sus ingresos del año anterior no haya excedido de \$3,083,982.

En el R.P.C. además de declarar el I.S.R., también se declara el IVA y el impuesto al activo (I.A.), aun cuando no este obligado el pago de este último.

Se hará dos veces al año (enero y julio), es decir la declaraciones serán semestrales.

#### Facilidades Administrativas.

Quienes tributan en R.P.C. cuenta con las facilidades administrativas siguientes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales:

- Realizan pagos semestrales y si gustan trimestrales.
- Presentación optativa de declaración anual
- No presentan declaración informativa de clientes y proveedores.
- No formulan estados financieros.

- No expiden comprobantes con requisitos por las ventas que efectúen, cuyo valor no exceda de \$ 50.00

Ambas claves 112 y L-520 presentan ventajas y desventajas, hay contadores que sugieren el R.P.C. y otros por honorarios, así pues deberán ponerse de acuerdo y tomar una decisión entre el Contador y el Veterinario.

Recuerden que hay cambios fiscales durante el año, pidan los servicios de un Contador Público de su confianza o recomendado, para que lleve a cabo sus trámites fiscales y su contabilidad. Pero eso sí, estén al pendiente y pidan a su Contador mantenerlos siempre informados de cualquier cambio.

Dejando atrás las cuestiones fiscales, quiero comenzar con el aspecto contable. A continuación voy a enumerar los pasos que he llevado a cabo para la elaboración de mi contabilidad, los cuales pueden servir de guía para el Veterinario.

Quiero mencionar de una vez que significa la palabra "cuenta", debido a que la voy a ocupar durante el presente trabajo, contablemente una cuenta es en este caso, el nombre del concepto motivo por el cual ingresa o egresa alguna cantidad de dinero, repercutiendo en el activo, pasivo o capital del consultorio.

Para registrar los ingresos.

1.- Anotamos diariamente en un cuaderno los ingresos de los servicios otorgados día con día. Los ingresos se van distribuyendo en ocho principales cuentas: consultas, tratamientos, vacunaciones, desparasitaciones, revisiones, cirugías, estéticas y otros servicios.

2.- Al final del mes hacemos la suma de cada una de las cuentas, de esta manera conoceremos la cuenta que nos ha dejado mayores ingresos, luego hacemos la sumatoria de todas las cuentas y obtenemos el total de ingresos de cada uno de los meses. Usamos hojas columnares para facilitar nuestro trabajo, dichas hojas se adquieren en cualquier papelería y pueden pedirse con el número de columnas que uno desee, una cuenta para cada columna.

Para registrar los egresos.

1.- Siempre pedimos facturas de todo lo que adquirimos. Como no siempre es posible pues solicitamos aunque sea notas de remisión y si esto tampoco es posible, nosotros mismos

llenamos una forma llamada "comprobante de gastos" donde anotamos concepto, cantidad y fecha. Debo subrayar que todo cuanto gastamos o invertimos tendrá siempre su respectivo comprobante.

2.- Todos los comprobantes de las erogaciones hechas durante un mes los vamos guardando en un fólder titulado "notas y facturas".

3.- Al final de cada mes paso los comprobantes del fólder a una carpeta de dos argollas, las notas de tamaño pequeño las adhiero y acomodo en hojas bond, de esta manera varios comprobantes quedan incluidos en una sola hoja.

4.- Una vez ordenados estos documentos del mes, sumamos sus cantidades, obtenemos el total y luego hacemos el desglose por concepto, por ejemplo: medicamentos, inversiones, artículos de curación, renta, luz eléctrica, teléfono, comisiones o sueldos, cobros personales, artículos de limpieza, reparaciones, alimentos, cursos, etc.

Una vez hecha la sumatoria de ingresos y egresos pasamos los datos a una hoja con los respectivos desgloses y le damos una copia al Contador. Debido a que hacemos nosotros una buena parte de la contabilidad, nuestro Contador nos hace un atractivo descuento, pues le entregamos prácticamente los resultados. Al Contador lo que le tocará hacer es llenar el formulario fiscal y hacer las declaraciones correspondientes a tiempo.

## **FORMAS DEL CONSULTORIO.**

H O J A C L I N I C A

Caso #

Propietario:  
Domicilio:  
Teléfono:

Fecha:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre  
Sexo

Especie  
Fecha de Nac.

Peso  
Raza

HISTORIA DEL PACIENTE (ANAMNESIS)

- A) Síntomas Subjetivos.-
- B) Condiciones Individuales y del Medio Ambiente.-
- C) Antecedentes (Vacunas, Medicamentos y/o Patologías).-

E X A M E N F I S I C O

A) Exploración general

Actitud.

Capa.

Conj. Ocular.

Muc. Bucal.

Linfonodos.

Aparato Respiratorio.

Aparato Digestivo.

Sistema Nervioso y Aparato urogenital.

Piel.  
Nariz.  
Otras:

Edo. Corporal.  
Aspecto.

B) Constantes Fisiológicas.      Temp.      F. R.      F. C.

C) Aparatos Afectados.

Dx. Presuntivo.

Dx. Diferencial.

E X A M E N D E L A B O R A T A R I O

Dx. Confirmativo.  
Tratamiento.



## SEA USTED UN DUEÑO EJEMPLAR

Antes de que su mascota entre a su nuevo hogar, deberá tener listo donde se va a alojar, el sitio escogido deberá ser tranquilo, calentito y alejado de las corrientes de aire pero cerca de la familia. Le queremos informar que los cachorritos duermen hasta el 80% del día, así que deben respetarle el sueño. Si no desea que su perro "ya crecido" duerma en su recámara, no lo enseñe. Como el cachorro es curioso hay que evitar que entre en contacto con artículos de limpieza y con todo lo que pudiera ocasionarle un daño a su integridad física.

Una vez escogido nombre para el cachorro, pida a todos los miembros de la familia que siempre le llamen por su nombre. Deje que su cachorro se acostumbre a su familia; antes de presentarle amigos y vecinos. Los niños deberán ser enseñados a tratar gentilmente a su cachorro y que entiendan que "no son juguetes".

Es necesario llevarlo al Veterinario lo antes posible, debido a que está expuesto a enfermedades contagiosas y mortales que pueden ser prevenidas con las vacunas. Le informamos que la posesión de cualquier animal obliga al poseedor a vacunarlo contra toda enfermedad transmisible (Capítulo III; Art.17 de la Ley de Protección a los Animales). Las principales vacunas que se aplican en la actualidad son: la vacuna quintuple y la antirrábica. Queremos aclarar que la vacuna quintuple protege contra parvovirus, moquillo, hepatitis, leptospirosis, y parainfluenza canina.

Es importante desparasitar al perro (cachorro y adulto), pues esto evitará la existencia de parásitos transmisibles a los humanos, en especial a los niños. Recuerde que no es saludable la presencia de pulgas, ni para su mascota ni para su familia, porque la pulga transmite un parásito al perro (semejante a una solitaria), por lo tanto si no elimina a la pulga de su hogar, será un constante riesgo para su familia y para su mascota. Su Veterinario tiene los productos para la erradicación de la pulga, pida informes.

En cuanto a la limpieza de la mascota, queremos decirle que deberá bañarla cada mes, debiendo utilizar shampoos o jabones para perro. Si su mascota se ensucia con frecuencia, o está en periodo de vacunación o hace frío, existe un producto para la limpieza en seco, evitando así enfermedades respiratorias.

Algo muy importante que debe usted saber es que el miembro de la familia que solventa los gastos de la mascota será directamente el responsable de la salud de ella. Así que si su perro necesita un Servicio Veterinario, es mejor que acuda el responsable ó en su defecto algún adulto de su confianza, pero no envíe menores de doce años, si no hay nadie autorizado para llevar al perro, pida Servicio a Domicilio, vale la pena.

Cuando salga su mascota a pasear, ésta deberá llevar collar y cadena, porque si no es así, se considerará "perro callejero". Por ley, todo perro que camine por la calle sin ir sujeto a través de una cadena o correa por su dueño, puede ser recogido por la **perrera municipal**.

Los perros también mudan la dentadura alrededor de los seis meses de edad. Así que para aliviar el malestar asociado con los nuevos dientes, ellos tratan de roer o masticar lo que esté a su alcance. Para esto existen juguetes masticables exclusivamente para perros, usted los puede conseguir en su Veterinaria más cercana. Acostumbre a su mascota a comer tres veces al día hasta el año de edad, dos veces al día durante el segundo año de edad y una vez al día después de los tres años.

Le sugerimos alimento a su perro con croquetas de calidad premium, debido a que este tipo de alimento cubre todos los requerimientos nutricionales, sin necesidad de adicional algo más. La comida casera tiene muchas desventajas en la actualidad debido a que la vida es mas acelerada que otros años.

Y por favor, no permita que su mascota sea vacunada o desparasitada por personas ambulantes ó carentes de un local establecido.

GRACIAS.

CORTESÍA DE:

## PROBLEMAS CON LAS EXCRETAS

Por lo común, los cachorros aprenden a ser limpios después de llegar a una casa nueva. Depende de la paciencia y habilidad del dueño así como de la mascota, el determinar si la conducta se aprenderá de forma exitosa o si el cachorro será expulsado de la casa o de la familia. El entrenamiento en casa se inicia con mayor facilidad alrededor de las ocho semanas, cuando empieza la enseñanza estable. Se logra en forma más fácil si se utiliza la técnica de enseñanza al sacar al perro a un área específica y hacer después una alabanza generosa cuando excreta. Hay tres cosas "imperativas" para el entrenamiento con buen resultado: paciencia, confinamiento y horario. La paciencia significa dar al cachorro bastantes oportunidades. En algunos casos pocos días son adecuados para el cachorro, quizá con un accidente ocasional. Otros perros pueden tomar más de un año; pero cada caso es individual. Estar cambiando para probar diferentes técnicas o diferentes variaciones cada dos o tres días es demasiado confuso para el cachorro, y casi garantiza un largo proceso o si no un fracaso.

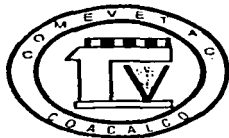
El confinamiento es necesario para disminuir la cantidad de ejercicio que el cachorro hace cuando los dueños salen y toman ventaja de la tendencia del perro que no desea ensuciar su propia cama. Para dueños que se ausentan cortos periodos durante el día, es ideal un área pequeña. Cuando los dueños deben salir 10 a 12 horas, es preferible un área más grande, como un baño. Puesto que la pequeña vejiga urinaria quizá no pueda contener orina tan largo tiempo, el espacio más largo permite que el cachorro se aleje de alguna manera del lugar sucio. El horario es el tercer factor del entrenamiento del cachorro. El dueño debe sacar al cachorro al área de eliminación en cuanto se levanta, cuando se activa físicamente, después de que coma y antes de acostarlo. Es importante recordar que los perros pequeños orinan con frecuencia.

El tipo de superficie que se destine para las excretas se aprende durante los primeros seis meses. Los cachorros entrenados a orinar sobre papel, con frecuencia tienen dificultades de adaptación para hacerlo en el pasto, cuando crecen. Se tiene el mismo tipo de problemas cuando los perros entrenados deben hacerlo sobre el concreto, asfalto o arena. Para el cachorro ya entrenado sobre papel, el dueño debe mover en forma muy gradual los papeles de su localización original hacia la puerta, después afuera y finalmente sobre el pasto. Después de un periodo de excretar sobre el papel o el pasto, el papel puede disminuirse en forma gradual de tamaño hasta eliminarse. Mientras que no todos los cachorros se adaptan a esta modificación gradual suele ofrecer las mejores posibilidades de éxito. La superficie referida puede también funcionar a la inversa. Para el cachorro que fue entrenado fuera de casa e introducido a ella, un tapete peludo o una alfombra de deshecho tiene muchas de las características del pasto. Con frecuencia, éstos cachorros lo logran mejor si se les limita sobre una superficie dura hasta que establezca un programa de eliminación.

Cuando sucedan accidentes en la casa, la manera en que los maneje el dueño puede determinar si el ensuciar en casa se volverá un problema o si solo fue un accidente. La mayor parte de los dueños encuentran la excreción varios minutos u horas después de que ocurrió la conducta. Entonces, castigan al cachorro reprendiéndolo, o frotando su nariz sobre la suciedad, echándolo fuera o "ignorándolo" durante algunos días, o ambos. El cachorro aprende con rapidez que la orina o las heces solas no son un problema, que el dueño solo no es un problema, pero que el olor de los excrementos más la presencia del dueño significan un gran problema. La anticipación de este tratamiento produce que el cachorro se comporte de forma diferente, y los dueños suponen que esto significa que el "cachorro sabe que ha actuado mal porque parece culpable". El castigo por una conducta, o el premio por ella, deberá presentarse pocos segundos después del final de la conducta o el perro ya no va a relacionar los dos hechos. Si el cachorro se dirige hacia el dueño, que ha visto las heces y es castigado, interpreta el castigo como resultante de la conducta de ir hacia el dueño. El dueño verbaliza el problema de ensuciarse en casa y cree que el cachorro ha entendido. Pronto, el castigo se vuelve el único contacto social entre el cachorro y el dueño, pero para el perro es mejor no tener ningún contacto. Lo que se inició con un accidente se vuelve una conducta de búsqueda de atención.

El ciclo puede romperse y terminar con el ensuciar en casa. El cachorro necesita una interacción positiva con el dueño, de manera que los premios por obediencia y excreta fuera son importantes. No debe haber castigo a menos que el cachorro se encuentre en el acto y el dueño no debe tener rencores. Procure ser congruente y tener mucha paciencia.

Fuente: Pediatría Veterinaria.  
Johnny D. Hoskins.



COMEVET, A. C.  
CORPORACION MEDICA VETERINARIA



(Forma No. 4)

AZULENAS PSD, CALLES  
VILLA DE LAS FLORES  
LA. MANZ.

### AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO QUIRÚRGICO

FECHA:

EXPEDIENTE:

Por medio de la presente autorizo la intervención quirúrgica de mi mascota que a continuación se describe:

NOMBRE:  
ESPECIE:

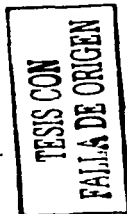
RAZA:  
EDAD:

SEXO:  
COLOR:

Datos del Propietario:

NOMBRE:  
DOMICILIO:

TELEFONO:



INTERVENCIÓN A LA QUE VA A SER SOMETIDO:

Asimismo, me doy por enterado que cualquier cirugía implica altos riesgos que pueden incluso comprometer la vida de mi mascota, durante la cirugía e incluso horas posteriores a ella, por lo que excluyo en cualquier momento de toda responsabilidad al Médico Veterinario encargado.

OBSERVACIONES:

PROPIETARIO

MÉDICO VETERINARIO

VETERINARIA "LA MANZANA"  
AZUCENAS ESQ. DALIAS, VILLA DE LAS FLORES.  
COACALCO, EDO. DE MEX.

(Forma No.5)

**RESPONSIVA DE ESTETICA CON TRANQUILIZANTE**

EXPEDIENTE No.

FECHA:

Por medio de la presente doy mi autorización y consentimiento para que en esta Veterinaria se realice la estética con tranquilizante a mi mascota por la siguiente razón:

Presenta los siguientes datos:

NOMBRE:  
ESPECIE:

RAZA:  
FECHA DE NAC:

SEXO:  
COLOR:

Datos del Propietario:

NOMBRE:  
DOMICILIO:

TELEFONO:

DESCRIPCIÓN DEL CORTE DE PELO:

Asimismo, como propietario doy por enterado y entiendo, que cualquier aplicación de tranquilizante implica riesgos que podrían comprometer la vida de mi mascota. Incluso horas posteriores a ésta; por lo que en caso de que esto sucediera, excluyo en cualquier momento de la responsabilidad al Veterinario encargado.

NOMBRE Y FIRMA DEL PROPIETARIO

NOMBRE Y FIRMA DEL  
VETERINARIO.



VETERINARIA "LA MANZANA"  
AZUCENAS ESQ. DALIAS, VILLA DE LAS FLORES  
COACALCO, EDO. DE MEX.

**R E S P O N S I V A   D E   E U T A N A S I A**

EXPEDIENTE No.

FECHA:

Por medio de la presente doy mi autorización para que el Veterinario en turno:

Realice la Eutanasia a mi mascota que presenta los siguientes datos:

NOMBRE:  
ESPECIE:

RAZA:  
FECHA DE NAC:

SEXO:  
COLOR:

Datos del Propietario:

NOMBRE:  
DOMICILIO:

TELEFONO:

La realización de esta práctica está en función de evitar el sufrimiento innecesario a la mascota que tenga una enfermedad terminal o bien lograr el bienestar común tanto del paciente como del propietario.

NOMBRE Y FIRMA DEL PROPIETARIO.

NOMBRE Y FIRMA DEL  
VETERINARIO.

Tabla No. 1 PRINCIPALES PROBLEMAS GASTROENTERICOS DEL CONSULTORIO VETERINARIO "LA MANZANA" (1999-2000).

	ANTIB.	S.T.A.A	CIME.	METOC	B.C.	K.P.	G.A.M.	S.B.	DIETA	M.F.	M.A.
Gastr. M.	---	+++	+	---	---	---	++	+++	---	+	---
Enter M.	+	+	---	---	++	++	---	++	+	---	---
Enter. B.	+++	++	---	+	++	++	---	++	++	+	---
G.E.B.	+++	+++	++	++	++	++	++	+++	+++	++	---
Giardiasis	+++	+++	++	++	++	---	---	---	+++	+	+++
Parvovirus	+++	+++	+++	+++	++	---	---	++	---	+	---

NOTA: Si cursa deshidratación con cualquiera de los padecimientos anteriores se dará terapia de sostén. La signología deberá considerarse para la aplicación de los medicamentos en cada paciente. Para confirmar Dx. de Giardiasis, el laboratorio utiliza la técnica de Faust. Para confirmar Dx. de Parvovirus, el laboratorio utiliza en heces, la técnica de hemoaglutinación directa e inhibición con anticuerpos específicos contra este virus. En suero utiliza la técnica de la inhibición de la hemoaglutinación.

#### CLAVES

- (+++)= ADMINISTRACIÓN MUY IMPORTANTE.  
 (++) = ADMINISTRACIÓN IMPORTANTE.  
 (+) = ADMINISTRACIÓN MEDIANAMENTE IMPORTANTE.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

- GASTR.M. = GASTRITIS MECANICA.  
 ENTER.M.= ENTERITIS MECANICA.  
 ENTER.B. = ENTERITIS BACTERIANA.  
 G. E. B. = GASTROENTERITIS BACTERIANA.  
 ANTIB. = ANTIBIOTICO.  
 S.T.A.A. = SUSPENSIÓN TEMPORAL DE ALIMENTO Y AGUA.  
 CIME. = CIMETIDINA.  
 METOC. = METOCLOPRAMIDA  
 B.C. = BUSCAPINA COMPOSITUM.  
 K.P. = KOALIN PECTINA.  
 G.A.M. = GEL DE ALUMINIO Y MAGNESIO  
 S.B. = SUBSALICILATO DE BISMUTO.  
 M.F. = MEGLUMINA DE FLUNIXIN.  
 M.A. = METRONIDAZOL Y DESPUES ALBENDAZOL.

30-17

## 7. GRÁFICAS.

Una vez contabilizado el número de servicios que hemos dado por cada mes y después de conocer los ingresos y egresos, elaboré gráficas para tener un conocimiento mas completo del comportamiento estadístico del consultorio.

La gran mayoría de los colegas no forman un banco de datos, por lo cual es fácil deducir que desconocen el comportamiento de su negocio, tendrán idea, pero no lo conocen a fondo.

Las gráficas, como ya sabemos, son un resumen de información colocadas en un dibujo sencillo, "un dibujo vale mas que mil palabras". Así es, con un solo vistazo a la gráfica podemos observar, por ejemplo, el comportamiento económico de un negocio, para después tomar medidas oportunas para continuar o corregir.

Posteriormente ya será decisión de cada quien entrar al campo de las probabilidades, pero por lo pronto todos aquellos propietarios de una clínica ó consultorio veterinario deberá tener sus gráficas.

A continuación doy a conocer las gráficas que a mi parecer resultan ser básicas para cualquier consultorio veterinario. Elaboré tres grupos de gráficas por cada año(1999 y 2000):  
E El grupo uno (del año correspondiente), consta de sus primeras ocho gráficas, conteniendo cada una de éstas el comportamiento de cada servicio realizado durante 12 meses, donde el 100% representó la mayor frecuencia del servicio prestado, comparado con los otros meses del mismo año.

El grupo dos, consta de las siguientes doce gráficas (del año correspondiente), conteniendo cada una de éstas el comportamiento de cada mes respecto a los servicios otorgados, donde el 100% representó la mayor frecuencia del servicio prestado, comparado con los otros servicios del mismo mes.

El grupo tres consta de gráficas en barras, las cuales representan los principales padecimientos detectados en este consultorio y que fueron expresados de manera porcentual durante 1999 y 2000, donde el 100% representó la suma de las barras que aparecen. El último par de gráficas de éste mismo grupo, contienen los sistemas y aparatos cuyos problemas se observaron con menos frecuencia en este consultorio.



Quiero recomendar a los Médicos Veterinarios la elaboración de gráficas en su propio negocio, para la obtención de datos importantes tanto en lo contable como en lo médico. En la actualidad ya es muy rápida su elaboración, pues basta con alimentar a la computadora con los datos correspondientes y ésta se encargará de elaborar las gráficas de manera automática.

#### INTERPRETACION DE LAS GRAFICAS DEL AÑO 1999.

Gráficas correspondientes al grupo uno.

Gráfica 1/1999. Nos muestra que los ingresos por vacunar fue bajo en abril y alto en diciembre.

Gráfica 2/1999. Nos muestra que febrero fue mal mes para desparasitar, pero diciembre es el mejor.

Gráfica 3/1999. Notamos que las consultas en diciembre son bajas en comparación al mes de abril.

Gráfica 4/1999. Abril es mejor en cuanto a tratamientos se refiere, pero febrero fue el mes mas bajo.

Gráfica 5/1999. Abril fue el peor mes en cuanto a revisiones en comparación con junio.

Gráfica 6/1999. Nos muestra que los peores meses fueron agosto y septiembre, el mejor mes fue enero para las cirugías.

Gráfica 7/1999. Enero fue el peor mes y diciembre fue el mejor para estéticas.

Gráfica 8/1999. Nos muestra que los ingresos al dar otros servicios fue alto en febrero y bajo en el mes de mayo.

Gráficas correspondiente al grupo dos.

Gráficas 9/1999, 10/1999, 18/1999 y 20/1999. Donde las vacunaciones fueron las mas abundantes.

Gráficas 11/1999, 12/1999, 13/1999, 14/1999, 15/1999, 16/1999, 17/1999 y 19/1999. Nos revelan que los tratamientos han sido los mas abundantes, pero no significa que sean los que mas volumen de ingresos aporten al consultorio. Todas éstas gráficas también nos

demuestran que durante éstos 12 meses las revisiones, cirugías y otros servicios son los menos solicitados.

Gráficas correspondientes al grupo tres.

“Problemas del aparato digestivo”. Las gastroenteritis bacterianas son las que representaron casi el 50 por ciento de los demás problemas gastroentéricos.

“Problemas del aparato respiratorio”. Las traqueobronquitis son el padecimiento que mas abundó en comparación con las otras afecciones respiratorias.

“Problemas varios”. Los padecimientos de piel son los que mas abundaron.

#### INTERPRETACIÓN DEL LAS GRÁFICAS DEL AÑO 2000

Gráficas correspondientes al grupo uno:

Gráfica 1/2000. Nos muestra que el ingreso por concepto de vacunaciones fue malo en el mes de agosto y bueno en marzo.

Gráfica 2/2000. Nos muestra que julio fue un mal mes para desparasitar y enero fue el mejor.

Gráfica 3/2000. Las consultas fueron las mas escasas en agosto a comparación de marzo.

Gráfica 4/2000. Marzo fue el mejor mes en cuanto a tratamientos, pero ahora agosto fue el mas bajo.

Gráfica 5/2000. Marzo fue el peor mes en comparación al mes de julio en cuanto a las revisiones.

Gráfica 6/2000. Nos muestra que en cuanto a cirugías, el peor mes fue septiembre, el mejor fue el mes de noviembre.

Gráfica 7/2000. Ahora, para las estéticas mayo y octubre fueron los peores meses y julio fue el mejor.

Gráfica 8/2000. Nos muestra que los ingresos al proporcionar otros servicios fue alto en julio y bajo en marzo y mayo.

Gráficas correspondientes al grupo dos:

Gráficas 9/2000 y 19/2000. Fueron donde las vacunas sobresalieron por su cantidad de ingresos.

Gráficas 16/2000 y 20/2000. Cabe destacar que el servicio de estéticas superó en mucho a los demás servicios.

Gráficas 10/2000, 11/2000, 12/2000, 13/2000, 14/2000, 15/2000, 17/2000 y 18/2000. Aquí observamos que nuevamente los tratamientos superan a los otros servicios. En el año 2000 también observamos que los menores porcentajes corresponden a las revisiones, cirugías y otros servicios.

Gráficas correspondientes al grupo tres.

“Problemas del aparato digestivo”. La interpretación es parecida a su similar del año 1999.

“Problemas del aparato respiratorio”. La interpretación es parecida a su similar del año 1999.

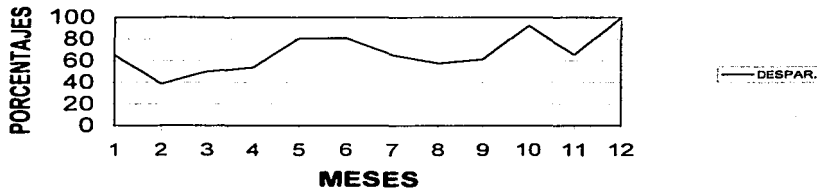
“Problemas varios”. La interpretación es parecida a su similar del año 1999.

**GRAFICA No. 1 AÑO 1999**



1/99. Nos muestra que los ingresos por vacunar fue bajo en abril y alto en diciembre.

**GRAFICA No. 2 AÑO 1999**



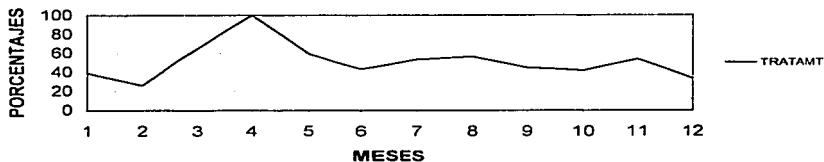
2/99. Nos muestra que febrero fue mal mes para desparasitar, pero diciembre fue el mejor.

**GRAFICA No.3 AÑO 1999**



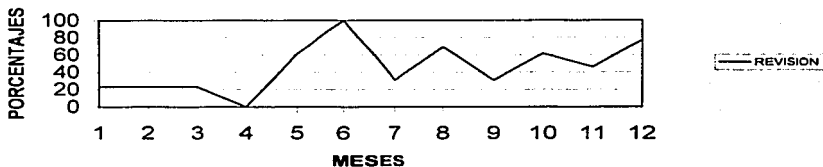
3/99. Notamos que las consultas en diciembre son bajas a comparación de abril.

**GRAFICA No:4 AÑO 1999**



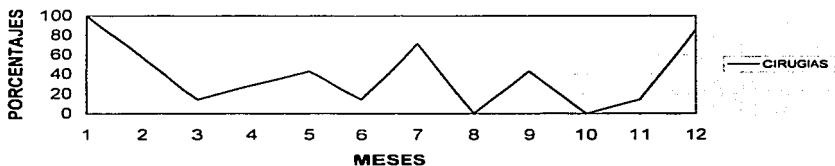
4/99. Abril es mejor en cuanto a tratamientos se refiere pero ahora febrero es el mas bajo.

**GRAFICA No. 5 AÑO 1999**



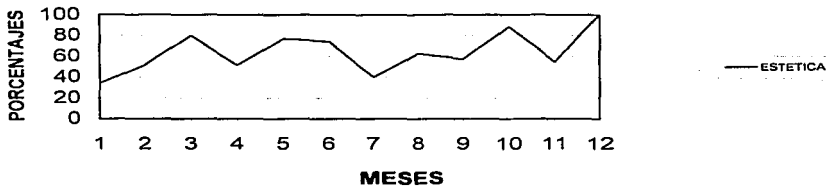
5/99. Abril es el peor mes en cuanto a revisiones a comparación con julio.

**GRAFICA No.6 AÑO 1999**



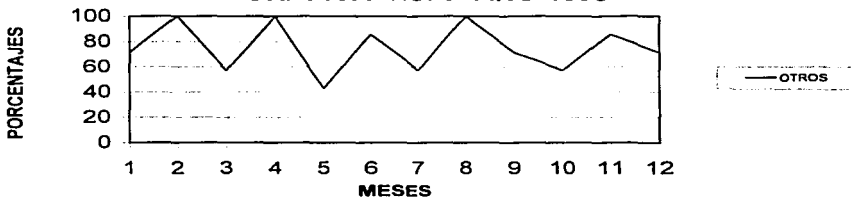
6/99. Nos muestra que los peores meses fueron agosto y septiembre, el mejor mes fue enero para las cirugías.

**GRAFICA No. 7 AÑO 1999**



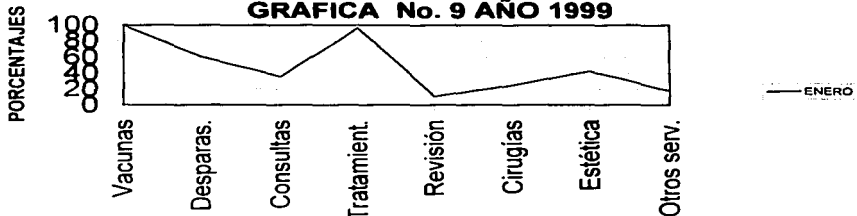
7/99. Ahora enero fue el peor y diciembre fue el mejor para estéticas.

**GRAFICA No. 8 AÑO 1999**



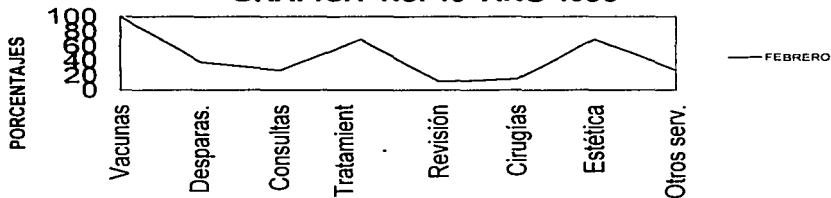
8/1999. Nos muestra que los ingresos al dar otros servicios fue alto en febrero y bajo en el mes de mayo.

**GRAFICA No. 9 AÑO 1999**



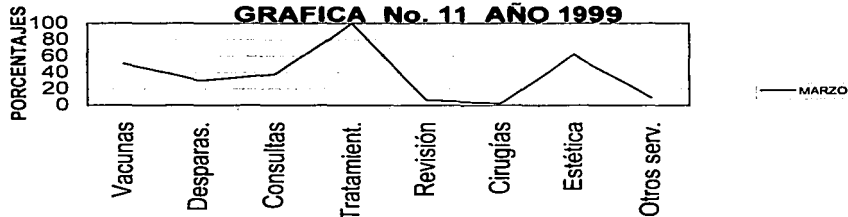
9/1999. Donde las vacunaciones fueron las mas abundantes.

**GRAFICA No. 10 AÑO 1999**



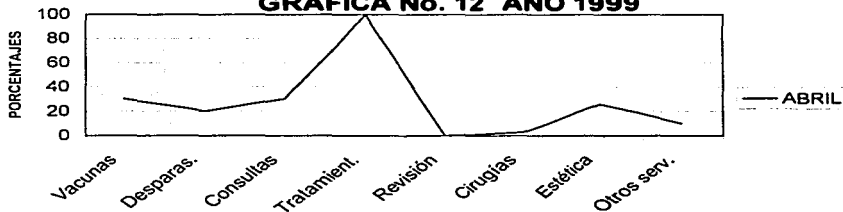
10/1999. Igual interpretación que en la gráfica 9/1999.

**GRAFICA No. 11 AÑO 1999**

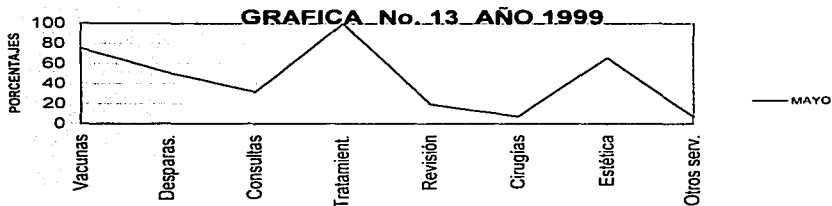


11/1999. Nos revela que los tratamientos han sido los mas abundantes, pero no significa que sean los que mas volumen de Ingresos aporten al consultorio.

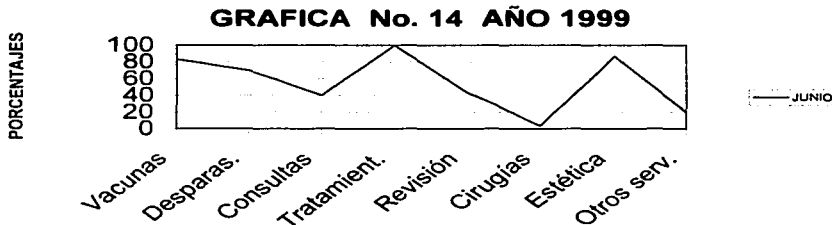
**GRAFICA No. 12 AÑO 1999**



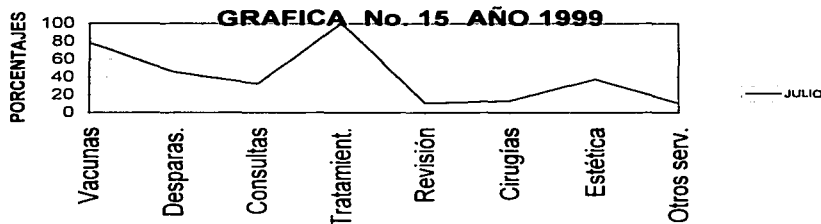
12/1999. Igual interpretación que en la gráfica 11/1999.



13/1999. Igual interpretación que en la gráfica 11/1999.

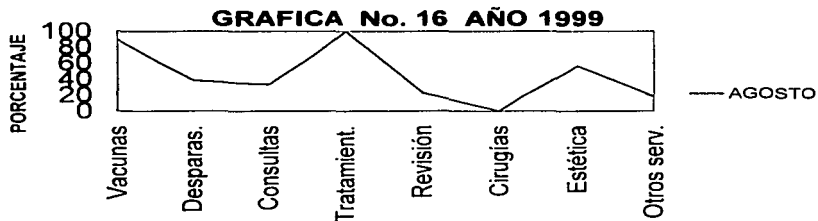


14/1999. Igual interpretación que en la gráfica 11/1999.

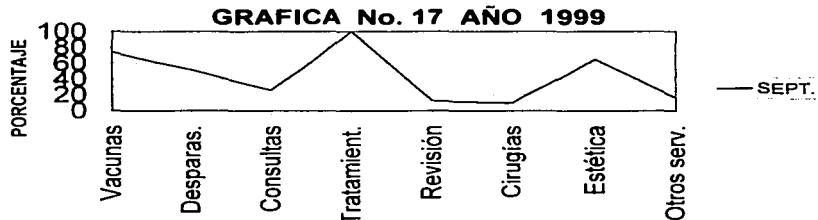


15/1999. Igual interpretación que en la gráfica 11/1999.

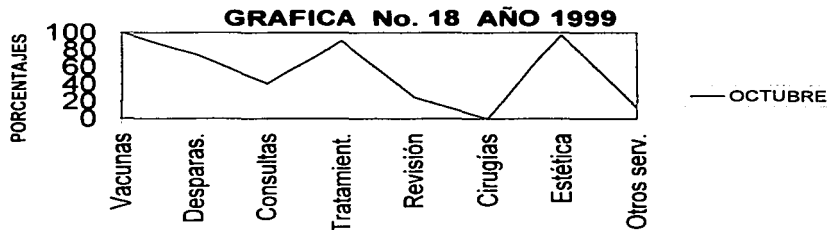




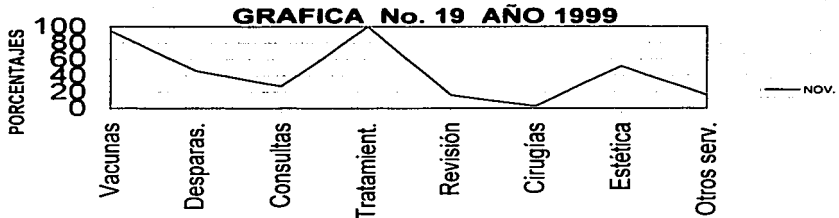
16/1999. Igual interpretación que en la gráfica 11/1999.



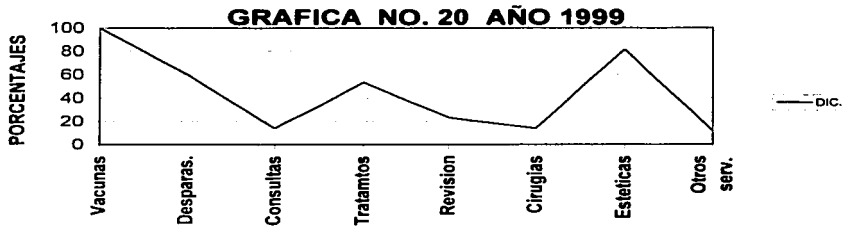
17/1999. Igual interpretación que en la gráfica 11/1999.



18/1999. Donde las vacunaciones fueron las mas abundantes.



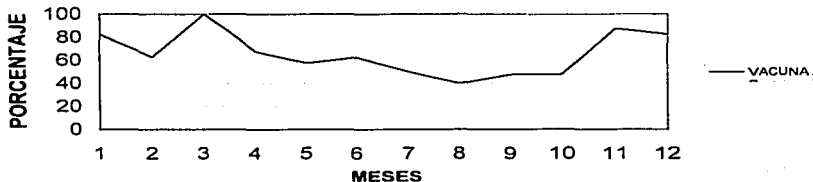
19/1999. Igual interpretación que en la gráfica 11/1999.



20/1999. Donde las vacunaciones fueron las mas abundantes.

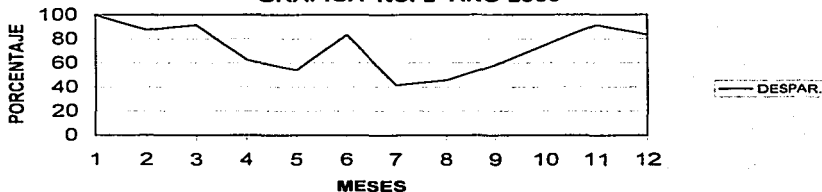
**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**GRAFICA No. 1 AÑO 2000**



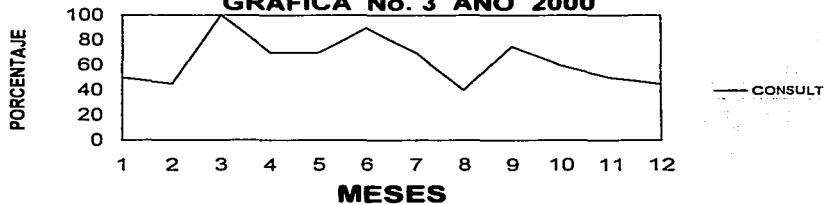
1/2000. Nos muestra que el ingreso por Vacunar fue malo en el mes de agosto y bueno en marzo.

**GRAFICA No. 2 AÑO 2000**



2/2000. Nos muestra que julio fue un mal mes para desparasitar, pero enero fue el mejor.

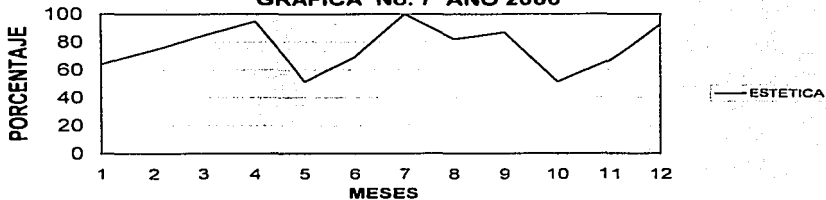
**GRAFICA No. 3 AÑO 2000**



3/2000. Las consultas fueron las escasas en agosto a comparacion de marzo.

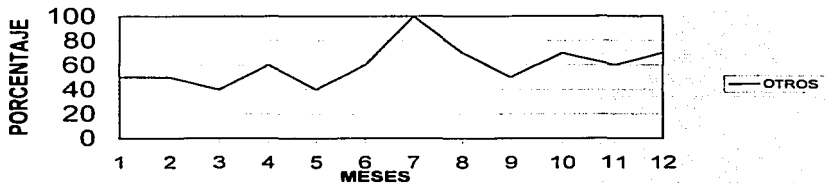
1995 CON  
FALLA DE ORIGEN

GRAFICA No. 7 AÑO 2000



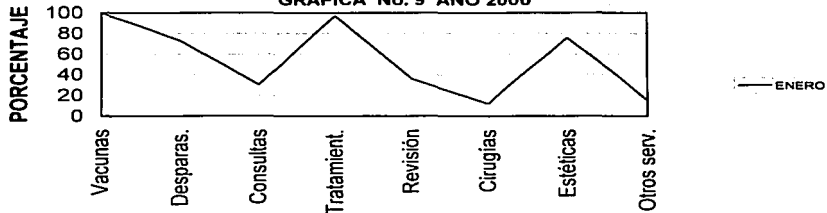
7/2000. Ahora, para las estéticas mayo y octubre fueron los peores meses y julio fue el mejor.

GRAFICA No. 8 AÑO 2000

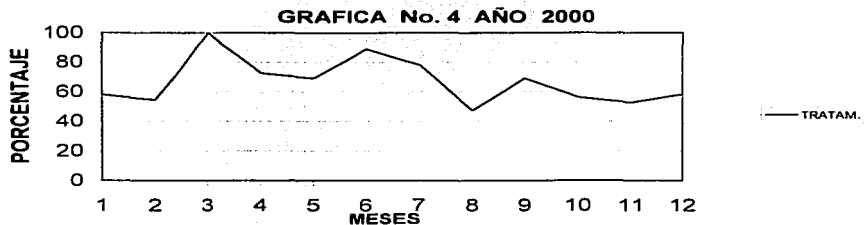


8/2000. Nos muestra que los ingresos al proporcionar otros servicios fue alto en julio y bajo en marzo y mayo.

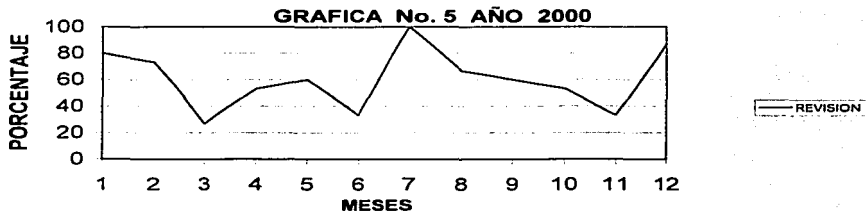
GRAFICA No. 9 AÑO 2000



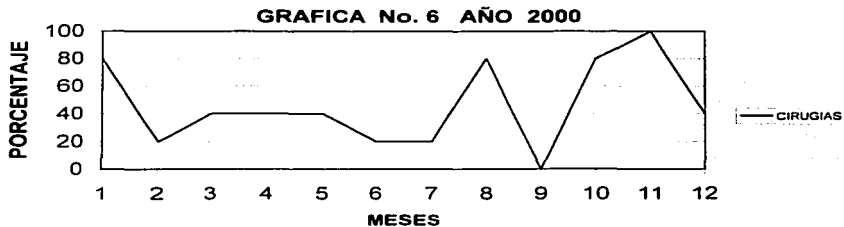
9/2000. Fueron donde las vacunas sobresalieron por su cantidad de servicios.



4/2000. Marzo fue el mejor mes en cuanto a tratamientos, pero ahora agosto fue el mas bajo.

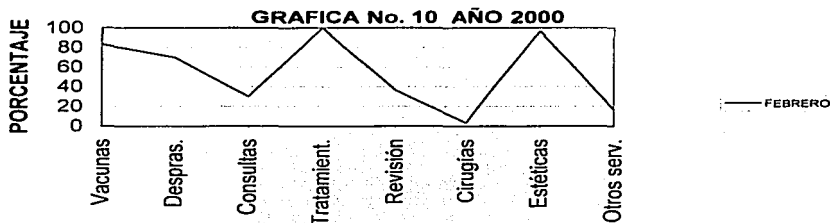


5/2000. Ahora, marzo es el peor mes a comparación del mes de julio en cuanto a las revisiones.

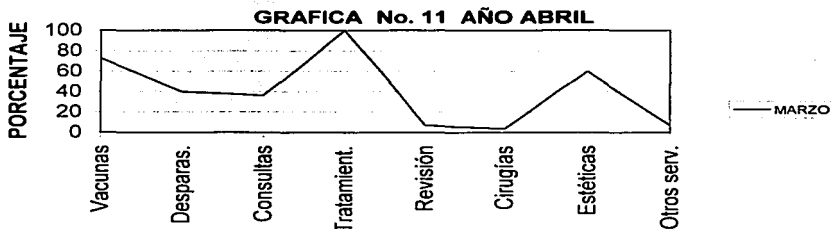


6/2000 Nos muestra que en cuanto a cirugias, el peor mes fue septiembre, el mejor fue el mes de noviembre.

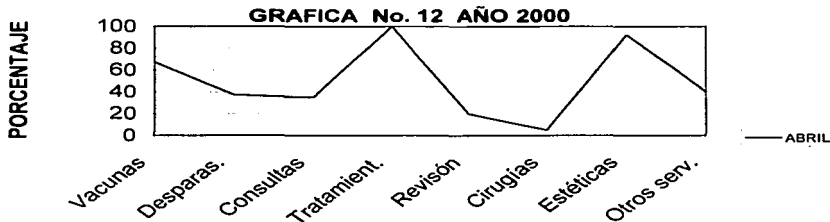
# TESIS CON FALLA DE ORIGEN



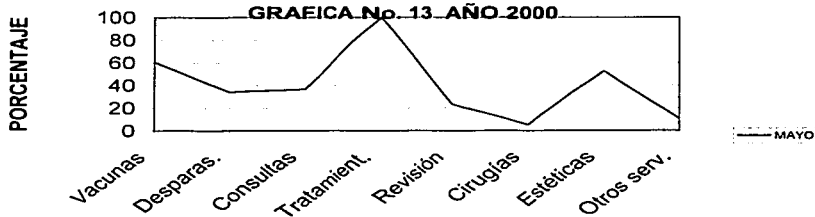
10/2000. Observamos nuevamente que los tratamientos superan a los otros servicios. En el año 2000 también observamos que los menores porcentajes corresponden a las revisiones, cirugías y otros servicios.



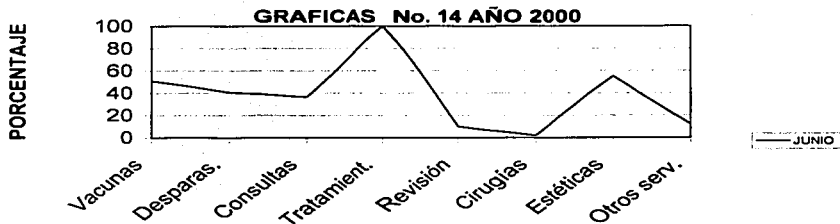
11/2000. Misma interpretación en la grafica 10/2000.



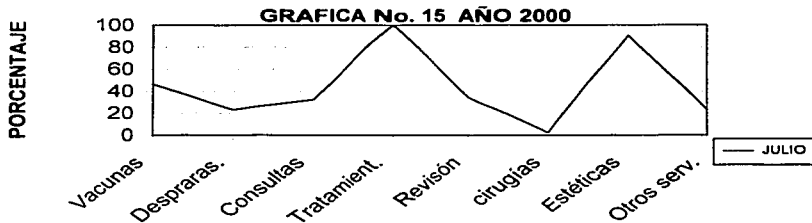
12/2000. Misma interpretación en la grafica 10/2000.



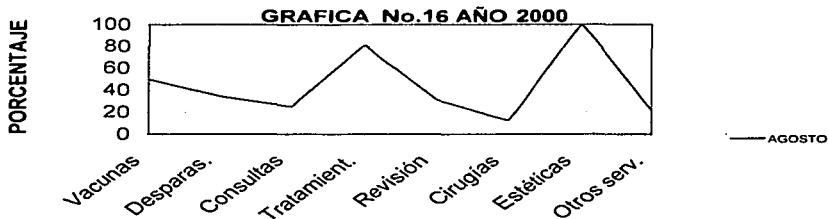
13/2000. Misma interpretación en la grafica 10/2000.



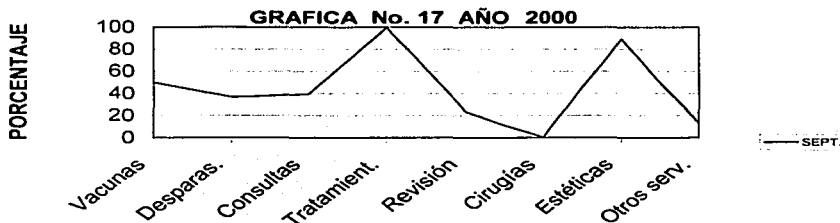
14/2000. Misma interpretación en la gráfica 10/2000.



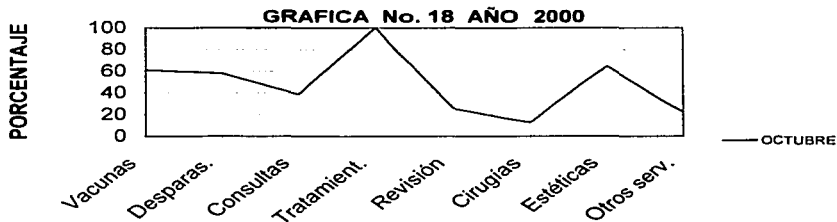
15/2000. Misma interpretación en la grafica 10/2000.



16/2000. Cabe destacar que las estéticas supere en mucho a los demás servicios.

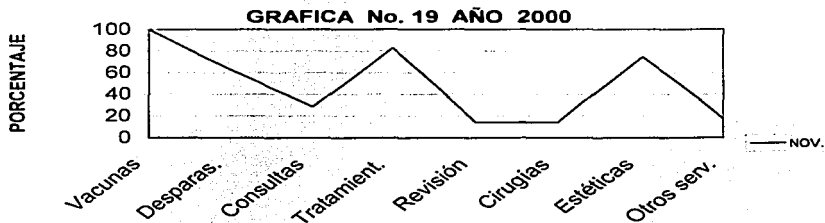


17/2000. Misma interpretación en la gráfica 10/2000.

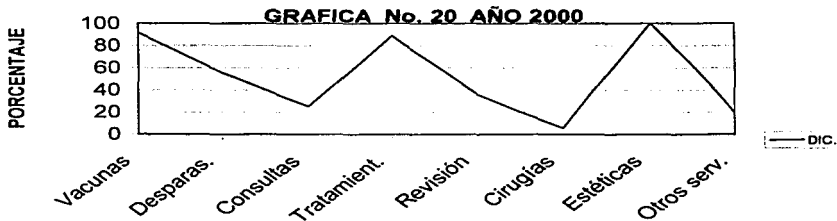


18/2000. Misma interpretación en la gráfica 10/2000.



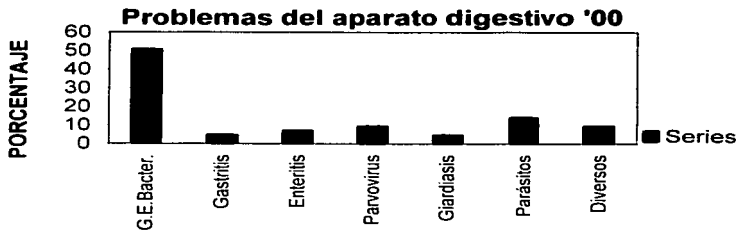
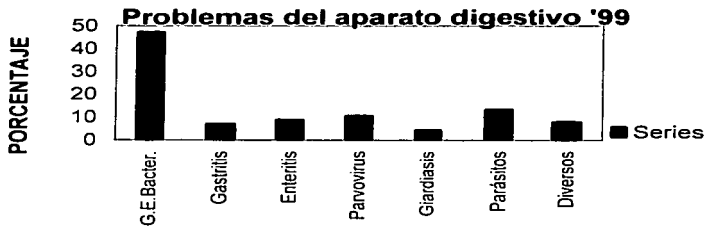


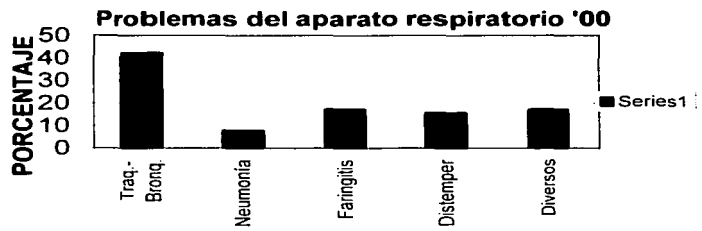
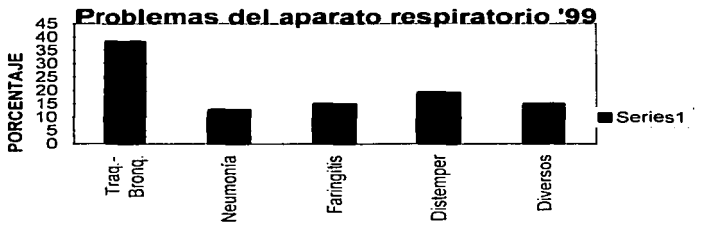
19/2000. Fueron las vacunas donde sobresalieron por su cantidad de servicios.



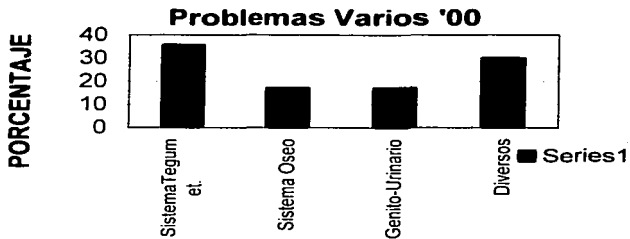
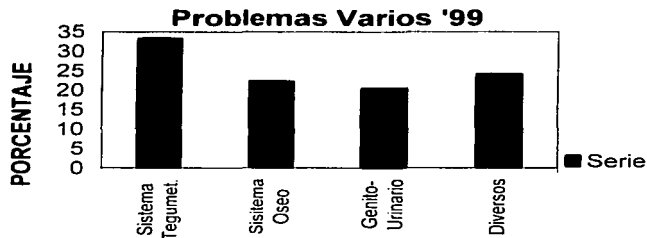
20/2000. Cabe destacar que las estéticas superó en mucho a los demás servicios.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN





**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



Una vez mencionado el modo y los procedimientos de mi labor cotidiana en el consultorio, sugiero que todos los Médicos Veterinarios, elaboren **por escrito** las políticas y normas que se deban aplicar tanto para el buen funcionamiento médico como administrativo. Esta normatividad debe renovarse cada año o de acuerdo a la ampliación y desarrollo de cada negocio, necesitamos los veterinarios acostumbrarnos al orden y a la disciplina, tanto individual como colectiva.

En el consultorio, he resuelto muchos casos clínicos, pero no quiero decir con esto que soy autosuficiente desde el punto de vista médico, pues las dudas que he llegado a tener, las resuelvo consultando libros, con la ayuda de algún profesor o de un colega. En algunas ocasiones me he sentido incompetente para resolver algunos padecimientos y es cuando remito el caso con algún colega cuya experiencia sea reconocida y que cuente con el equipo médico necesario.

Sin embargo, con el tiempo y una preparación constante, se podrán dar mejores soluciones a todos aquellos obstáculos, ya sean personales, profesionales y nacionales, que se van presentando durante nuestras vidas.

Es por eso que muchos colegas y egresados de esta carrera, nos encontramos con la necesidad de reunirnos, de conocernos, de ayudarnos, de compartir nuestras experiencias, pues ésta es la manera en la que van surgiendo las organizaciones de individuos que pugnan por objetivos en común, en nuestro caso, la fundación y avance de asociaciones civiles veterinarias, que tienen mucho que ofrecer a nuestro propio gremio y a la sociedad.

En lo personal, he obtenido diversos beneficios con solo ser asociado de COMEVET, A.C. (Corporación Médica Veterinaria, A.C.). cuya sede está en Coacalco, Edo. de México, ahí he conocido a colegas que están dispuestos a ayudar, he aprendido a depurar tanto las técnicas quirúrgicas como las clínicas, pues en ésta asociación, como en otras, generalmente se tienen conferencias de buena calidad, además he conocido distribuidores y productos nuevos que me han facilitado el trabajo.

Así como influyó COMEVET, A.C. en mi ejercicio profesional, de igual manera se han beneficiado otros colegas de ésta y varias asociaciones. Es por eso que cada consejo directivo, deberá administrar correctamente su propia corporación veterinaria, para que permanezca viable. De tal manera, que a una asociación recién fundada, debemos quererla, nutrirla y respetarla entre otros cuidados, para que crezca en armonía con bases sólidas, pues en el

futuro recibiremos beneficios tanto profesionales como laborales y en suma también se verá beneficiada la sociedad.

La primera parte del presente trabajo aquí concluye, para dar paso a la segunda, la cual debe ser leída en su totalidad por todos aquellos colegas que quieran fundar una asociación veterinaria, para todos aquellos que ya pertenezcan a un consejo directivo y que necesiten enderezar el “rumbo” de su corporación, de tal manera que éste trabajo también está dirigido al gremio veterinario en general para darnos cuenta de la importancia que tiene estar organizados.

Pues bien amable lector, dispóngase a conocer ésta otra parte del trabajo, que con tanto interés, empeño y entusiasmo escribí, compártalo conmigo, pues también lo hice pensando en usted.

### III. LA ASOCIACION CIVIL VETERINARIA (A.C.V.)

#### I. ANTECEDENTES ASOCIATIVOS.

"Cuando varios individuos convinieren en reunirse, de manera que no sea enteramente transitoria, para realizar un fin común que no está prohibido por la ley y que no tenga carácter preponderantemente económico, constituyen una asociación" (10)

Así es como el código civil, de la legislación mexicana, define a la asociación y que es necesario leerlo y conocerlo para saber actuar conforme a lo que establece la ley.

Ahora bien, históricamente hablando, en cuanto al gremio veterinario se refiere, en México al inicio de los años cincuentas comenzaron a agruparse Médicos Veterinarios, dirigiendo su atención a las pequeñas especies, principalmente caninos y felinos, debido a la necesidad que exigía la creciente urbanización.

AMMVEPE (Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios Especialistas en pequeñas Especies), resulta ser una referencia acerca de la organización gremial, esta asociación se funda en 1969 con la iniciativa de algunos colegas que en su momento desearon proporcionar una atención mas profesional y especializada dirigida a perros y gatos (14).

Con el paso del tiempo, los fundadores de dicha asociación procuraron organizarse lo mejor posible, pero a pesar de sus logros, muchos de sus esfuerzos se vieron mermados, pues con toda posibilidad la comunidad veterinaria no estaba preparada para asimilar las propuestas de los directivos de la mencionada asociación, y estos a su vez no aplicaron los principios que dicta la teoría administrativa.

Después de AMVVEPE, en el Distrito Federal, en el Estado de México y en varias entidades federativas han surgido otras asociaciones veterinarias, unas mas reconocidas que otras, pero se empieza a ver una "unión gremial" que hace mucho tiempo no existía, sin embargo aún no se concreta satisfactoriamente.

Es por eso que debemos aprovechar el momento para asociarnos de manera profesional, pues recordemos, que tenemos estudios profesionales a nivel licenciatura y por esa razón tenemos el deber de mejorar nuestra capacidad asociativa.

## 2. ANTECEDENTES DE NUESTRA PRESENCIA SOCIAL.

Por comunicación personal con colegas de amplia trayectoria he sabido que en México desde hace muchos años, la idea que se tenía del Médico Veterinario Zootectinta (M.V.Z.), era de una persona de campo, rural y que podría ser tratado como tal o en el menor de los casos, como peón, así estaba conceptualizada ésta profesión y aún en algunos sectores de la sociedad persiste ésta idea.

La profesión de M.V.Z. desde sus inicios, estaba dirigida casi exclusivamente para personas rurales y de una u otra forma, dichos profesionistas transmitían la imagen asociada con la suciedad y olor desagradable. La personalidad de los Veterinarios ha sido considerada por varios años, como maloliente, sucia y sin importancia social. En cambio la personalidad de los Contadores o Abogados entre otros, ha sido considerada con un estereotipo respetable, importante y formal.

Tal parece que el Médico Veterinario, ha sido una persona socialmente pasiva, callada y apática durante su etapa de estudiante y aún en la práctica profesional. El Dr. Alexander escribió, "...Por lo tanto, es triste que nuestra profesión, sin unidad y sin deseos de participar en la política, se haya quedado rezagada y fuera de época en estas actividades". Y continúa diciendo, "...En tales condiciones, nuestra ambición debe ser el establecer el máximo de actividades sociales y políticas, para mejorar la fisonomía de nuestra querida profesión que hasta ahora no ha sido muy favorable" (12).

Incluso algunas personas piensan hoy día, que la carrera de Medicina Veterinaria es una carrera corta o que puede cursarse después de la escuela secundaria.

Uno de los comentarios que he escuchado y que puede evidenciar parte del deterioro de la personalidad de los Médicos Veterinarios, es que los estudiantes, en especial las mujeres de antes de los años ochentas, en su mayoría parecían, sin el afán de ofender, obreros, dando muchas veces mal aspecto y desconfianza. Si la frase "como te ven te tratan" es válida, entonces existe por costumbre un rechazo social hacia el Veterinario. Para complementar lo anterior, quiero retomar lo que nos dice el Dr. Alexander, "La artesanía de herrar con el sucio mandil de cuero, con instrumentos como el pujabante, las tenazas, el martillo y las herraduras, fueron la imagen que degradaron el concepto social del Veterinario y por desgracia, aun perdura en la mente de personas de ésta y otras latitudes, estableciendo una marcada



diferencia científica y social con otras profesiones, por lo que no debemos acudir al fácil juego de palabras al afirmar que estamos en el mejor plan profesional y social" (12).

Estos antecedentes costumbristas o tradicionalistas, pueden ser una de las causas por las cuales, la autoestima de muchos colegas se vio disminuida. personas así, podrían desarrollar tendencias al aislamiento y consecuentemente ser poco participativas en términos generales.

En la actualidad la imagen del estudiantado de Medicina Veterinaria ha ido mejorando afortunadamente. su autoestima se ve favorecida. brindan mucho mas confianza que antes y hasta la imagen de los consultorios de las recientes generaciones son distintos, dejando atrás el estereotipo de una veterinaria tradicional: con pollos, conejos, forrajes y polvo en abundancia.

Pero aún así, a ésta querida profesión le faltan detalles para que su importancia sea difundida ante la sociedad, así como lo hacen por ejemplo los Médicos Cirujanos, Odontólogos, Contadores, etc. Nosotros debemos enriquecer nuestra profesión, pues desde el punto de vista jerárquico-social estuvimos y aún seguimos estando, tal vez injustamente, por debajo de los Médicos Cirujanos, a pesar del similar grado de dificultad que representa estudiar la Medicina Veterinaria.

Si además añadimos la falta de capacitación para organizar o administrar durante nuestra preparación académica, va a dar como resultado un conjunto de colegas que improvisan en el logro de objetivos para la fundación y desarrollo de una asociación, por lo tanto hacen muchos esfuerzos en vano, perdiendo el tiempo que es tan valioso, esta es una de las razones por lo que decidí complementar este trabajo saliendo a realizar entrevistas para obtener diferentes puntos de vista, acerca de la asociación civil veterinaria.

Siempre es necesario conocer la opinión actualizada de algunos colegas por medio de encuentros. ellos contestarán tanto preguntas sobre las asociaciones que han presidido como preguntas respecto a lo personal, a continuación les presento esta valiosa aportación.

### 3. ENTREVISTAS Y SUS RESULTADOS .

Al conformar el presente trabajo, no solo me bastaron mis conocimientos y experiencia personal, sino que fue necesario enriquecerlo con los puntos de vista de experimentados colegas, que se dedican preponderantemente a la clínica de caninos y felinos.

A continuación enlisto a los Médicos Veterinarios Zootecnistas (MVZ's), que me hicieron el favor de responder a las entrevistas y participar a la vez, con sus valiosas ideas, las cuales me ayudaron bastante para complementar este trabajo.

Se elaboraron dos formatos de entrevistas, el número uno, fue para 10 MVZ's que formaron o están formando parte del consejo directivo de alguna A.C.V. Las respuestas fueron contabilizadas y expresadas porcentualmente, pues esto fue parte del objetivo de éste formato, además de conocer de manera general, los aspectos personales que rodean la vida del Veterinario.

El formato número dos, fue aplicado a cinco MVZ's distintos a los anteriores, pues tienen la característica de ser conferenciantes y además también formaron parte de un consejo directivo a nivel asociativo. La razón por la cual elegí a veterinarios conferenciantes, es porque en realidad son el "motor" de las A.C.V., pues sin su participación, estas corporaciones no tendrían sentido. Las respuestas de ellos, no fueron expresadas en porcentajes, debido a que dichas respuestas dan paso a una gran cantidad de comentarios, por lo tanto anoté los que mas coincidieron. En pocas palabras, las opiniones de los cinco conferenciantes las agrupé como si fuera la opinión de uno solo, debido a que todos coincidieron en sus apreciaciones. <sup>1</sup>

A continuación enlisto los nombres de los 15 MVZ's que participaron en éstas entrevistas, menciono también el lugar de trabajo y la actividad preponderante que realizan:

Nombre	Lugar de trabajo	Actividad preponderante
Oscar Rigoberto Díaz Aguilar.	Coacalco, Edo. de México.	Medicina General.
Ricardo Filiberto Parra Cruz.	Coacalco, Edo. de México.	Medicina interna y ortopedia.
Gregorio Antonio López Alva.	Coacalco, Edo. de México.	Medicina General.
Leticia Flores Alatorre Hndz.	Coacalco, Edo. de México.	Medicina General.
Francisco G. Torres Ahuayo.	Tultitlán, Edo. de México.	Medicina General.
Misael Rubén Oliver González.	Tultepec, Edo. de México.	Medicina General y Docencia.
Oscar Contreras Valdéz	Ecatepec, Edo. de México.	Medicina interna.
Julio César Franco Valadéz.	Ecatepec, Edo. de México.	Medicina General.
José Luis Ximello Jiménez.	Ecatepec, Edo. de México.	Dermatología y ortopedia.

<sup>1</sup> EN LA LISTA DE ENTREVISTADOS DESTINCO CON UN (\*) A CONFERECIANTE RECONOCIDOS POR VARIAS ASOCIACIONES VETERINARIAS

Luis Gerardo García Gaytán.	Naucalpan de Juárez, Edo. de México.	Oftalmología.
Ernesto Avila Escalera. *	Naucalpan de Juárez, Edo. de México.	Medicina del Comportamiento.
Leonel Pérez Villanueva. *	Deleg. Miguel Hidalgo, México, D.F.	Gastroenterología y cirugía de tejidos blandos.
Carlos L. García Alcaráz. *	Deleg. Miguel Hidalgo, México, D.F.	Docencia y Medicina interna.
Manuel A. Flores García. *	Deleg. Iztacalco, México, D.F.	Nutrición.
José Luis Zamora Guzmán. *	Delg. Cuauhtémoc, México, D.F.	Ortopedia.

#### Contenido de las Entrevistas.

##### Formato número uno.

1. ¿Crees que el MVZ debe participar en acciones de tipo social en pro de la salud pública?
2. ¿Crees que el MVZ debe participar en decisiones gubernamentales?
3. ¿Crees que la estabilidad económica sea básica en el desarrollo profesional del MVZ?
4. ¿Crees que la estabilidad familiar sea importante en el desarrollo profesional del MVZ?
5. ¿Te gustaría formar parte de un **equipo** de colegas que trabaje para un hospital veterinario?
6. En la asociación a la que perteneces, ¿cuanto estarías dispuesto a participar para el logro de sus objetivos? del 0 al 100%.
7. En la asociación a la que perteneces, ¿todos sus integrantes participan equitativamente?
8. ¿Eres puntual en tu asociación para eventos y juntas? Calificate del 0 al 100.
9. ¿Tus asistentes son estables dentro de tu consultorio particular?
10. ¿Porqué muchos de nuestros asistentes abandonan el trabajo del consultorio?
11. ¿Qué porcentaje de tu competencia es leal y desleal?
12. ¿Tienes planeado tu retiro para cuando tengas edad avanzada?
13. ¿Cuentas con algún seguro para cuando por enfermedad o accidente obtengas incapacidad laboral?
14. Por el momento, ¿hay forma de que salgas de vacaciones sin que dejes de percibir lo que normalmente ingresa a tu consultorio?
15. ¿Cuentas con seguro de vida?

16. ¿Cuentas con agencia funeraria para ti y tu familia?
17. En la asociación a la que perteneces ¿qué tan cooperadores son tus colegas para el cumplimiento de objetivos? del 0 al 100%.
18. ¿Qué tan amistosos son tus colegas?
19. ¿Piensas que el MVZ tenga la capacidad organizativa para dirigir bien una asociación?
20. ¿Piensas que el MVZ tenga la capacidad administrativa para obtener buenos resultados en una asociación?
21. ¿Consideras que la constante motivación ayudaría a incrementar el logro de objetivos en cualquier asociación?
22. ¿Eres de las personas que normalmente demuestra y expresa sus sentimientos con los demás?
23. ¿Haz llorado por alguna razón, durante el último mes?
24. ¿Crees en algún Dios?
25. ¿Cuál es tu concepto de Dios?

Formato número dos.

1. ¿Cuanto debería ganar en forma general un MVZ y después de qué tiempo trabajando?
2. ¿Cuanto debería obtener en forma general una A.C.V., mínimo mensual, y después de que tiempo?
3. ¿ Los integrantes del consejo directivo de alguna A.C.V., deberían cobrar? y cuanto.
4. ¿ Que libros contables llevan las asociaciones que haz presidido?
5. ¿ Que problemas enfrentan con mas frecuencia las A.C.V.?
6. ¿ Cuales son las principales acciones de una A.C.V. para su sostén económico?
7. ¿ En tu experiencia personal, cual es la mecánica para conseguir patrocinadores?
8. ¿ En que casos un ponente debe cobrar?
9. ¿ Que pides como ponente, para un buen desarrollo durante tu conferencia?
10. ¿Que es lo que les podría faltar a los MVZ's para que asistan con mas frecuencia a las conferencias?
11. ¿Que les podría faltar a los MVZ's para formar un buen equipo dentro de una asociación?
12. ¿Crees que la cantidad de problemas familiares de un ponente influya en la calidad de su conferencia?

13. ¿Crees que el estado emocional y conductual de un ponente influyan en la calidad de su conferencia?

14. ¿Que otros medios existen para la capacitación de los MVZ's?

#### Resultados de entrevistas del formato uno.

En la pregunta 1: El 90% opinó que deberíamos participar en pro de la salud pública, pero que no se ha concretado nuestra participación.

En la pregunta 2: El 100% dijo que también deberíamos participar a nivel político dentro de nuestro giro, pero que aún en la actualidad no es así.

En la pregunta 3: El 90% considera que la estabilidad económica familiar es básica pero no determinante para el desarrollo profesional.

En la pregunta 4: El 90% considera que la estabilidad emocional familiar es importante en cualquier ser humano o Veterinario para su desarrollo.

En la pregunta 5: Al 90% le gustaría formar un equipo para trabajar en un hospital veterinario, pero que hasta el momento es difícil formarlo.

En la pregunta 6: Como miembros de un consejo directivo, el 93% están dispuestos a participar en el logro de los objetivos corporativos. Pero dicen que los demás asociados no participan por igual, pues alrededor del 45 % eventualmente llegan a participar.

En la pregunta 7: El 100% dijo que la participación de los agremiados, no es equitativa.

En la pregunta 8: Quienes forman parte de los consejos directivos, tienen una puntualidad promedio de 76.7 como calificación.

En las preguntas 9 y 10: El 80% de los pasantes o estudiantes que trabajan con el médico responsable son estables en su trabajo, pero que se llegan a ir debido a que: a) Reciben mal trato, b) No ganan lo suficiente, c) Quieren independizarse, d) Por carga de trabajo alta.

En la pregunta 11: Calculan los entrevistados que el 50% de su competencia es leal y el resto es desleal.

En la pregunta 12: El 90% dijo tener planeado su retiro y la edad en promedio para hacerlo sería a los 57.7 años.

En la pregunta 13: El 60% de los entrevistados no cuentan con dicho seguro.

En la pregunta 14: El 50% les sería difícil salir de vacaciones pues descuidarían su negocio. Pero si llegaran a salir, obtendrían ingresos por debajo de lo normal. El otro 50% se va de vacaciones sin tener problemas.

En la pregunta 15: El 60% cuenta con seguro de vida.

En la pregunta 16: El 25% de los entrevistados cuentan con agencia funeraria familiar.

En la pregunta 17: La cooperatividad promedio es del 60% siempre y cuando uno lo esté solicitando.

En la pregunta 18: Al parecer el 96% de los colegas son muy amistosos.

En la pregunta 19 y 20: Coinciden en que la mayoría de los Veterinarios no tienen capacidad organizativa ni administrativa. Calcularon que tal vez el 20% pudieran tener esa capacidad.

En la pregunta 21: El 100% coincidió en que todos debemos ser motivados para conseguir objetivos dentro de una asociación. Se han dado incentivos, pero falta la motivación.

En la pregunta 22: El 70% de los entrevistados dice demostrar sus sentimientos hacia los demás, aunque a veces les es difícil hacerlo. El 30% restante no le gusta demostrar lo que siente.

En la pregunta 23: El 40% no recuerda si lloró, el 30% afirmó haber llorado, el otro 30% no lloró en ese último mes.

En la pregunta 24: El 80% de los entrevistados creen en la existencia de un Dios y dicen tenerle fé.

En la pregunta 25: Todos los que son creyentes, coincidieron en que Dios es un ser supremo y omnipotente.

#### Resumen de entrevistas del formato dos.

Antes que nada quiero decirles que los conferenciantes son personas capaces en la materia, ellos conforman sus instrumentos con la finalidad de dar ponencias de buena calidad, así que lo menos que deben hacer las asociaciones que los reciben, es darles una bienvenida afectuosa y una atención esmerada, pues hasta en eso es necesario demostrar nuestra educación.

Los conferenciantes mencionan que las preguntas uno y dos, son difíciles de contestar con certeza, pues el ingreso dependerá de circunstancias asociativas y personales. Sin embargo hay quien dice que el MVZ debe ganar por lo menos diez salarios mínimos a la semana y hay

quien dice que después de cuatro años de haber iniciado su negocio, debería obtener honorarios de alrededor de quince o veinte mil pesos mensuales. Algunos hicieron hincapié, en que el MVZ que es ayudante del médico responsable, debería ganar aproximadamente mil pesos semanales durante el año 2001.

Los conferenciantes dicen que ser parte del consejo directivo de una asociación, se hace por gusto más que por ganar dinero, aunque todos deberían cobrar o por lo menos el presidente, debido a la responsabilidad que contrae. Dijeron que dicho cobro, podría ser de diferente manera: a) Cobrar el 6% de los ingresos generados, b) Cobrar el 6% de las ganancias generadas, c) Recuperar los gastos de representación (hasta cierto tope) y d) Combinación de los incisos anteriores.

Desgraciadamente ninguno de los conferenciantes supo con exactitud, cuáles libros contables se llevaron durante su gestión en su asociación correspondiente.

Los problemas que afectan a las A.C.V. son principalmente: Falta de asistencia, falta de dinero suficiente en caja, malas conferencias, falta de transparencia económica, no tener cede propia, falta de venta de la imagen asociativa, falta de comunicación, agresiones directas o indirectas dentro de la asociación, falta de motivación, apatía constante, falta de convocatoria adecuada y falta de trabajo en equipo.

Acciones que pueden ser usadas para el sostén económico de las asociaciones: Inscripciones, cuotas, buen manejo organizativo, cursos de buena calidad, patrocinios y donaciones.

En cuanto a la mecánica para obtener patrocinios coincidieron en que se debe contactar a la empresa elegida, luego enviarle una carta solicitando el apoyo requerido, manifestando el número de asistencia prevista, posteriormente esperamos respuesta, de ser posible por escrito, si se concreta el patrocinio, se procede a la elaboración y envío de las invitaciones, si no, se busca otra empresa y se comienza desde la solicitud.

La mayor parte de los conferenciantes sí cobran a las empresas patrocinadoras del evento, pero cuando en las asociaciones no hay patrocinador, no cobran, con tal de apoyar el desarrollo de la asociación civil en cuestión. Sin embargo dicen que deberían cobrar en cualquier conferencia, debido al tiempo invertido en la preparación de la misma.

Una de las cosas que necesitan los ponentes al asistir a las asociaciones es un equipo didáctico adecuado para ofrecer una conferencia más ágil, de mayor calidad y mas

profesional. En la actualidad se prefiere que exista equipo de cómputo para la presentación de temas.

Consideran que para una mayor asistencia de colegas a las asambleas se necesita: estimular y generar conciencia, ganas de asistir, ofrecer conferencias de buena calidad, despertar interés, encuestar periódicamente la necesidad sentida, diseñar adecuadas formas de invitación, evitar los tratos descorteses y altaneros entre colegas e invitar conferenciantes experimentados.

La mayor parte de los conferenciantes coinciden en que los veterinarios no estamos habituados ni capacitados para trabajar en equipo.

En cuanto a los problemas familiares, emocionales y conductuales (preguntas 12 y 13), hubo una diversidad de opiniones, es por eso que en éstas líneas no pude concretar nada al respecto. En lo que sí coincidieron, fue en que al conferenciante profesional no le debería afectar ninguno de dichos problemas.

Por último, mencionan que es sumamente importante la actualización profesional y que los medios principales para dicho efecto, son las conferencias, revistas, videos, boletines, internet, diplomados y todo aquello que la organización gremial crea y propicia.

#### 4. NECESIDADES HUMANAS Y ADMINISTRATIVAS DEL MVZ.

La profesión de Medicina Veterinaria, durante mucho tiempo, ha sido desarrollada de manera muy independiente, es decir, la mayoría de los Veterinarios, en el momento que se establecen en un local, "se las arreglan como pueden". Cada uno va saliendo del paso con esfuerzos y méritos propios, generalmente no cuenta con apoyo gremial, nadie lo respalda; si no hubiera asociaciones veterinarias pues no habría alternativa, pero habiendo, no debería suceder este aislamiento. Sin embargo ya es conocido que existen Veterinarios que simplemente no pretenden un acercamiento con sus demás colegas, con el fin de atender necesidades gremiales.

Para obtener la importancia social que merece la profesión, es preciso continuar con la actualización del conocimiento de la Medicina Veterinaria, tal como se ha llevado a cabo éstos últimos años gracias a asociaciones como AMVEEPE, pero además debemos trabajar ya no aisladamente, sino de manera conjunta y una forma de trabajar así, sería la formación de asociaciones cuyo objetivo no solo sea la superación profesional, sino también la superación personal y fomentar la capacidad organizativa.



Hasta el momento las asociaciones veterinarias, se han encargado de hacer invitaciones personales para las conferencias, otorgan becas, organizan diversos eventos, se promueve la superación profesional, etc., pero al parecer todas ellas carecen de atención hacia el ser humano que se encuentra detrás del médico en cuestión. Les falta esa interacción con aquella persona que en algún momento de su vida decidió ser MVZ y que con esfuerzos terminó la carrera o está por terminarla. Es decir, falta que miremos y actuemos de manera global hacia las necesidades de estimulación hacia el lado humano de este gremio y que no llegue a caer en desgracias como ya sucedió en otros países.

Aprovecho el momento para transcribir un párrafo que la MVZ Caroline Jevring (2000) hace en su libro "Gestión de la clínica veterinaria" en su página 8: "Los integrantes de la profesión veterinaria exhiben una tendencia especial al estrés y por ello tiene la tasa de suicidios mas elevada de todas las profesiones. El estrés comienza temprano, como lo demostró la encuesta reciente del SPVS de jóvenes licenciados: el 15.6% de los que respondieron declararon estar descontentos y esto fue mas notorio en las mujeres. Elkins y Elkins (1987) en su encuesta sobre "desgaste" profesional entre veterinarios norteamericanos hallaron que el grupo con 10-14 años de práctica presentaba una elevación significativa de los porcentajes de predisposición al "desgaste" respecto a otros grupos."

Antes de ser MVZ's somos seres humanos y como tales requerimos de atención, de motivación, de amor, de comprensión y de todo aquello que nos hace ser felices. Si llenamos éstos y otros requerimientos de manera general, va a ser un gran beneficio tanto a nivel personal como a nivel asociativo.

Ahora bien, como ya se vio en las entrevistas realizadas aquí, el Veterinario no cuenta con la capacidad organizativa ni con el conocimiento administrativo para conducir con éxito una asociación, nos ha faltado recibir la enseñanza para poder actuar y pensar como empresarios, pues desgraciadamente no existe formación académica para esto. A lo anterior podemos agregarle la falta de ofertas de trabajo para Veterinarios, simplemente demos un vistazo a la bolsa de trabajo de los periódicos y veremos que esporádicamente se solicitan MVZ's.

Necesitamos no caer mas en errores administrativos, ni intentar organizarse sin saberlo hacer, pues solo se conduce a perder tiempo, dinero y esfuerzo, que en muchas ocasiones, debido a las mencionadas carencias, provocan un distanciamiento entre colegas y como consecuencia un fracaso asociativo. Ya es tiempo de organizarse en serio, de administrar

adecuadamente los recursos materiales y humanos de nuestras asociaciones de manera mas eficaz.

Resumiendo, la generalidad del gremio veterinario tiene **necesidades corporativas e individuales** que aún no han sido cubiertas, éstas pueden ser englobadas en tres puntos principalmente: 1.- Desarrollo creciente en el ámbito administrativo. 2.- Desarrollo creciente de la personalidad positiva y 3.- Desarrollo creciente de la técnica de ventas. A continuación mencionaré con detalle cada uno de éstos tres puntos.

## 5. LA ADMINISTRACIÓN, LA SUPERACIÓN PERSONAL Y LA VENTA.

### A) LA ADMINISTRACIÓN.

Toda asociación o empresa requiere de una administración para conducir adecuadamente el rumbo de sus intereses, el buen administrador no lo es precisamente por ser buen médico, buen arquitecto o buen economista, sino por la posesión de cualidades y técnicas para coordinar a todos los elementos (humanos y materiales) en forma eficiente.

La administración es la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros y busca en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación. El objeto de la administración es la unión moral de hombres, que coordinan sus medios para el logro del bien común.<sup>2</sup>

Por los motivos anteriores, he decidido basarme en la teoría de la administración de empresas, con la finalidad de respaldar lo que escribo en el presente trabajo, respecto a las asociaciones civiles veterinarias.

Es muy importante que todos sepamos que la administración tiene seis etapas conformando así un proceso, el cual es llamado atinadamente **proceso administrativo**, esas seis etapas o elementos son: **previsión, planeación, organización, integración, dirección y control.**

Los tres primeros elementos están considerados como la teoría o mecánica del proceso administrativo, mientras que los otros tres son la práctica o dinámica. Sin embargo los seis, de ninguna manera son conceptos separados, sino que van enlazados y relacionados entre sí (Reyes 1987).

#### PREVISIÓN.

Como su nombre lo indica prevee, dando la idea de anticiparse a los hechos. Responde a la pregunta ¿qué puede hacerse en caso de ciertos eventos? Posiblemente no se lleguen a concretar con certeza algunos puntos, pero se hará lo necesario para acertar en la mayor parte de lo previsto (Reyes 1987). Sugiero que quien se encargue de escribir la previsión deberá ser

---

<sup>2</sup> REYES, Ponca (1987), ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Pág. 17 y 19

uno o varios médicos con experiencia tanto en lo organizativo como en la medicina, usando de ser posible las estadísticas que sean necesarias.

#### PLANEACION.

Es todo aquello que ha de llevarse a cabo con precisión, debiendo considerar tiempos y secuencias para conseguir objetivos. Todo lo que vayamos a hacer, deberá tener cronología con fechas y por supuesto tiene que estar especificado por escrito. Sin planes, se trabaja improvisando, casi sin ver el futuro con claridad. Debe anexarse en la planeación los presupuestos y costos de los eventos que se vayan a llevar a cabo. Aquí, se puede incluir lo que se conoce como "políticas de la empresa", éstas no deberán confundirse con un conjunto de reglas, porque simplemente no lo son, además también deberá influir el sentido común de los directivos. Las políticas son disposiciones genéricas, mientras que las reglas son disposiciones concretas y específicas (Reyes 1987), por ejemplo, si uno de los objetivos es conseguir patrocinadores para las asambleas ordinarias, entonces la política sería: "Contactar por cualquier medio con empresas, de preferencia de prestigio nacional e internacional, hacer solicitud por escrito por lo menos con dos meses de anticipación al evento programado, en dicho formato se incluirá el número de asistentes previstos y se dará un plazo de 15 días para obtener respuesta". La planeación nos indicará con precisión lo que va a hacerse.

#### ORGANIZACIÓN.

El papel de éste concepto es arreglar las funciones de cada uno de los puestos para el logro de objetivos, donde cada persona ejecutará lo que su responsabilidad le marque. La organización nos indicará como y quien va a hacer cada una de las labores, es conveniente elaborar un organigrama además de un enlistado de funciones de cada uno de los puestos, con la finalidad de evitar tanto los malos entendidos como la superposición de funciones (Reyes 1987). Cualquier miembro, cuyo nombre esté dentro del organigrama puede ocupar mas de un puesto si así lo desea. Recuerden algo muy importante, los requisitos que necesita un puesto deberán elaborarse en primer lugar y después se irán colocando a los Veterinarios idóneos para cada uno de esos puestos, mas nunca deberá ser a la inversa.

## INTEGRACIÓN.

A partir de aquí comienza el trabajo como tal, para que todos con nuestro esfuerzo y en equipo, consigamos los objetivos previstos. Aquí es donde se obtienen y articulan los recursos humanos y materiales (Reyes 1987). Para obtener los recursos humanos sugiero que se solicite a los integrantes de la A.C.V., el currículum vitae correspondiente, aunado a un test de aptitudes, los cuales servirán para conocer quien puede ocupar determinados puestos. Es necesario que el test lo deba aplicar y calificar un psicólogo. Recuerden que la experiencia corporativa de cada quien deberá tomarse en cuenta para ocupar nuevos puestos. Como se trata de una asociación civil, una de las preguntas obligatorias para quien resulte seleccionado a ocupar algún puesto es ¿tienes la disponibilidad de formar parte del organigrama de ésta asociación? Esto debe ser así porque necesitamos, como en cualquier asociación, el apoyo moral de los individuos que la conforman. En cuanto a la articulación que mencioné anteriormente, me refiero a que deberá conseguirse el enlace entre los puestos, para que la asociación pueda funcionar adecuadamente, por lo tanto la comunicación entre sí será necesaria, incluso para la asignación de objetos o de equipo que deberá manejar cada quien, serán de vital importancia para la obtención de buenos resultados. Ahora bien, una vez que el consejo directivo y el psicólogo hayan seleccionado a los veterinarios idóneos, se darán a conocer en una asamblea. Después en su momento, la asamblea general por medio de votaciones y evaluaciones, elegirá a los integrantes del próximo consejo directivo. La integración responderá a la pregunta con quien y con que va a hacerse.

## DIRECCIÓN

Aquí es donde se consigue la realización de todo lo anterior, ejerciendo con autoridad por parte de quien administre (Reyes 1987), en nuestro caso el presidente será quien dirija y tendrá la función de administrar, guiar y vigilar, así que él no ejecutará, mas bien hará que otros ejecuten por medio de la coordinación eficiente. A todo esto se le llama dirigir, de esta manera el puesto de presidente tendrá dicha función.

Ahora, si llegaran a existir conflictos internos de la asociación, el responsable será el presidente y tendrá que resolverlos, pues los conflictos dañan a la coordinación, la cual es el eje de la dirección. por lo tanto él deberá procurar una comunicación clara y constante con sus colaboradores. Estos, sin embargo, podrán promover sus sugerencias y quejas hacia la

presidencia, con la finalidad de mejorar determinados aspectos de la estructura funcional de la asociación. Ahora bien, el presidente, por su parte deberá preparar entrevistas o censos, para aplicarlos a sus colaboradores para detectar la funcionalidad de la asociación, además esto serviría como estrategia para evitar conflictos entre sí.

Recomiendo que todos los colegas que ocupen el puesto de presidente, adquieran y lean algún libro que trate sobre el mando, pues quien llegue a mandar deberá saberlo hacer, además de que es el puesto de mayor responsabilidad.

Para que existan antecedentes de la labor que llevó a cabo un consejo directivo correspondiente a cierto periodo, sugiero que el presidente archive por escrito todo su trabajo, sus decisiones, sus resultados, etc., con el fin de dejar un legado a futuros colegas que en algún momento ocuparán los puestos del siguiente consejo directivo y éstos a su vez, tendrán la obligación de hacer lo mismo y así sucesivamente. Esto es de vital importancia, para el crecimiento administrativo de una asociación y consecuentemente será un impulso en todos los aspectos para el gremio veterinario.

#### CONTROL.

La definición según Maddock: "Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes" (Reyes 1987).

El control de toda asociación deberá estar a cargo del presidente, pero también se dará, aunque en menor grado, en las demás funciones administrativas. Para conseguir un buen control deberán existir diferentes mediciones, con la finalidad de obtener resultados y poderlos expresar en gráficas, las cuales nos ayudarán a visualizar el progreso asociativo. Muchos de los datos para elaborar las gráficas los obtendremos de la contabilidad y de los censos. Por ejemplo: control de asistencia, control de ingresos y egresos mensuales, control de calidad de ponencias, control de calidad administrativa, control del logro de objetivos, etc.

Con la obtención de dichos resultados, se podrán tomar decisiones en el presente y prever el futuro, incluso todo este reporte de datos, lo tendrá que aprovechar cualquier consejo directivo para la fijación de nuevos objetivos y metas, facilitando el desarrollo progresivo de las asociaciones civiles veterinarias.

### B) LA SUPERACION PERSONAL.

Cada asociación deberá tener también un programa de superación personal para sus agremiados, pues es importante brindar atención humana al Médico Veterinario, pues para trabajar en conjunto debemos tener personal con pensamientos positivos y dejar atrás, el desinterés, las apatías, las envidias, etc. Se ha demostrado que desde el punto de vista psicológico, los individuos que han recibido cursos de superación personal mejoran su apariencia incluyendo el trato hacia los demás, son mas amables, colaboradores, y hasta influye positivamente en su salud.

Con anterioridad mencioné que la mayoría de los veterinarios se les dificulta la participación asociativa y el buen arreglo personal, entre otras situaciones, la superación personal y la motivación serían una herramienta para mejorar la presencia social de nuestro gremio y hacer frente a varias adversidades.

El programa de superación personal deberá ser indispensable para fomentar en cada uno de nosotros, hábitos positivos a favor del bien común, no sólo para ayudar y colaborar con nuestros colegas, sino con las personas en general. Con el paso del tiempo, nuestras opiniones serán cada vez más optimistas y positivas, día a día será conveniente que alimentemos a nuestra mente con ideas y pensamientos que converjan en el bien común. Así que para esperar una participación adecuada dentro de nuestra asociación tenemos que ir alineando positivamente la manera de pensar de todos los agremiados.

Como dije anteriormente el presente trabajo pretende ser una guía para la fundación y desarrollo próspero de una Asociación Civil Veterinaria, teniendo a la motivación como base sólida en todo momento, pues ésta será, el motor para el logro de objetivos.

Dentro de la administración de recursos humanos, el Prof. Fernando Arias (1985), nos da a conocer el concepto de motivación: "puede decirse que está constituido por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo". También nos menciona tres teorías de la motivación y de manera personal retomé dos de ellas, con la finalidad de darle secuencia al tema que estoy tratando, una de éstas teorías es la del Dr. Maslow, dice que el ser humano posee necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Las de estima son las que aquí nos interesan y al respecto

menciona lo siguiente: "Al hombre le es imprescindible, emocionalmente, darse cuenta que constituye un elemento estimado dentro del contexto de relaciones interpersonales que se instauran dentro de la comunidad; no solamente necesita sentirse apreciado y estimado sino que, además le precisa destacar, contar con cierto prestigio entre los integrantes de sus grupos en una jerarquía".

Ahora bien, la segunda teoría, es llamada McClelland, nos menciona que las personas se encuentran motivadas principalmente por tres factores: el logro, la afiliación y el poder. Esta teoría se basa en el tipo de cultura, en la cual se desenvuelven los seres humanos, además nos dice: "Factores como la confianza, la libertad, afecto y responsabilidad, son los que determinan un mayor o menor motivo de logro".

El Prof. Fernando Arias, menciona que en México, las investigaciones hechas a obreros, vendedores y oficinistas, las dos necesidades importantes que resultaron ser las más insatisfechas son, en primer lugar, la estima y en segundo, la seguridad.

En la segunda parte del presente trabajo dentro de antecedentes de nuestra presencia social, hago mención sobre la autoestima del veterinario en general, así que deberá ser necesario, que se apliquen en las A.C.V., programas de superación personal y motivación, de ésta manera, ambas serán un buen antídoto para contrarrestar la apatía que predomina en el gremio veterinario.

Una propuesta para llevar a cabo un programa de superación personal, se encuentra en el manual operativo de este trabajo, en el punto número 8.1 de la planeación, algunos de los temas a considerar serían sobre la confianza, la fé, la prosperidad, la paz mental, el amor, el perdón, la colaboración, los sueños, los hábitos, los vicios, el éxito, las metas, el agradecimiento y muchos más.

Para concluir el tema de superación personal y motivación, quiero hacer mención de lo que dice la Dra. Caroline Jevring (2000): Existen numerosas teorías de la motivación, todas fundadas en satisfacer los requerimientos materiales (alimento, bebida, alojamiento, dinero etc.) y las necesidades sociales, de estima y crecimiento (desarrollo y actualización personales).

Ella, además nos recuerda que toda motivación requiere forzosamente de un objetivo, de reconocimiento, de progresos personales y de la pertenencia a un grupo, entre otros.



### C) LA VENTA.

En el negocio de las ventas propiamente dichas, el objetivo es adquirir mercancías para posteriormente venderlas a un precio mas elevado para cubrir necesidades económicas. En el caso de las asociaciones civiles veterinarias, no se venderán mercancías, sino servicios a nuestros colegas, ellos deberán sentirse atraídos por los servicios que les ofrecemos, por lo tanto hay que convencerlos a que formen parte de nuestra asociación a través de las inscripciones. ¿Cómo lograr esto? pues aplicando lo que se conoce como proceso de la venta, la cual consta de cinco pasos que son: introducción, atención, interés, deseo y adquisición.

En resumidas cuentas, al comerciante le interesará ingresar dinero a cambio de su mercancía y a una A.C.V. le interesará inscribir colegas a cambio de beneficios, es por eso que cada inscripción en nuestro caso, representa una venta.

Así que aquí, es importante vender no tanto productos, sino servicios y beneficios, si se logra esto, podemos tener en el futuro asociaciones mas exitosas. Bien lo dice una frase "la vida es una venta constante", además debemos conocer y desarrollar una serie de actitudes personales al momento de estar vendiendo el servicio corporativo, éstas podemos conocerlas en el Anexo no. 3.

A continuación describo las cinco etapas del proceso de la venta junto con el procedimiento a seguir:

**INTRODUCCIÓN.** Se refiere al saludo, mencionar quien somos, a quién representamos y a que venimos. En este momento entregaremos un censo (Anexo no.1) para que se nos sea entregado al día siguiente, y en esa ocasión concertar cita para ofrecer mayores informes.

**ATENCIÓN.** Debemos procurar que el prospecto no se distraiga, es necesario generarle curiosidad, se usan detalles como por ejemplo anécdotas, antecedentes chuscos, etc. Debemos ser puntuales para la cita, ese día comienza una delicada labor para conseguir la inscripción de un colega mas.

**INTERES.** Suscitar interés mencionando los beneficios que recibirá de nuestra corporación (Anexo no. 2). Usar el halago y la adulación, usar las siguientes preguntas: ¿qué crees? ¿te digo? ¿no te imaginas? Aquí tenemos que generarle necesidades, por ejemplo comentando sobre alguna parte de la problemática que afecta a nuestro gremio. Hacer

preguntas no muy fácilmente contestables y se deberán estimular los puntos débiles del prospecto.

**DESEO.** Debemos procurar el anhelo de que pase a formar parte de la asociación, aquí se dan las soluciones a las objeciones o problemáticas comentadas por el prospecto. Recomendando que el consejo directivo de cada asociación elabore un "manual de pretextos y objeciones", el cual se deberá aprender de memoria con el fin de responder con facilidad prácticamente cualquier objeción que recibamos de nuestros prospectos.

**ADQUISICIÓN.** Aquí es la parte donde el prospecto decide aceptar nuestros servicios, debemos hacer una comparación entre lo que nosotros le ofrecemos y su situación actual, es muy importante remarcarle que recibirá beneficios con poca inversión. En este momento le damos a conocer el contrato (Anexo no. 4) y plantearle la forma de pago preestablecida (Anexo no. 5), tanto de su inscripción como de su anualidad, que en su conjunto deberá liquidarse a más tardar en dos meses a partir de la firma del contrato. Podemos tomar la opción de alargar el plazo de pago para los pasantes y estudiantes, es decir hacer cada vez más atractivo nuestro ofrecimiento

Si está de acuerdo, tomamos el contrato y lo llenamos nosotros mismos con los datos que él nos proporcione, le entregamos el contrato y el bolígrafo para que él lo firme.

Si no acepta, intentar tanto cierres de ventas sean necesarios:

**Primer cierre.** Preguntar ¿por qué no?, una vez contestado hay que valorar su objeción, pero luego debemos desviarla y posiblemente darle una solución inmediata, ofrecer nuevamente el bolígrafo para que firme el contrato.

**Segundo cierre.** Hacer exactamente lo mismo que el cierre anterior, solo que este cierre nos servirá para confirmar su objeción (o pretexto). Volver a ofrecer el bolígrafo.

**Tercer cierre.** Presentar el reporte (Anexo no. 6) y que lo llene, pero antes de que lo firme preguntarle: ¿vas a preferir firmar el reporte que el contrato? y aclararle: este contrato es uno de los resultados del esfuerzo organizado de tu propio gremio. Ofrecer bolígrafo.

**Cuarto cierre.** Una vez firmado el reporte, recoger nuestra documentación, sin decir nada, después leer en voz alta lo que él escribió. Hacer finalmente cinco preguntas: 1) te interesa . 2) Te gusta. 3) Te sería útil. 4) Te gustaría un financiamiento para que inviertas con nosotros. 5) Podemos cambiar el reporte por el contrato.

Con este cierre finaliza nuestra secuencia de la venta y si finalmente no aceptó debemos despedirnos con amabilidad, deseándole que en un futuro no muy lejano nos acompañe en nuestra asociación.

Después tendremos que comunicarnos con él tres o cuatro días antes de nuestra junta para hacerle una invitación por vía telefónica y así mes con mes durante el tiempo que sea necesario (un año, dos años, etc).

En ocasiones no habrá necesidad de llegar al tercer cierre, pues muchos aceptarán desde antes y por lo tanto no será necesario seguir con la táctica de los siguientes cierres.

## 6. A N E X O S

(Sello de la Asociación)

Datos del censo:  
Fecha  
Nombre del MVZ  
Domicilio del consultorio  
Teléfono  
Horario del MVZ  
Horario del consultorio  
Facultad/Escuela de procedencia

C E N S O

1. ¿Cuánto tiempo tienes ejerciendo la profesión?
2. ¿Qué medios de actualización utilizas?
3. ¿Perteneces a alguna asociación de MVZ's y cual?
4. ¿Cuál es tu interés para permanecer en esa asociación?
5. ¿Si te interesara formar parte de alguna, cual serían tus motivos principales?
6. ¿De que manera crees que aumentarían tus ingresos?
7. ¿De que manera crees que aumentarían tus expectativas como ser humano?
8. ¿Cuál crees que sean los objetivos de todas las asociaciones veterinarias?
9. ¿Cuál crees que sean las causas por las cuales falte mas unión entre veterinarios?
10. ¿Conoces a (Nombre de la Asociación) y que opinas de ésta asociación?

Muchas gracias por tu participación.

## BENEFICIOS DE LA ASOCIACIÓN

### A CORTO PLAZO.

Actualización continua.  
Apoyo médico veterinario.  
Apoyo emocional y motivacional.  
Reconocimiento por tu labor en la asociación.  
Ambiente agradable y amistoso.  
Información de noticias veterinarias.  
Participación en decisiones corporativas.  
Participación directa en concursos caninos.  
Participación en campañas municipales o delegacionales.  
Solidaridad con Instituciones privadas y públicas.  
Disponibilidad de personal auxiliar veterinario.  
Incentivos por tu participación.  
La posibilidad de proporcionar educación continua a la comunidad.

### A LARGO PLAZO.

Reconocimiento de tus clientes y de la sociedad en general avalado por la asociación.  
Formar parte de las estadísticas de la asociación para la toma de decisiones.  
Especialización en cualquiera de las áreas veterinarias.  
Asistencia continua a congresos.  
Unificación de criterios veterinarios.  
Estandarización de precios de acuerdo al tipo de consultorio.  
Dar continuidad a los objetivos a corto plazo.  
La posibilidad de proporcionar educación continua a la comunidad.

### BENEFICIOS DIRIGIDOS A LA CORPORACION.

Por medio del proceso administrativo lograr los objetivos delegando responsabilidades.  
Cada miembro deberá cumplir una misión para lograr la eficacia en el mecanismo corporativo.  
La asociación tendrá el debido reconocimiento por parte de la sociedad, de las autoridades y de diversas Instituciones, a través de la educación a la comunidad y otras participaciones.  
La asociación tendrá un prestigio social positivo con la participación de sus agremiados.  
Tener solvencia económica, para las necesidades propias de la corporación.  
Tener solvencia económica, para la adquisición de bienes a favor de la corporación.  
La asociación será una referencia educativa a nivel veterinario dentro de un municipio o delegación.  
Con un buen prestigio, nuestra corporación podrá tener convenios con otras asociaciones para contribuir a mejorar la situación gremial en el país.

### CONSEJOS IMPORTANTES DURANTE LAS VENTAS

1. Durante la presentación de ventas usaremos expresiones agradables y afectivas, palabras amables y sonreir mientras se platica.
2. Debemos tener la capacidad de escuchar, ser pacientes y saber adaptarnos a la situación.
3. Mostrar empatía, es decir, ser capaces de ponerse en el lugar de la otra persona.
4. Sustituir el yo o nosotros, por el usted o ustedes.
5. Procurar ir conociendo los gustos del futuro cliente.
6. Observar discretamente el entorno para hacer una evaluación general.
7. Hacer participar al prospecto sobre lo que le estamos ofreciendo.
8. Procurar no interrumpir al prospecto y dejarlo hablar, tal vez necesite desahogarse.
9. De preferencia no usar palabras como: no, pues, estece. Tampoco usar verbos en tiempo infinitivo.
10. De preferencia no usar frases como:
  - No quiero molestar.
  - No quiero hacerle perder tiempo.
  - Pienso que.....
  - A mi me parece que.....
  - Creo que sería oportuno.....
11. Usar frases como:
  - Usted puede ahorrar dinero con.....
  - Usted puede ahorrar tiempo con.....
  - Usted tiene la oportunidad de aumentar sus ganancias.....
  - Su competencia a experimentado mayor éxito con.....
12. Durante los cierres de ventas, procurar que el prospecto responda con la palabra "si" en varias ocasiones.
13. Usar verbos en tiempo presente y expresarnos como si el prospecto ya hubiera aceptado nuestras propuestas.
14. Procurar no cruzarnos de brazos.
15. Procurar no tomar posturas que denoten pereza, impaciencia o desatino.
16. Mostrar atención e interés a nuestro futuro amigo.
17. Debemos desarrollar con la práctica, la capacidad para detectar la honestidad que reflejan los rostros de la personas.

(Anexo no. 4)

SELLO DE LA  
ASOCIACION

Nombre  
Razón Social  
Domicilio  
C.P.  
Teléfono  
Tipo de asociado:  
Mas de tres años establecido ( )  
Menos de tres años establecido ( )  
Sin establecimiento ( )

### CONTRATO DE AFILIACION

Estoy enterado de los beneficios que obtenemos los Médicos Veterinarios Zootecnistas al participar en acciones conjuntas para beneficios de todos.

Así que acepto ser miembro de: \_\_\_\_\_  
con la finalidad de compartir bienes comunes del gremio. Además me doy por enterado (a) que el costo de la inscripción y de la anualidad es de quinientos pesos cada una.

Una vez liquidada la inscripción y mi primer anualidad, solo restaré en cada uno de los años siguientes, la cantidad correspondiente a lo acordado por la Asamblea General vigente.

Este documento me permite participar en las rifas que se realicen cuando yo asista a cualquiera de las asambleas.

Enseguida describo la forma de pago que conviene a mis necesidades:

Inicial	\$
A la fecha de la asamblea inmediata posterior	\$
A la fecha de mi segunda semana	\$
A la fecha de mi tercer semana	\$
TOTAL	\$ _____

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Fecha:

\_\_\_\_\_  
FIRMA

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA MEMORIA



(Anexo no. 5)

### FORMAS DE PAGO

(A) MVZ o pasante de mas de tres años establecido:

Núm. de opción	Inicial	1er. Junta	2a. Junta	3er. Junta	Total
Primera	\$ 500.00	\$ 250.00	\$ 250.00	-----	\$ 1000.00
Segunda	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 300.00	-----	\$ 1000.00
Tercera	\$ 250.00	\$ 500.00	\$250.00	-----	\$ 1000.00

(B) MVZ o pasante de menos de tres años establecido:

Primera	\$ 500.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 100.00	\$ 1000.00
Segunda	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 1000.00
Tercera	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 200.00	\$ 1000.00

(C) MVZ, pasante o estudiante sin establecimiento:

Primera	\$ 250.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 500.00
Segunda	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 50.00	\$ 500.00
Tercera	\$ 100.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 100.00	\$ 500.00

(Anexo no. 6)

**R E P O R T E**

Por medio de este conducto hago constar que mis colegas: \_\_\_\_\_  
me hicieron la presentación de los beneficios que me ofrece  
su asociación denominada: \_\_\_\_\_

Pero a pesar de todo, he decidido no participar con ustedes por las siguientes razones:

Hora de entrada:

Hora de salida:

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma.

(Anexo no. 7)

## SOLICITUD DE DATOS ESTADÍSTICOS

A través de la presente solicitamos a usted \_\_\_\_\_

Los siguientes datos estadísticos de los últimos 12 meses:

- Porcentaje de vacunas aplicadas, siendo el 100% el mayor número de aplicaciones al mes.
- Porcentaje de desparasitaciones, siendo el 100% el mayor número de aplicaciones al mes.
- Porcentaje de consultas, siendo el 100% el mayor número de este servicio al mes.
- Porcentaje de cirugías, siendo el 100% el mayor número de este servicio al mes.
- Porcentaje de estéticas, siendo el 100% el mayor número de este servicio al mes.

Ahora, del 100% de consultas obtener por mes:

- Porcentaje de casos con problemas del aparato digestivo.
- Porcentaje de casos con problemas del aparato respiratorio.
- Porcentaje de casos con problemas del aparato urogenital.
- Porcentaje de casos con problemas del sistema tegumentario.
- Porcentaje de casos con problemas del sistema óseo.
- Porcentaje de casos diversos.

Le recuerdo que la importancia de proporcionar sus datos son vitales para las decisiones que tomará la asociación en el futuro.

Agradeciéndole de antemano su participación, solicitamos sus porcentajes a más tardar el día:

\_\_\_\_\_  
Nos despedimos esperando te encuentres bien.

A T E N T A M E N T E

## 7. MANUAL OPERATIVO

El manual operativo es el lugar donde vamos a plasmar todo lo que tenemos pensado hacer, siguiendo por supuesto, lo que dicta el proceso administrativo: previsión, planeación, organización, integración, dirección y control.

El manual que está a continuación, lo hice con la finalidad de que sirva como guía para la formación de una asociación durante su primer año de actividades, sin embargo también sirve de ejemplo para las corporaciones que tienen mas tiempo, por la manera en la que estructuré dicho manual.

Quiero hacer énfasis en que la numeración de los objetivos inmediatos de la previsión, está correlacionada con la numeración de la planeación, con la finalidad de no desatender ningún punto proyectado. Las metas y los objetivos opcionales se llevarán a cabo cuando la asociación se encuentre estable tanto en lo administrativo como en lo económico, debido a que se requiere de mas tiempo y mayor coordinación para lograr esos objetivos.

### A) PREVISIÓN.

Objetivos Inmediatos (a corto plazo).

1. Confirmar un mínimo de diez socios, para iniciar.
2. Realizar pláticas veterinarias y administrativas semanales, mientras que se completan los treinta socios para constituir legalmente la asociación.
3. Conformada la asociación con por lo menos treinta socios ya confirmados, se seleccionará el consejo directivo y el nombre que llevará dicha asociación.
4. El capital social de la asociación representado en efectivo y en documentos, será de treinta mil pesos como mínimo.
5. Una vez conformado el consejo directivo, sus integrantes deberán elaborar por escrito los estatutos que los regirán en el futuro.
6. Una vez listos los estatutos, el consejo directivo deberá acudir ante Notario Público para su constitución legal.
7. Confirmar la contratación de un Contador Público, para darnos de alta ante la S.H.C.P. e iniciar la contabilidad de manera oficial.

8. Incrementar la cooperatividad gremial y la mentalidad positiva en cada una de las conferencias.
9. Conseguir patrocinadores para cada una de las asambleas ordinarias y otros eventos.
10. Conseguir conferencistas internos o externos a la asociación.
11. Contratar los servicios de la banca para obtener una cuenta de cheques.
12. A partir de aquí se organizará mensualmente:
  - a) Una asamblea ordinaria con la correspondiente conferencia.
  - b) Una junta del consejo administrativo.
13. La mayor parte de los socios tendrán una asignación laboral, para el buen funcionamiento de la asociación.
14. Se llevará a cabo una recopilación de datos estadísticos de cada uno de los socios que representan a cada consultorio.
15. Iniciar una educación al cliente haciéndole saber, en primer lugar, la importancia y categoría que tiene la profesión de Medicina Veterinaria, a través de volantes.
16. Coordinarse con las autoridades gubernamentales para concretar el trabajo que se llevará a cabo en pro de la salud pública.
17. A partir de haber realizado acuerdos con las autoridades, se inscribirán a treinta nuevos socios, de preferencia que correspondan a nuestro radio de acción.
18. Se editarán revistas bimestrales con la participación de todos los socios.
19. El progreso de la asociación deberá ser medible.
20. Se premiará la puntualidad.
21. Censar a todos nuestros clientes para detectar la necesidad sentida.
22. Proporcionar informes anuales sobre el estado económico de la asociación y sobre el logro de objetivos.

Objetivos mediatos (metas).

1. La asociación editará dos tipos de revistas:
  - a) Dirigida a Médicos Veterinarios únicamente.
  - b) Dirigida al público en general.
2. Seleccionar el futuro consejo directivo.
3. Organizar un evento canino por año para reunir fondos.

4. Crear un oficio laboral para jóvenes afines al ramo:
  - a) Veterinario Asistente (Para pasantes y/o MVZ).
  - b) Auxiliares de Veterinaria (para cualquier joven mayor de 18 años).
5. Enaltecer, junto con otras asociaciones, la importancia que tiene la Medicina Veterinaria y Zootecnia, a nivel nacional.
6. Promover la titulación de los pasantes.
7. Superación personal.
8. Superación profesional.
9. Desarrollar en los asociados la capacidad política y organizativa.

Otros objetivos a corto y a largo plazo (opcionales).

La corporación obtendrá contribuciones por transacciones que se realicen entre asociados.

Aprovechar ofertas que de manera individual no se puedan adquirir. Obteniendo la corporación alguna utilidad al negociar con sus asociados.

Compra de equipo para fines didácticos.

Compra de equipo médico costoso.

Se contribuirá a la erradicación del vacunador ambulante.

Se contribuirá a evitar la venta de caninos en la vía pública y/o cachorros en mal estado de salud, de ésta manera, nuestra asociación tendrá con el tiempo un buen control sobre éstas ventas y se hará sentir en el municipio o delegación en cuestión.

Contactar un Contador Público que lleve la contabilidad, de preferencia a todos los socios, por supuesto que cada quien pagará los servicios de ese Contador. Con esto sabremos que la mayor parte de nuestros socios están regulares y que no tendrán problema alguno.

Realizar censos de manera continua a directivos de otras asociaciones, conferenciantes y proveedores, para obtener datos importantes que nos servirán para la toma de decisiones.

En la revista que se está editando, se publicarán los gustos personales (no profesionales) de los socios, con la finalidad de conocerlos de manera mas personal y/o familiar, así como cuando uno conoce a un amigo.

Compartir beneficios con otras asociaciones.

Sistema de premiación a hijos de asociados, cuya característica sea haber destacado académicamente.

Sistema de localización de vientres y sementales.

Organización de una comida anual a proveedores destacados.

Conseguir un mínimo de seis donaciones al año.

## B) PLANEACION.

En este apartado, es muy importante hacer el trabajo puntual, habrá fechas que deban cambiarse cuando algunas citas no estén controladas por nosotros, pero deberán ajustarse lo mas que se pueda a las fechas indicadas por la planeación.

1.1 Del 1º. al 25 de enero. Iniciativa de algunos veterinarios para fundar una Asociación Civil Veterinaria, platicamos al respecto y pensamos en invitar mas colegas. Seleccionar un lugar de reunión provisional, de preferencia sin costo. Pagar la inscripción correspondiente.

1.2 26 de enero. Ya quedarán confirmados 10 socios como mínimo para iniciar.

1.3. Del 27 al 30 de enero. Se obtendrán las copias fotostáticas necesarias del tema "Elementos de las ventas" y de los Anexos del 1 al 8. Tener a la mano un block de pagarés y repartirlos para usarlos al momento de las inscripciones, según se requieran.

2.1 Del 31 de enero al 28 de febrero. Se llevarán a cabo pláticas por lo menos una a la semana, donde se abordarán puntos administrativos y veterinarios. Se notificará a los presentes que vayan actualizando sus datos estadísticos (Anexo no.7). Los diez socios escogerán su forma de pago, de preferencia con liquidación total. Además se formarán cinco parejas para la inscripción de futuros socios.

3.1 Del 28 de febrero al 20 de marzo. Inscribir a 20 colegas, previo estudio del capítulo "Proceso de las ventas" con los anexos correspondientes. Es conveniente que de 10 visitas realizadas, por lo menos el 50% deben ser inscripciones, sin embargo debido a que se trata de una asociación civil cuya ayuda gremial es mutua, el porcentaje anterior se incrementaría un 25% siempre y cuando se aplique la técnica de ventas indicada. Es decir que por cada 10 visitas, por lo menos se inscribirán a 7.5 personas. Por el momento se visitaran a prospectos

que trabajen en el municipio o delegación correspondiente al domicilio laboral de los socios fundadores.

3.2. 20 de marzo. Con las inscripciones y anualidades confirmadas por los 30 socios, se dará paso a una asamblea para la selección del consejo directivo.

3.3. 21 de marzo. La asamblea (o junta) de este día servirá exclusivamente para la selección del consejo directivo, así que los puestos a ocupar serán: un presidente, un secretario, un tesorero, un coordinador y un vocal. Se dará a conocer que dicho consejo, tendrá una vigencia de 4 años con la finalidad de que exista continuidad en las acciones y en el logro de objetivos. Sin embargo nuestra asociación tendrá un funcionamiento por tiempo indefinido. Para evitar complicaciones legales y nacionalistas será preferible no contar con asociados extranjeros. Este día también se seleccionará el nombre de la asociación, pero se darán otras cuatro opciones para ser entregadas posteriormente al Notario Público. En un libro de actas se anotarán, los acuerdos.

4.1 21 de marzo. Este día se dará a conocer la cantidad del capital social y que representará el primer activo de la corporación.

5.1. Del 1º al 6 de abril. Elaborar por escrito los estatutos que regirán a la asociación los que deberán contener: nombre de la asociación, objetivo general, objetivos complementarios, manejo del capital social, obligaciones y derechos de los asociados, del consejo administrativo y de cada uno de sus integrantes. Hacer explícito que la autoridad máxima es la asamblea general. Reglamentar acerca de la elecciones, disolución, liquidación, duración de la asociación, informes anuales, nombramientos, honorarios, gastos de representación, las comisiones, los derechos y obligaciones, etc.

6.1. El 7 de abril. Uno o dos socios acudirán a la Notaría Pública de su elección, para pedir una solicitud para la constitución de una asociación civil y confirmar requisitos incluyendo el pago a realizar.

6.2. El 8 de abril. El consejo directivo llenará la solicitud a máquina. Se hará el borrador del contrato para el contador.

6.3. El 9 de abril. Los dos socios acudirán a la Notaría Pública y entregarán la solicitud llenada adecuadamente, los estatutos y dinero para dar un anticipo. Ahí se pedirá cita para firmar el acta constitutiva que aproximadamente será en 10 ó 15 días.

7.1. El 10 de abril. Se hará en computadora el contrato para el Contador Público.



7.2. Del 11 al 12 de abril. Se visitarán por lo menos a 3 Contadores Públicos para evaluar quien se apega más a nuestras necesidades y condiciones.

7.3. Del 13 al 14 de abril. Contratar al Contador seleccionado y proporcionarle la agenda de trabajo de este mes y así sucesivamente mes con mes, también darle a conocer el enlistado de cuentas.

7.4. El 21 de abril. Alrededor de éste día será para que el consejo directivo firme el acta constitutiva ante Notario Público. Todos deberán llevar su identificación oficial.

7.5. 23 de abril. El contador Público deberá dar de alta a la asociación ante la S.II.C.P. y a partir de éste día se iniciará la contabilidad de manera oficial. En algún momento recibiremos la cédula fiscal por correo aproximadamente dentro de 15 días.

8.1. 25, 26 y 27 de abril. Para lograr el objetivo de la mentalidad positiva del gremio, se elegirá cualquiera de éstos días para que los miembros del consejo directivo elijan un tema al respecto, p.ej. sobre la cortesía, la honradez, la alegría, la sonrisa, el saludo, el miedo, la justicia, la prosperidad, la amistad, la salud, la soledad, el entusiasmo, etc.

a) Cada tema deberá estar documentado en algún libro, revista, video, audiocaset, o cualquier otro medio.

b) Las "clínicas"<sup>3</sup>, es decir las pláticas de cada tema, se darán en cada una de las asambleas ordinarias y serán parte de la orden del día en el libro de actas.

c) La duración de cada "clínica" será de 15 minutos máximo.

d) Con un mes de anterioridad a la publicación de la revista bimestral, se entregará al editor, el resumen del tema en no más de una cuartilla.

e) Cada revista, contendrá entre otras cosas dos temas sobre actitud y/o mentalidad positiva.

f) Se diseñarán invitaciones para que los socios comiencen a participar también en las "clínicas" eligiendo cada quien su tema.

g) Quien quiera ofrecer una "clínica", lo hará con buen ánimo, pues el haber escogido un tema de ésta índole es porque le gusta o lo ha vivido en carne propia.

h) Si los temas llegaran a repetirse, no importa, pues la información positiva siempre ayudará en la vida del ser humano y si es de manera continua, mejor.

---

<sup>3</sup> MUCHAS EMPRESAS OFRECEN A SUS EMPLEADOS, EN ESPECIAL VENEDORES, PLÁTICAS QUE FAVORECEN LA PERSONALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD. ESTAS PLÁTICAS SON LLAMADAS "CLÍNICAS".

9.1. del 1º al 7 de mayo. Contactar un mínimo de dos distribuidoras de productos veterinarios y dos laboratorios de marcas conocidas. Dando un total de 4 contactos para futuros patrocinios.

a) Por lo menos el 50% de los contactos aceptarán ser patrocinadores.

b) Los contactos, consisten en una visita personal o una llamada telefónica a la empresa elegida, presentarnos (quienes somos, que hacemos y cuantos somos) y solicitar su patrocinio para futuras asambleas.

c) Se elaborará y presentará solicitud por escrito para después entre ambas partes (patrocinador y asociación), hacer por escrito convenios y firmarlos, con beneficios para ambos.

d) El presupuesto por cada usamblea dependerá de lo que cobre el conferenciante en cuestión, pero si el ponente es profesor de la UNAM seguramente no cobrará. Pero si no es así, cualquier conferenciante particular cobrará alrededor de 75 a 100 salarios mínimos, pero el cargo es directo al patrocinador, no a la asociación. Algunas empresas tienen a sus propios conferenciantes, sin costo para la asociación.

10.1. Del 8 al 14 de mayo. Para conseguir conferenciantes se actuará de manera similar que en el caso de patrocinadores; se le visita para presentarnos, mostrar solicitud y acordar cita.

a) Es necesario saber que es lo que requiere para el buen desarrollo de su conferencia.

b) Si es conferenciante de la UNAM, debemos iniciar el trámite con la coordinación de la carrera.

c) Es muy importante atender y tratar a cualquier conferenciante como cuando recibimos a algún amigo que visita nuestra casa.

d) Una vez dada la ponencia, a cada conferenciante se le otorgará un reconocimiento por escrito, hecho en computadora.

11.1. Del 15 al 16 de mayo. Acudir junto con el contador a la institución bancaria para tramitar una chequera, los documentos obligatorios serán ; el acta constitutiva de la asociación, comprobante de domicilio fiscal (predial, teléfono, etc.), el alta de la S.H.C.P., la cédula fiscal e identificación oficial de quienes firmarán, pues la cuenta será mancomunada y finalmente la cantidad de 2,500 pesos aproximadamente para abrir dicha cuenta.

11.2. 18 de mayo. Acudir a una imprenta autorizada por la S.H.C.P. para mandar imprimir los recibos correspondientes, el requisito importante es llevar copia de la cédula fiscal.

11.3. Del 18 al 23 de mayo. Cada miembro del consejo directivo elaborará los derechos y obligaciones que tendrá cada una de los asociados a su cargo.

12.1. 24 de mayo. Se llevará a cabo la primera asamblea ordinaria de manera oficial y a partir de aquí todos los primeros miércoles de cada mes a las 20 hrs. En ésta fecha sólo acudirán los patrocinadores, pues se tratarán temas administrativos. Se levantará el acta correspondiente por cada asamblea. Se informará que el consejo administrativo deberá tener por lo menos una junta por mes para ir evaluando el trabajo corporativo y habrá la posibilidad de que los integrantes del consejo directivo coordinen su trabajo junto con sus subordinados por lo menos una vez al mes. Se deberá recordar a los asistentes que para la próxima asamblea, deberán traer sus datos estadísticos, quien apenas se entere de esto, se le dará una solicitud. Este día deberá hacerse el cobro de los pagarés que estén vencidos para el día de hoy.

Quando un asociado se inscriba y abone alguna cantidad, se le dará un recibo foliado con la cédula fiscal impresa, si aún no se cuenta con éstos recibos, se darán unos provisionales que después serán canjeados por los recibos oficiales de la asociación. Quando un colega firme un pagaré y después haga la liquidación del mismo, le regresaremos su firma recortada del pagaré y éste lo conservaremos para el control contable, además obtendrá su recibo oficial por la cantidad correspondiente, pues este servirá como deducible de impuestos.

13.1. 24 de mayo. Para la asignación de otros puestos, cada integrante del consejo seleccionará a su personal y la asamblea dará su aprobación por mayoría de votos. Si llegaran a faltar puestos a ocupar, entonces se hará por elección voluntaria. Si aún así llegara a faltar cubrir algún puesto, la asamblea será quien designe a la persona para ese fin, en el último de los casos se podría hacer un test de aptitudes al resto de los asociados que carezcan de funciones. Se dará a conocer el organigrama con los nombres de las personas que ocuparán cada puesto.

13.2. Del 25 al 31 de mayo. Estos días se ocuparán para que cada integrante del consejo directivo se reúna con su personal y les transmita la forma de trabajar, haciendo mención de los derechos y obligaciones correspondientes.

13.3. El comité científico se encargará de revisar y/o de redactar el contenido de las revistas, de los volantes y de cualquier otra publicación que edite la asociación. El presidente deberá estar al pendiente de éste trabajo.

14.1. 7 de junio. Segunda asamblea, acudirá uno de los ponentes programados con un tema de corta duración y el patrocinador correspondiente. Se recogerán los datos estadísticos de los socios. Además se formarán 15 parejas para que posteriormente inscriban a 30 colegas más. Los cobros de los documentos por cobrar se efectuarán puntualmente en ésta y las siguientes asambleas.

14.2. Del 8 al 16 de abril. Se llevará a cabo una tabulación de datos estadísticos, se obtendrán medidas de tendencia central y consecutivamente, graficar. Conforme la asociación avance en el transcurso del tiempo, se obtendrá una recopilación de datos completos con su consecuente reporte, incluso se obtendrán probabilidades cada vez más complejas. Las solicitudes para los datos estadísticos deberán repartirse cada seis meses con el fin de tener siempre actualizada la probabilidad y la estadística de nuestra corporación.

15.1. 5 de julio. El comité científico después de haber trabajado con el editor, entregará en esta tercer junta una dotación de por lo menos 100 volantes a cada asociado, para que éstos a su vez los repartan a sus clientes durante un mes. Estos volantes serán de tamaño carta, serán bimestrales (igual que la revista) y el contenido estará encausado a la educación de los dueños de caninos y felinos.

16.1. Del 6 al 27 de julio. Este periodo servirá para presentarse con autoridades gubernamentales y proponerles nuestra participación en campañas de esterilización y de vacunación antirrábica, siempre y cuando los beneficios sean mutuos.

17.1. Del 27 de julio al 15 de agosto. Debido a que por lo menos somos 30 asociados, cada pareja deberá inscribir en éste periodo, a dos nuevos socios para hacer un total de 30 inscripciones más. El procedimiento será igual que el descrito en el punto núm. 3.1. Podrán inscribirse de otros municipios o delegaciones aledañas al nuestro.

17.2. 16 de agosto. Confirmar 30 nuevos socios y verificar el capital actual representado en efectivo y en documentos.

18.1. 16 de agosto. Se solicitará a los miembros del consejo directivo sus aportaciones informativas para formar el contenido de la revista bimestral y dictaminar el índice que llevará este órgano informativo.

18.2. 23 de agosto. Recopilación de aportaciones para la revista y comenzará a formatearse.

18.3. 30 de agosto. Quedará lista la edición original, se obtendrán 60 copias para que sean repartidas posteriormente a todos los socios.

18.4. 6 de septiembre. En la asamblea de éste día, se repartirá el primer número de la revista. Este número será financiado por nuestra asociación, sin embargo servirá de muestra para solicitar posteriormente el patrocinio de alguna empresa para los próximos números. Esta revista será editada bimestralmente.

19.1. 6 de septiembre. Las mediciones para determinar el incremento o decremento de la superación profesional serán muy importantes. Así que se elaborará la 1er prueba llamada "Examen básico de conocimientos médico veterinarios" (EBCMV).

19.2. Los EBCMV deberán ser repartidos durante las asambleas y se devolverán ya resueltos, máximo a los cuatro días después de haberlos repartido. Estos exámenes no llevarán nombre de quien lo resolvió, pero si se registrarán a las personas que lo hayan entregado. La calificación será directamente a la corporación.

19.3. A partir de septiembre. Se llevarán a cabo once EBCMV durante 12 meses. Así que los socios que hayan entregado por lo menos diez EBCMV, 10 resúmenes para la retroalimentación y los datos estadísticos correspondientes a su consultorio, por año; se harán acreedores al reconocimiento "Socio Distinguido", además tendrán derecho a participar en la rifa anual de un buen premio y recibirán beca completa del tema que deseen. Los resúmenes para la retroalimentación que acabo de mencionar se detallarán en el punto siguiente.

19.4. A partir de junio. Cada asociado, al momento de entrar a la asamblea, entregará un resumen de una cuartilla con el tema que el conferenciante va a exponer ese día. Esta estrategia servirá para dos cosas principalmente, por un lado para que los asistentes sean mas participativos, pues podrán intervenir en ese momento, con mas conocimiento de causa y por otro lado, implementar la retroalimentación, cuyo objetivo es reforzar el conocimiento durante las conferencias, es por eso que se llaman resúmenes para la retroalimentación.

20.1. A partir de junio. La hora de entrada será a las 20 horas y se darán 15 minutos de tolerancia, quien llegue antes de las 20.15 horas, se considerará como puntual y así quedará registrado. Las personas que durante doce meses cumplieron con su puntualidad, por lo menos en once ocasiones, tendrán derecho a uno o mas beneficios que los patrocinadores les otorguen.

21.1. A partir de junio. Censar a cada uno de nuestros clientes, sobre lo que esperan de un consultorio veterinario en cuanto a servicios, calidad, atención, horario, etc. El resumen de los censos se entregarán a la asociación, en especial al encargado de los datos estadísticos para

que los registre. Dicha entrega será voluntaria y en tiempo no determinado. Esto se hará con la finalidad de conocer la necesidad sentida de cierta población y con esto, formar estrategias gremiales para el futuro.

22.1. Abril. Los informes anuales, serán proporcionados y se darán a conocer en asamblea ordinaria a los doce meses después de haber dado de alta a la asociación en la S.H.C.P. Se darán a conocer por el consejo directivo, con el apoyo del contador y se entregarán por escrito únicamente a los asociados.

### C ) ORGANIZACIÓN.

La organización en nuestro caso, va a estar dada por el organigrama, éste es importante porque aquí vemos la jerarquización de los puestos y consecuentemente, la distribución y delegación de las responsabilidades de todo el personal que participa dentro de nuestra asociación.

Cada consejo directivo deberá elaborar aparte, un "manual de asignación de puestos", donde aparecerá el nombre del puesto, con los derechos y obligaciones correspondientes. No importa que se retomen los que ya están asentados dentro del acta constitutiva.

Ahora bien, hay que recordar que la asamblea general será la máxima autoridad en cualquier asociación, después lo será el consejo directivo, que lo formarán cinco personas:

Presidente.

Secretario.

Tesorero.

Coordinador general (COORD. GRAL.) .

Vocal.

Los demás colaboradores son nueve personas y son:

Coordinador de eventos especiales (COORD. EVEN. ESPEC.) .

Encargado de la recepción general (ENCARG. RECEPC. GRAL.) .

Encargado de datos estadísticos (ENCARG. DATOS ESTADIS.) .

Encargado del personal eventual (ENCARG. PERSONAL EVENT.) .

Encargado de la recepción de asistentes, patrocinadores y proveedores (ENCARG. R.A.P.P.) .

Recepcionista del conferencista (RECEPC. CONFER.) .

Editor.

Encargado de relaciones públicas (ENCARG. RELAC. PUBL.).

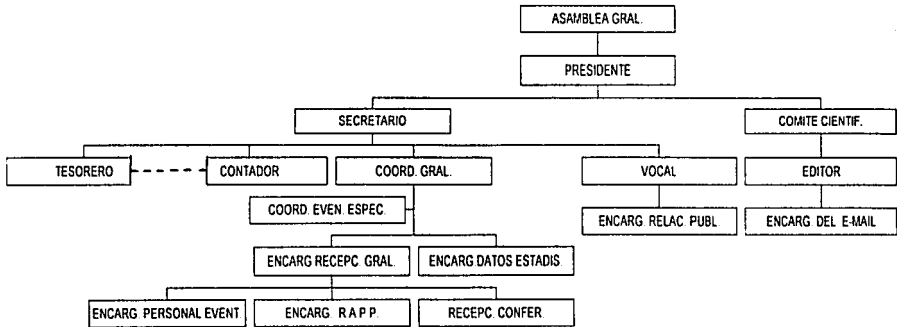
Encargado del E-Mail (ENCARG. DEL E-MAIL).

El comité científico (COMITÉ CIENTIF.), estará formado por cuantas personas se deseen, siempre y cuando sean médicos con experiencia y conocimientos destacados.

En la estructura del organigrama, el contador está enlazado con líneas discontinuas, debido a que no es una persona asociada, ni está directamente comprometido con la organización de la asociación, pero que tiene mucho que ver con el reporte de resultados de las estrategias económicas que haya llevado a cabo el consejo directivo, pues llevará los libros y documentos contables respectivos. Además nos mantendrá en situación estable ante la S.H.C.P. correspondiendo así, a lo que dictaminen en cierto momento las leyes fiscales de éste país.

En la siguiente página está un ejemplo de un organigrama que puede ser aplicable en cualquier A.C.V. , sin embargo puede ser modificable dependiendo de la cantidad de socios que tenga la asociación en cuestión, pues entre mas población asistente, corresponderá a mayor complejidad organizativa.

# ORGANIGRAMA.



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



## 8. CONTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN

Es necesario llevar la contabilidad en cualquier tipo de negocio por cuatro razones principales, la primera es para conocer la situación financiera después de haber registrado con precisión las operaciones del negocio, la segunda es el de poder controlar adecuadamente los recursos y obligaciones de un negocio, la tercera es la de obtener resultados para poder cumplir con la obligaciones fiscales correspondientes y la cuarta es la de prever el destino financiero del negocio.

En una A.C.V., que está compuesta por asociados a los cuales les interesa el crecimiento de ésta, será necesario llevar acabo una contabilidad adaptable a las necesidades de la corporación en cuestión.

En realidad, en una asociación civil no se requiere de una contabilidad compleja o muy elaborada como podría ser en el caso de grandes empresas que fabrican diversos artículos. Se puede decir que la contabilidad de éste tipo de asociaciones es de las más sencillas y que podría aumentar de complejidad de acuerdo a los eventos que se vayan organizando, pero finalmente será sencilla. Sin embargo es necesario conocer el estado financiero de cualquier corporación por medio de un balance general, el cual es un documento contable que será elaborado por el Contador Público.

Para tal efecto, es recomendable que de manera previa se tenga a la mano un enlistado de cuentas, el cual será de gran ayuda para ir dando forma a la contabilidad en cuestión.

Este enlistado contiene los conceptos por los cuales la asociación formará su contabilidad, dichos conceptos son llamados desde el punto de vista contable **cuentas** y cada una de éstas nos indicará el registro de los movimientos practicados en cierto periodo. Por ejemplo, hay una cuenta llamada documentos por pagar, la cual representa una obligación para la asociación y muestra la cantidad de todos aquellos documentos (p.ej. facturas) que se deben liquidar, hay otra cuenta que se llama bancos, en la cual observaremos la cantidad de dinero que se depositó y/o que se retiró de la sucursal bancaria con la que se tiene contrato. Por lo tanto habrá tantas cuentas como sean necesarias.

Prácticamente en una empresa cualquiera que sea su ramo, su situación financiera estará formada contablemente por un activo y un pasivo, el primero representará todos los bienes y derechos que son de su propiedad y el segundo estará representado por todas las deudas y

obligaciones que tiene a su cargo, ahora bien, la diferencia aritmética entre activo y pasivo será el capital contable.

En la actualidad se menciona, que por lo menos se deberán llevar dos libros para los registros contables:

Libro diario.- Antiguamente llamado libro de primera anotación, porque precisamente la contabilidad se inicia en él. Se registran de manera progresiva la fecha y movimientos que se van realizando diariamente.

Libro mayor.- También llamado de segunda anotación, en éste se van abriendo cada una de las cuentas y se podrá observar en cualquier momento los saldos de cada una de ellas.

El Contador Público contratado, se encargará de ir abriendo las cuentas que a su consideración sean pertinentes, además se encargará de: llenar los libros correspondientes, se le pedirá orientación para la comprensión de temas contables, también deberá elaborar los documentos contables correspondientes y llevará a cabo las declaraciones fiscales necesarias.

Para poder seleccionar al Contador Público, deberá tener las siguientes características:

Que su despacho se encuentre cerca del domicilio fiscal de la asociación.

Que por lo menos tenga cinco años de establecido.

Que cuente con su R.F.C.

Que cuente con título.

Disponibilidad para el cobro de honorarios por trimestre.

De preferencia que sea recomendado y/o de confianza.

#### A) ENLISTADO DE CUENTAS.

A continuación doy a conocer las cuentas que más movimientos podrían tener dentro de una A.C.V., de acuerdo a mi experiencia personal.

Caja.

a) Aportaciones por inscripciones.

b) Aportaciones por anualidades.

Bancos.

Mercancías.

Clientes.

Documentos por cobrar.  
Deudores diversos.  
Mobiliario y equipo de oficina.  
Equipo de cómputo electrónico.  
Equipo médico.  
Herramientas.  
Proveedores.  
Documentos por pagar.  
Acreedores diversos.  
Rentas.  
Gastos por consumos.  
Alquileres.  
Reparaciones.  
Gastos diversos.  
Papelería y útiles.  
Publicidad y propaganda.  
Comisiones bancarias.  
Honorarios del contador.  
Honorarios varios.  
Comisiones.  
Viáticos.

#### **B) DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS.**

**Caja.** Está representada por el dinero en efectivo, por ejemplo, billetes monedas, cheques, pagarés de tarjetas de crédito (vouchers) recibidos, giros bancarios, etc.

**Aportaciones por inscripciones.** Es el dinero en efectivo o en títulos de crédito que proporcionan los asociados para cubrir su inscripción.

**Aportaciones por anualidades.** Es el dinero en efectivo o en títulos de crédito que proporcionan los asociados para cubrir su anualidad.

**Bancos.** Está representada por el valor de los depósitos a favor de la asociación, hechos en instituciones bancarias.

**Mercancías.** Son todos aquellos productos que son objeto de compra y venta. Y se abrirá cuando la corporación adquiera ofertas de productos (alimentos, medicamentos, accesorios) y los pueda vender a los asociados.

**Clientes.** Son aquellas personas que deben dinero a la asociación por haberles vendido mercancías a crédito y a los cuales no se les exige una garantía documental en especial.

**Documentos por cobrar.** Estos documentos son títulos de crédito a favor de la asociación, por ejemplo pagarés, letras de cambio, etc.

**Deudores diversos.** Son aquellas personas que deben a la asociación por un concepto diferente al de ventas de mercancías, es decir por préstamos.

**Mobiliario y equipo de oficina.** Son todas aquellas mesas, sillas, escritorios, máquinas de escribir, etc, propiedad de la corporación.

**Equipo de cómputo electrónico.** Son todos aquellos monitores, teclados, impresoras, scanners, CPU, etc., propiedad de la asociación.

**Equipo médico.** Son aquellos equipos de tipo médico y costoso que adquiera la corporación y que no fácilmente puedan ser comprados de manera individual.

**Herramientas.** Representa los artículos que sirvan para instalar o reparar.

**Proveedores.** Son principalmente casas comerciales a quienes se les debe por haberles comprado mercancías a crédito.

**Documentos por pagar.** Son títulos de crédito que debe la asociación.

**Acreedores diversos.** Son aquellas personas a las cuales la asociación les debe, por un concepto distinto al de la compra de mercancías, por ejemplo al recibir préstamos en efectivo o cuando se compre mobiliario a crédito.

**Rentas.** Representa todas aquellas erogaciones que se realicen con la finalidad de pagar la renta exclusivamente de salones de eventos.

**Gastos por consumos.** En esta cuenta se registrarán todos aquellos egresos que se usen para pagar lunches, comidas, bebidas, etc., que se eroguen en asambleas ordinarias o en comisiones especiales del consejo directivo.

**Alquileres.** Representa todas aquellas erogaciones que se realicen con la finalidad de pagar el disfrute de cualquier objeto, excepto por pago de rentas.

**Reparaciones.** Esta cuenta se abre cuando la asociación pague por alguna compostura de los equipos propiedad de la asociación.

**Gastos diversos.** Son todas aquellas erogaciones cuyo concepto no está encasillado en el presente enlistado y que además no represente un costo excesivo.

**Papelería y útiles.** Representa los egresos realizados por haber adquirido cualquier tipo de papelería o artículos de escritorio, desde una goma hasta una máquina de escribir.

**Publicidad y propaganda.** Esta cuenta representa el valor de la publicidad y propaganda que deberá darse a conocer o repartirse.

**Comisiones bancarias.** En esta cuenta se asentarán todas aquellas comisiones que la institución bancaria cobre a la asociación, por descuido o incumplimiento.

**Honorarios del contador.** Representa los pagos que se hacen al Contador Público.

**Honorarios varios.** Representa los pagos que se hagan al personal eventual.

**Comisiones.** Representa los pagos que se hagan a los comisionistas.

**Viáticos.** Representa los gastos que se realicen cuando algún asociado salga de comisión.

#### IV. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO (DISCUSION).

Ahora que estoy por terminar este trabajo, quiero aprovechar este espacio para realizar algunos comentarios aclaratorios tanto del consultorio que dirijo, como de las asociaciones.

Si nos damos cuenta el consultorio tiene una forma rectangular y es muy alargado, es por eso que para llegar al área de cirugía necesitamos pasar por el área de consultas y en algunas ocasiones es incómodo cuando se está trabajando ahí. Sin embargo hemos logrado adaptarnos a las circunstancias para dar funcionalidad a nuestro trabajo, porque aun cuando todas las áreas están ocupadas logramos fluidez en el desarrollo del día.

La cortesía con la que se trata a los clientes es esencial, pues serán ellos quienes decidan regresar algún día para otro servicio más. A todos nosotros nos gusta ser bien atendidos, y nos sentimos cómodos en lugares así, es por eso que decidí reglamentar la atención al cliente como del personal del consultorio.

Dentro de la reglamentación está el uso de formas para control interno, que prácticamente son autorizadas por parte del cliente para que nosotros procedamos con el trabajo acordado, sin perjuicio propio.

Nuestros procedimientos médicos son realizados con detenimiento, procurando en caso de consultas anotar lo más que se pueda, es por eso que la hoja clínica, no es una hoja en blanco, sino mas bien una guía para cualquier médico o pasante que necesite llenarla.

Debo admitir que a pesar de que cuento con área de hospitalización, es muy reducida y me gustaría que fuese más espaciosa, principalmente al momento de la limpieza o para cuando los dueños de la mascota llegan a visitarla y que no sólo va uno, sino hasta seis personas que quieren pasar a ésta área.

Uno quisiera tener instalaciones más amplias y mejor distribuidas, pero tenemos que adaptarnos a nuestro presupuesto para conseguir un local en una zona geográfica determinada. Por ejemplo, estaría mejor que en mi establecimiento el área de cirugía estuviera en un cubículo y el de estética en otro, hasta por conveniencia propia, pero desgraciadamente no es así, pues una sola área la estoy dedicando para ambas cosas y francamente hacemos cirugías o estéticas, pero ambas al mismo tiempo no.

Para la realización de cirugías, en lo personal soy muy meticiloso y eso me hace tardado en ésta práctica, en realidad no se si esto represente ventaja o desventaja, pero no he podido cambiar desde que estudié la asignatura de técnicas quirúrgicas.

En cuanto al calendario de vacunación que llevamos acabo lo considero adecuado por varias razones: procuro proporcionarle practicidad a los clientes citándolos cada quince días a la vacuna respectiva, aunque sé que el refuerzo es adecuado a las tres semanas debido a que en éste plazo alcanzará el índice máximo en producción de anticuerpos. La practicidad antes mencionada se traduce a una acción mercadotécnica, ya que he detectado que con el plan de citas cada quince días los clientes son más puntuales y aumenta el porcentaje de mascotas con su cuadro de vacunación terminado durante los primeros meses de vida.

Los procedimientos fiscales son muy importantes debiendo tener la atención y el cuidado correspondientes, recuerden que nadie debe evitar responsabilidades fiscales porque esto sería contraproducente para los intereses buscados al iniciar un negocio. Por esto, cuando todos y cada uno de los asociados cumplamos de manera independiente con la ley fiscal, hay que dar por hecho que la asociación a la que uno pertenezca, será más sólida pues todos estarian cumpliendo de manera independiente, evitando las sanciones.

Para realizar las declaraciones ante la S.H.C.P. es necesario que nuestra contabilidad esté al día, que esté bien elaborada y que tengamos la confianza de que los datos que aparezcan en cada declaración sean fidedignos.

Llevar a cabo una contabilidad mas elaborada nos permitirá tener un banco de datos, que posteriormente los podamos plasmar en gráficas y observar en un vistazo, el movimiento no solo económico sino médico del establecimiento en cuestión.

A consecuencia de lo anterior, quiero recomendar a los Médicos Veterinarios Zootecnistas la elaboración de gráficas en su propio negocio, con todos los datos que obtengan tanto de su contabilidad, como de sus expedientes médicos, se puede obtener una amplia gama de datos para la conformación de sus gráficas. En la actualidad ya es muy rápida su elaboración, pues basta con alimentar a una computadora con sus datos y ésta se encarga de configurar las gráficas.

Las gráficas correspondientes a los años 1999 y 2000 fueron para mí, buenos indicadores pues me di cuenta de algunos detalles que había necesidad de dedicarles más atención y que de otra manera hubiera tardado mas tiempo en darme cuenta. Por ejemplo el patrón de

comportamiento de las líneas que forman las gráficas del grupos dos, es el mismo. Ahora bien las gráficas del grupo uno de 1999 comparadas con las del mismo grupo pero del año 2000, son muy diferentes, incluso en algunos casos llegan a ser opuestas.

Considero que quienes pertenecemos a este gremio, tenemos que promover, una cultura de apoyo mutuo, siendo esta una base sólida para después poder educar dicha sociedad. El veterinario enfocado a pequeñas especies deberá también transformar su imagen ante sus clientes, tanto en su forma de expresarse como de vestirse, pues muchos colegas visten con playeras, pantalones de mezclilla y tenis, ésta moda un tanto deportiva, en parte, marca la diferencia con otras profesiones que visten de manera mas formal en sus labores cotidianas.

Si a lo anterior le aunamos que entre los mismos veterinarios nos desprestigiamos entre sí, haciendo notar ante otros colegas o personas, las carencias de los demás, mofándose de defectos físicos, de errores médicos, de su economía, etcétera, entonces la personalidad queda mas deteriorada, éste tipo de situaciones y otras similares frenan las intenciones amistosas y asociativas de cualquier persona. Existe una frase que se manejó hace mucho tiempo en nuestro ámbito: "el peor enemigo de un veterinario es ....otro veterinario", todas estas situaciones las confirmé con los testimonios de otros colegas, es triste y preocupante que esto pueda ser posible en una carrera profesional donde se sabe que interviene en cada uno de sus individuos la protección, el cuidado y hasta la compasión hacia otros seres vivientes.

Por otro lado decidí llevar a cabo entrevistas con el afán de plantarme en una realidad y dejar a un lado momentáneamente mis propios puntos de vista, sin embargo me he percatado afortunadamente que mis entrevistados y yo compartimos prácticamente las mismas opiniones respecto a la organización y participación de nuestros colegas dentro de las asociaciones civiles veterinarias. Supuestamente los integrantes de cada carrera profesional tienen un similar perfil psicológico, así que al parecer el del M.V.Z. no es muy alentador para el trabajo en equipo, además de manera personal he percibido que existe un sentimiento de aislamiento y descontento, aunado a la apatía generalizada que mis entrevistados han detectado en éste gremio. Si consultamos el libro "Gestión de la clínica veterinaria" de la Dra. Jevring (1987) donde dice, que los veterinarios son los mas susceptibles al estrés y al desgaste, resulta de llamar la atención, pues ambas cosas pueden conducir a la depresión al cabo de un tiempo y tener desenlaces poco deseables. Posiblemente necesitemos en parte, apoyos morales de



mayor calidad durante la carrera por parte de nuestros maestros, es por eso que hago hincapié que en una asociación civil veterinaria se toquen puntos de superación personal.

Otra de las áreas que a mi consideración podrían estar apartadas del conocimiento veterinario es la administración, pues como ya mencione anteriormente casi nadie tiene esa preparación y para hacer rendir el funcionamiento de la A.C.V. se debería contar con ese conocimiento, pues la administración no sólo abarca el aspecto económico, sino que también ayudará a manejar de manera eficiente a nuestro personal, que es quien forma parte del organigrama, esto último está considerado dentro de la administración de recursos humanos.

Sin embargo, considero que para dirigir una A.C.V., no es necesario leer todo un tratado sobre administración, sino conocer en primera instancia los principios básicos y después con el transcurso del tiempo aprender más, tanto en la práctica como en la teoría.

## V. C O N C L U S I O N

Cada persona que busca rentar un local con la finalidad de establecer un negocio, deberá considerar la mayor parte de las características propias del ramo laboral, para realizar un trabajo eficiente y redituable, pero en ocasiones dichas características no son cubiertas al 100% y es cuando la persona tendrá que adaptarse a las circunstancias con el paso del tiempo, sin embargo la atención que se tiene que ofrecer al cliente será empeñosa y cordial por la simple y sencilla razón de que los seres humanos tenemos la capacidad de ser así.

Dentro del ramo veterinario, aunque parezca exagerado, para prácticamente todo, hay que elaborar reglamentos por cada área donde se desempeñen una o más personas. Así como también el diseño de formatos escritos que nos ayuden a proteger los intereses de nuestro establecimiento, sin descuidar por supuesto, los procedimientos médicos con los que uno disponga, ya que toco este punto, es oportuno mencionar que definitivamente la preparación y la actualización constante nos va dando una calidad de servicio mayor, con el transcurso del tiempo.

Sin embargo para poner en práctica algunos procedimientos recomendados, personalmente necesito la adquisición de equipo básico costoso, además este equipo requiere de un espacio más dentro del local. ambas situaciones son grandes limitantes para mí, por ejemplo, rayos X, endoscopio, anestesia inhalada, ultrasonido y equipo de computo.

Así que con equipo o sin equipo costoso en mi consultorio, es determinante el cumplimiento de mis obligaciones fiscales con la S.H.C.P., para llevar un orden en la organización de los documentos pagados y por pagar.

En cuanto a la constitución y/o dirección de asociaciones civiles veterinarias, es básico tener un conocimiento elemental de la administración y de las estrategias para la superación personal, sin olvidar que se debe ir elaborando un manual operativo donde estén escritas las actividades durante un tiempo determinado, por consecuencia esto se traducirá en mejores beneficios para el gremio veterinario, por ejemplo: actualización continua, mejor estabilidad emocional y motivacional, mayores ingresos corporativos, mejor acercamiento al pensamiento

empresarial y político, reconocimiento de la sociedad, logro de objetivos planeados, beneficios hacia la salud pública y mayor unión gremial, entre otros.

Lo que he mencionado respecto a cubrir carencias gremiales, como lo es la administración, la personalidad optimista y las ventas, no implican una eficiencia absoluta para las asociaciones, pero si es una gran oportunidad para acrecentar la calidad de las asociaciones civiles veterinarias, éste trabajo no intenta ni resuelve las deficiencias conductuales de cada individuo que esté asociado.

## VI. BIBLIOGRAFÍA.

1. REYES. Ponce Agustín, (1987), ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, 1era. Parte, México, D.F., Ed. Limusa, S.A. de C.V., 34ª. Edición.
2. REYES. Ponce Agustín, (1986), ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, 2ª. Parte, México, D.F., Ed. Limusa, S.A. de C.V., 23ª. Edición.
3. ARIAS, Galicia Fernando, (1985), ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, México, D.F., Ed. Trillas, S.A. de C.V., 15ª. Edición.
4. AGUILAR, V. Alfredo, (1989), ADMINISTRACIÓN AGROPECUARIA, México, D.F., Ed. Limusa, S.A. de C.V., 4ª. Edición.
5. JEVRING, Caroline, (1987), GESTIÓN DE LA CLÍNICA VETERINARIA, Buenos Aires Argentina, Ed. Inter.- Médica.
6. LARA. Flores Elías, (2001), PRIMER CURSO DE CONTABILIDAD, México, D.F., Ed. Trillas, S.A. de C.V., 17ª. Edición.
7. TECLA, Jiménez Alfredo etal, (1981), TEORÍA, MÉTODOS Y TÉCNICAS EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, México, D.F., Ed. Taller Abierto, 13ª. Edición.
8. MOREALE. Paolo etal., (1996), COMO SER UN VENDEDOR CON ÉXITO, Barcelona, Ed. Vecchi, S.A.
9. WILLIAM, J. Reilly, (1988), COMO ABRIR MIENTES CERRADAS, México, D.F., Ed. Herreros Hnos, 16ª. Edición.

10. VAZQUEZ, E. Jaime etal., (1999). CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE MEXICO. Ed. PAC, S.A. de C.V., 1ª. Edición.

11. Federación de Colegas y Asociaciones de Médicos Veterinarios Zootécnicos de México, A.C., (1999). CÓDIGO DE ÉTICA DEL MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA EN MÉXICO. Comité Ejecutivo Nacional.

12. ALEXANDER, Hernández Alfonso, (1985). ANÁLISIS Y AUTOCRÍTICA DE LA PROFESIÓN. "Conferencia Magisterial". México, D.F., Ed. Sociedad de Medicina y Cirugía Zootécnicas.

13. www.SHCP.com.mx.  
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE,  
"obligaciones de los contribuyentes"  
Año 2000.

14. ANDA, de Pascual, ÉTICA Y SERVICIOS, DIVISAS DE AMMVEPE, Cuadriservicios VEPE de Purina, Año 12 No.1, 1990, páginas 14-15.

15. SUMANO, Héctor etal, (1996). MANUAL DE FARMACOLOGÍA CLINICA PARA PEQUEÑAS ESPECIES. .

16. HOSKINS, Johnny D. (1993). PEDIATRIA VETERINARIA PERROS Y GATOS, Ed. Interamericana .