



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN

## MERCADOTECNIA VETERINARIA

ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA PARA APOYAR EL EJERCICIO PROFESIONAL EN UNA CLINICA DE PEQUEÑAS ESPECIES, EN LA CIUDAD DE CUERNAVACA, MORELOS.

288337

### TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

LEOBARDO APARICIO MORENO

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



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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



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

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



DEPARTAMENTO DE  
 EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
 DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
 PRESENTE

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

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

Mercadotecnia Veterinaria. Elementos de mercadotecnia

para apoyar el ejercicio profesional de una clínica de  
pequeñas especies, en la ciudad de Cuernavaca, Morelos.

que presenta el pasante Leobardo Aparicio Moreno

con número de cuenta 7301767-7 para obtener el título de

Médico Veterinario Zootecnista

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

**ATENTAMENTE**  
**"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"**

Cuautitlán Izcalli Méx a 14 de octubre de 2000

MODULO	PROFESOR	FIRMA
I	MVZ Arturo Velasco Morales	
II	MC Luis Fernández Zorrilla	
IV	MVZ Sergio Cortés y Huerta	

## DEDICATORIAS

### **A Marros, mi esposa:**

Por el gran apoyo, sacrificio e inmenso amor que me ha demostrado en todos sus actos. Espero saber corresponderte con el mismo amor y comprensión.

Gracias por impulsarme siempre en mi superación personal y profesional.

Gracias por enseñarme a caminar juntos por el mismo camino, compartiendo todo, sentimientos, anhelos y metas.

### **A mis hijos: Rodrigo y Federico**

Con todo mi amor. Gracias por ser la chispa y el motor que mueve mi vida día a día.

De ustedes he aprendido más de lo que yo les puedo enseñar. Luchen con fe por alcanzar sus metas, porque el primer paso hacia el triunfo es no tener miedo al fracaso.

## AGRADECIMIENTOS

A todos los profesores de la Facultad de Estudios Superiores de Cuautitlán, por los conocimientos impartidos durante mi carrera.

Al Dr. Sergio Cortés y Huerta, quien me enseñó a tener otra visión de la vida tanto en el ámbito profesional como personal. Gracias por compartir sus conocimientos que me han permitido ver nuevos retos y horizontes.

A mis padres:  
Por su paciencia, confianza y amor incondicional.

# ÍNDICE

Introducción.....	1
1. Estructura del Negocio.....	3
1.1 Misión.....	4
1.2 Visión.....	5
1.3 Organigrama.....	6
1.4 Descripción de Puestos por Área de Resultados.....	7
2. Análisis Situacional.....	11
2.1 Información Básica.....	12
2.1.1 Externa.....	12
2.1.2 Interna.....	14
2.1.3 Plano de la Clínica.....	16
2.2 Identificación de Problemas y Oportunidades.....	17
2.2.1 Problemas Internos.....	17
2.2.2 Problemas del Mercado.....	18
2.2.3 Problemas Médicos.....	19
2.2.4 Problemas de Salud Pública.....	20
2.2.5 Enfermedades.....	21

2.3	Oportunidades.....	32
2.4	Identificación de Fuerzas y Debilidades.....	33
2.4.1	Fuerzas.....	33
2.4.2	Debilidades.....	34
3.	Objetivos y Estrategias.....	35
4.	Estado de Resultados Proyectado.....	39
5.	Conclusiones.....	41
6.	Bibliografía.....	43

# INTRODUCCIÓN.

Desde hace cientos de años se sabe de la existencia de animales que han servido al hombre como compañía, así lo demuestran grabados como los encontrados en el antiguo Egipto, pinturas, escritos, esculturas o reliquias de antiguas civilizaciones como las prehispánicas de México y centroamérica.

Esto dio como resultado una relación de unión entre mascotas y dueños; estos últimos han venido demandando la necesidad de profesionales con el conocimiento necesario en el cuidado de sus animales.

Una de las ramas de la Medicina Veterinaria que en los últimos años ha tenido un gran auge es la Medicina Veterinaria dedicada a las pequeñas especies: perros, gatos y mascotas como hamsters, hurones, tortugas, peces de ornato y aves, entre otros.

Esto ha requerido de la especialización de los Médicos Veterinarios dedicados a la atención de mascotas, trayendo consigo un gran reto desde el punto de vista no solo de conocimientos médicos, sino que al Médico Veterinario de pequeñas

especies la sociedad le exige cada día más un servicio veterinario integral en el cuidado de sus mascotas, es decir, conocimientos en otras ramas como son: la Medicina Preventiva, la Medicina Especializada (Odontología, Ortopedia, Oftalmología, Cirugía, Gastroenterología, Medicina Interna, Radiología o Imagenología, etc.) la Medicina del Comportamiento o Etología y Nutrición, entre otras.

Los clientes de hoy se están inclinando notablemente por un servicio completo y consideran conveniente que éste se lleve a cabo en un solo lugar. De modo que a los propietarios de mascotas parece no gustarles el tener que desplazarse a diferentes lugares para obtener servicios como la estética, la venta de alimentos, medicamentos y accesorios, así como servicios de pensión y transporte. Todo esto aunado a un servicio clínico con calidad profesional que pueda ofrecer medicina de especialidad cuando sea necesario, además de recibir un trato amable y de confianza.

# **1. ESTRUCTURA DEL NEGOCIO**

## 1.1 MISIÓN

Contribuir al bienestar de la familia, manteniendo y/o mejorando la salud de sus mascotas, mediante la asesoría en el manejo, nutrición, medicina preventiva y curativa de las mismas.

## 1.2 VISIÓN

Tener una clínica de pequeñas especies con todos los servicios integrados\* y que sea la más prestigiosa en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos.

\* Servicios Integrados

Consulta general

Consulta especializada

Medicina preventiva

Hospitalización

Laboratorio

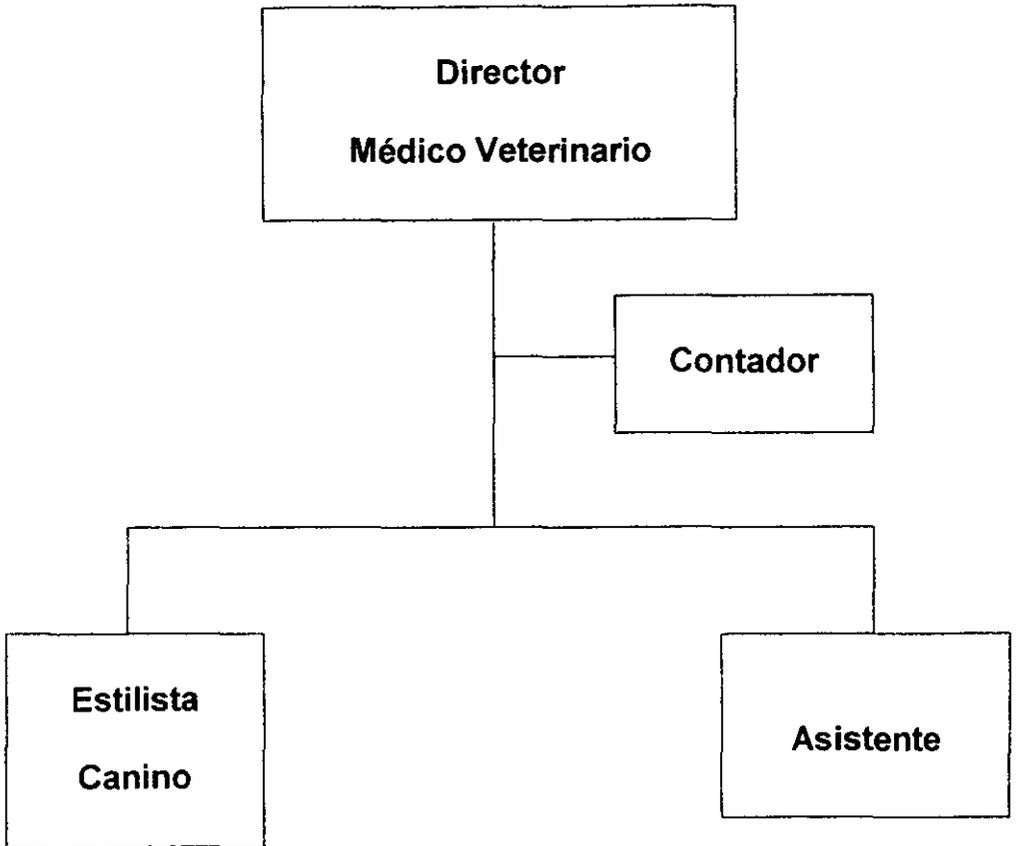
Servicio a domicilio

Estética canina

Pensión cinco estrellas

Venta de mascotas y accesorios

### 1.3 ORGANIGRAMA



## 1.4 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS POR ÁREA DE RESULTADOS

Título del puesto: **Director Médico Veterinario Zootecnista**

Misión del Puesto: Responsable de la funcionalidad y rentabilidad del negocio.

ÁREA DE RESULTADOS	RESPONSABILIDAD	PARÁMETROS
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Contrata al personal.</li> <li>◆ Identifica problemas y oportunidades.</li> <li>◆ Trato y pago a proveedores.</li> <li>◆ Pago de rentas y servicios.</li> <li>◆ Pago a empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ % de rotación del personal.</li> <li>◆ Número de problemas y oportunidades.</li> <li>◆ Proveedores inconformes.</li> <li>◆ Cargos por retraso en el pago.</li> <li>◆ Empleados inconformes.</li> </ul>
Servicio Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Medicina Preventiva.</li> <li>◆ Consultas</li> <li>◆ Tratamientos.</li> <li>◆ Interpretación de resultados de laboratorio.</li> <li>◆ Toma e interpretación de rayos x.</li> <li>◆ Cirugía general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Animales no vacunados y desparasitados.</li> <li>◆ Historia clínica incompleta</li> <li>◆ Pacientes no recuperados.</li> <li>◆ Diagnósticos erróneos.</li> <li>◆ Fallas técnicas y de interpretación.</li> <li>◆ Infecciones postquirúrgicas.</li> </ul>

ÁREA DE RESULTADOS	RESPONSABILIDAD	PARÁMETROS
Asesoría	♦ A clientes y colegas veterinarios.	♦ Problemas no resueltos.
Supervisión	♦ Evaluar desempeño y detectar problemas internos.	♦ Número de problemas.
Ventas	♦ Atención a clientes y ofrecer productos de la mejor calidad.	♦ Falta de productos.

**Título del puesto: Asistente del Médico Veterinario Zootecnista**

**Título del superior: Director Médico Veterinario Zootecnista**

**Misión del Puesto: Apoyo técnico.**

<b>ÁREA DE RESULTADOS</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>PARÁMETROS</b>
Atención al cliente	◆ Atención telefónica: toma de recados, recordatorio de próximas consultas y vacunaciones.	◆ Clientes insatisfechos.
Apoyo en las consultas y cirugías	◆ Toma de constantes fisiológicas, preparación del paciente para cirugía y asistencia durante la misma.	◆ Problemas postquirúrgicos.
Mantenimiento	◆ Del equipo quirúrgico e instrumental médico.	◆ Fallas en la esterilización.
Proveedores	◆ Hacer el pedido y recibir mercancías.	◆ Productos faltantes.
Resultados al director	◆ Informe de actividades, quejas y sugerencias.	◆ Número de problemas y de quejas.

Título del puesto: **Estilista Canino**

Título del superior: Director Médico Veterinario Zootecnista

Misión del Puesto: Actividades propias de la estética canina.

ÁREA DE RESULTADOS	RESPONSABILIDAD	PARÁMETROS
Atención al cliente	♦ Recepción de la mascota y selección del corte.	♦ Clientes insatisfechos.
Actividad	♦ Cepillado, baño, peluquería, corte de uñas, limpieza de orejas.	♦ Número de quejas.
Instalaciones	♦ Actividades de limpieza de la clínica, así como del área de la peluquería.	♦ Áreas sucias.
Apoyo al director	♦ Ayuda a identificar problemas dermatológicos, de oídos y de boca, en las mascotas que llegan a estética. ♦	♦ Mascotas sin revisar.

## **2. ANÁLISIS SITUACIONAL**

## 2.1 INFORMACIÓN BÁSICA

### 2.1.1 EXTERNA

La ciudad de Cuernavaca Morelos cuenta actualmente con una población aproximada de 337,996 habitantes, de los cuales 159,979 son hombres y 177,987 son mujeres. El crecimiento anual se calcula en 3.4% y de seguir así la población se duplicará en 21 años.

La Clínica Veterinaria se encuentra ubicada en la zona norte de la ciudad de Cuernavaca, en la Avenida Vicente Guerrero No. 56, Colonia San Cristóbal. C.P. 62230.

La influencia de la Clínica abarca 3 colonias, una unidad habitacional y 2 fraccionamientos, con una población de 11,233 habitantes, distribuidos de la siguiente forma:

Col. San Cristóbal	2,024 habitantes
Col. Lomas de Cortés	3,470 habitantes
Col. Lomas de la Selva	1,467 habitantes
Unidad Habitacional L. de la Selva	2,056 habitantes
Fraccionamiento Maravillas	1856 habitantes
Fraccionamiento Los Faroles	360 habitantes

Según datos del INEGI (sistema para la consulta de información censal por colonias SCINCEC) en esta zona existen un total de 2,808 casas habitadas con un promedio de 4 habitantes por casa habitación. Si tomamos en cuenta que el 80% de ellas cuenta con jardín, o sea 2,246 casas habitación, y que de éstas el 90% tiene mascotas (perro o gato) esto nos da 2,021 mascotas como clientes potenciales de la Clínica Veterinaria.

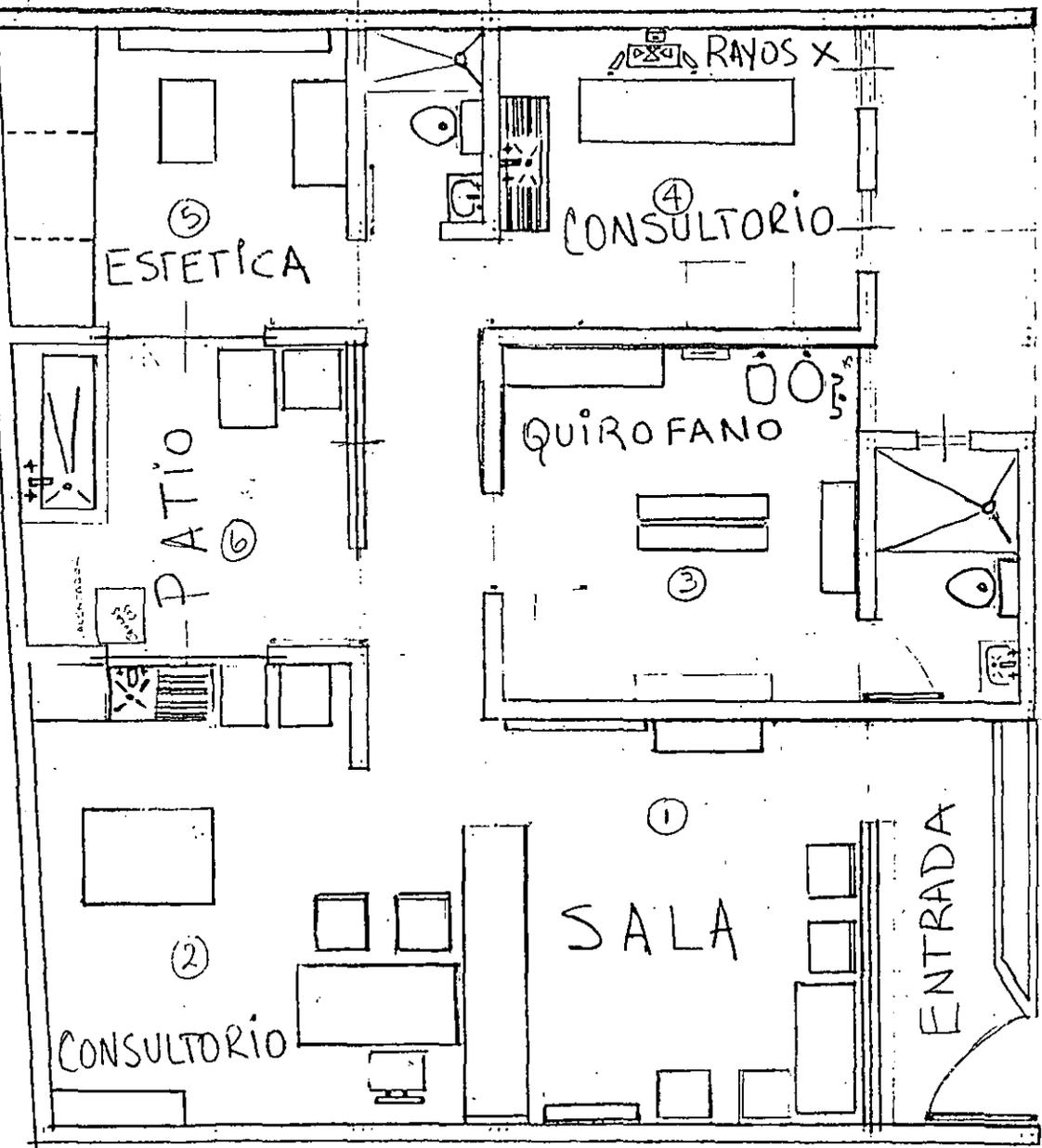
## 2.1.2 INTERNA

El local donde se encuentra la Clínica está distribuido como a continuación se detalla:

1. Sala de espera: cuenta con sillas para los clientes, mostrador para alimentos, mostrador para accesorios y anaquel para alimentos y medicamentos.
2. Oficina consultorio: escritorio y sillas para clientes, así como una mesa de exploración, refrigerador, vitrina de medicamentos, tarja, alacena, librero y archivero.
3. Quirófano: con mesa de cirugía, esterilizador, aspirador de líquidos, electrocauterio, mesa de mayo, portasueros, portalámpara, cómoda de seis cajones para material de curación, instrumental y campos quirúrgicos, medicamentos y suturas; cuenta además con un baño completo.

4. Segundo consultorio: cuenta con mesa de exploración, aparato portátil de rayos x, tarja, negatoscopio, mandiles y guantes empíomados para la toma de placas radiográficas.
  
5. Area de peluquería: dos mesas de estética, secadoras, máquinas de corte, tijeras, cepillos y toallas. Además dispone de seis jaulas de mampostería que también se utilizan para la hospitalización de perros o gatos no infecciosos.
  
6. Patio de servicio: cuenta con tina para baño con servicio de agua caliente, siete jaulas de transporte que se utilizan para guardar a las mascotas que han recibido el servicio de estética.
  
7. Segundo baño, el que además funciona como cuarto oscuro para el revelado de las placas radiográficas.

2.1.3 PLANO DE LA CLÍNICA



## 2.2 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES

### 2.2.1 PROBLEMAS INTERNOS

PROBLEMAS	POSIBLE MITIGACIÓN
El local es rentado.	Adquirir crédito para comprar un local
Mínimo personal ( médico, estilista y asistente ).	Aumentar el personal a mediano plazo.
Falta de limpieza en la clínica.	Organizar el proceso de limpieza: tenerlo por escrito y calendarizado.
No se cuenta con información escrita, en trípticos o volantes, sobre los cuidados básicos de las mascotas como apoyo al cliente.	Mandar a hacer trípticos con la información necesaria.
No se dispone de un sistema de computo para llevar eficientemente la información de los clientes, pacientes y proveedores.	Adquirir un equipo de computo, así como un programa para veterinarios.
No se ha asistido a cursos de actualización médica en los últimos dos años.	Asistir a los próximos cursos de actualización.
La avenida donde se localiza el consultorio está de bajada, por lo que los automóviles pasan muy rápido y no se percatan de que ahí existe un consultorio veterinario.	Colocar un anuncio luminoso llamativo y cambiar el color de la pared externa por otro que llame la atención.
Falta de sistemas de trabajo.	Contar con formatos de hojas clínicas para ser llenados oportunamente con la información relevante.

<b>PROBLEMAS</b>	<b>POSIBLE MITIGACIÓN</b>
Falta de administración.	Establecer inventarios de medicamentos, alimento y accesorios.
Falta de disciplina.	El personal siempre deberá usar bata o ropa de trabajo.

## 2.2.2 PROBLEMAS DEL MERCADO

<b>PROBLEMAS</b>	<b>POSIBLE MITIGACIÓN</b>
La competencia ha crecido en un 100% en los últimos cinco años.	Ser más competitivo.
Hay otras cuatro clínicas o consultorios en el área de influencia del consultorio.	Mejorar la calidad en el servicio.
El nivel socioeconómico en la zona es de clase media y media baja, predominando esta última.	Atraer a la clientela de mayor poder adquisitivo.
Existe la creencia de que solo se deben vacunar y desparasitar a sus mascotas cuando son cachorros.	Educar a los clientes sobre los programas de medicina preventiva y salud pública.
La competencia ya mantiene parte del mercado como sus clientes.	Atraer a clientes insatisfechos.
Otros consultorios tienen más tiempo de establecidos que el mío.	Detectar cuales son sus debilidades y convertirlas en mis fuerzas.
No hay servicios médicos de Especialidad.	Hacer una especialidad como odontología, ortopedia u oftalmología.
Los equipos médicos y quirúrgicos son muy costosos, por lo que es difícil adquirirlos.	Tramitar créditos con instituciones que impulsen la microempresa.

<b>PROBLEMAS</b>	<b>POSIBLE MITIGACIÓN</b>
Aunque ya tenemos parte del mercado y tiempo de instalados, aún hay clientes de la zona que no conocen el consultorio.	Hacer más publicidad: volantes, periódico local, radio, internet.
No hay personal capacitado para contratarlos como pasantes veterinarios, peluqueros y ayudantes.	Capacitar uno mismo al personal.
No existe un buen servicio de pensión para las mascotas.	Tener una buena pensión y publicitarla.
No hay una buena tienda de venta de mascotas.	Tener la mejor tienda de mascotas.

### 2.2.3 PROBLEMAS MÉDICOS

<b>PROBLEMAS</b>	<b>POSIBLE MITIGACIÓN</b>
Problemas de piel por infestaciones con pulgas, garrapatas, hongos y sarna, sobre todo aumentan en época de lluvias.	Ofrecer productos y servicios antes y durante la temporada de lluvias.
De oídos: como la mayoría de los hogares tienen alberca, los perros se meten al agua constantemente aumentando las probabilidades de contraer otitis por el exceso de humedad.	Crear conciencia en el cliente sobre este problema para que eviten que las mascotas se metan a las albercas.
De boca: la mayoría de los perros de razas pequeñas presenta problemas de acumulación de sarro dental y como consecuencia gingivitis y enfermedades periodontales.	Ofrecer un servicio médico dental preventivo.

PROBLEMAS	POSIBLE MITIGACIÓN
De leptospirosis: la gran cantidad de jardines y lotes baldíos que hay en la zona propicia la existencia de roedores, los que llegan a tener acceso a los platos con agua y alimento de las mascotas contaminándolos y favoreciendo la propagación de la enfermedad, la cual es importante por ser una zoonosis.	Promover la vacunación y concientizar a la clientela sobre este problema.
Renales: las insuficiencias renales son comunes en pacientes geriátricos (perros y gatos de más de siete años).	Convencer a los dueños de pacientes geriátricos de hacer análisis completos de laboratorio cada seis meses como mínimo.
Esqueléticos: los pacientes geriátricos presentan frecuentemente artritis y reumatismo.	Enseñar al cliente como tratar estos problemas y ofrecer los mejores productos farmacéuticos para mejorar la calidad de vida de estos pacientes.

## 2.2.4 PROBLEMAS DE SALUD PÚBLICA

PROBLEMAS	POSIBLE MITIGACIÓN
Presencia de parasitosis externa como pulgas y garrapatas.	Ofrecer los mejores productos ectoparasiticidas y su forma de uso.
De hongos como <i>Microsporum sp.</i> y <i>Trichophyton</i>	Enseñar al cliente como evitar o prevenir que sus mascotas contraigan estas enfermedades.
De tenias y ascáridos.	Hacer coproparasitoscópicos cuando las mascotas visitan la clínica y/o desparasitarlas por lo menos tres veces al año.
De leptospirosis.	Fomentar la vacunación contra esta enfermedad y, de ser posible, utilizar vacunas que contengan los serotipos más frecuentes de la zona.

## 2.2.5 ENFERMEDADES

**Dermatitis alérgica por pulgas:** Es una reacción de hipersensibilidad a los antígenos presentes en la saliva de la pulga, con evidencias de pulgas y sus excrementos o sin ellas. La hipersensibilidad a la picadura de la pulga es el resultado de un patrón de herencia desconocido, pero definitivamente es más corriente en las razas atópicas.

**Signos:** Los más comunes son la mordedura, masticación, rascado y lamido compulsivo en la mitad posterior del cuerpo, pero también incluye las regiones antebraquiales. En los gatos también puede ser prominente el rascado en la región de la cabeza y el cuello. Las pápulas son las lesiones primarias y las lesiones secundarias, tales como hiperpigmentación, liquenificación, alopecia y descamación, a menudo son observadas. También puede presentarse la foliculitis y furunculosis secundarias.

**Tratamiento:** El prurito se puede controlar con dosis antiinflamatorias de corticoesteroides mientras las pulgas están siendo controladas: prednisolona 0.5 a 1.0 mg/kg, EV, IM, bucal, cada 12-24 horas, inicialmente y reducir en forma gradual hasta cada 48 horas. Utilización de baños, rocíos polvo o espumas a base de insecticidas como las piretrinas sintéticas y las permetrinas para empleo en perros cada dos meses. Fipronil (antagonista del GABA). Órganos fosforados como el citionato (oral) y fentiión (spot-on). El lufenuron (program) inhibidor de la quitina.

**Dermatofitosis:** Es una infección cutánea que afecta las regiones cornificadas del pelo, garras y de manera ocasional los estratos superficiales y el tegumento. Los organismos aislados más frecuentemente son *Microsporum canis*, *Trichophyton mentagrophytes* y *Microsporum gypson*.

Se presentan frecuentemente en épocas de calor y humedad; afecta a caninos y a felinos.

**Signos:** Los más frecuentes son zonas alopécicas circulares o en forma de manchas, hay presencia de escamas, eritema, hiperpigmentación y puede haber prurito.

**Diagnóstico:** El diagnóstico definitivo se hace tomando raspados de piel del área afectada y la observación al microscopio de las hifas, así como el cultivo; *Microsporum canis* da fluorescencia positiva a la lámpara de Wood.

**Tratamiento:** Se utilizan pomadas o soluciones cuando hay lesiones aisladas y tratamiento sistémico para las afecciones generalizadas.

Griseofulvina micronizada 25-60 mg/kg/12 horas, durante 4 a 6 semanas.

Griseofulvina ultramicronizada 2.5-5.0 mg/kg/12-24 horas de 4 a 6 semanas. Se recomiendan administrar con comida grasosa ya que favorece su absorción.

Ketoconazol 10 mg/kg PO cada 12 horas de 2 a 4 semanas.

Itraconazol 10 mg/kg PO cada 24 horas por 2 a 4 semanas. Tiene menos efectos colaterales que el Ketoconazol.

Baños con shampoos iodados o a base de Miconazol también son utilizados.

**Ascariasis:** Es causada por *Toxocara canis* en perros y *Toxocara cati* en gatos y en ambas especies por *Toxascaris leonina*. Son gusanos redondos relativamente grandes, llegan a medir de 10 a 12 cm de largo, de manera que la distensión que causan en intestino delgado frecuentemente provocan cólico, interferencia con el movimiento entérico e incapacidad para utilizar el alimento. Los más afectados son los cachorros ya que se pueden infectar desde la etapa fetal por vía transplacentaria, o al nacer por vía calostrada y también por la ingestión de huevos infecciosos presentes en el medio ambiente.

**Signos:** Puede haber diarrea, distensión abdominal, cólico, caquexia, falta de alimentación o de lactación, tos debida a migración larval que induce una respuesta eosinofílica, vómito con presencia de parásitos adultos.

**Diagnóstico :** Examen fecal (técnica de flotación) para ver los huevecillos de los parásitos.

**Tratamiento:** Tratar los cuadros agudos bajo hospitalización para la desparasitación y la suplementación con alimentación EV.

**Nitroscanate:** Dosis en perros de 50 mg/kg PO, una sola vez. Gato: 50 mg/kg PO, dar dos tratamientos. La sobredosis en gatos puede producir parálisis reversible de los miembros anteriores.

**Pamoato de pirantel:** Dosis 5mg/kg PO, repetir la dosis en tres semanas. Se debe utilizar con cuidado en pacientes debilitados y/o deshidratados.

**Ivermectina:** Dosis en el perro de 10-20 microgramos/kg SC una sola vez. Gatos: 200-400 microgramos/kg SC, una sola dosis.

No se recomienda su uso en perros de razas Collie, Ovejero Inglés y Doberman así como sus cruza, ya que se ha reportado depresión grave del SNC.

**Fenbendazol:** Dosis 50 mg/kg/día, PO, durante tres días.

**Teniasis:** Es un parásito que infecta intestino delgado. El *Dipylidium caninum* es la especie que mas frecuentemente encontramos, esto es debido a que la larva infectante es transportada por las pulgas que a su vez se parasitan al ingerir huevos de *Dipylidium* por las deposiciones caninas o felinas.

**Signos:** Prurito perianal, el animal se fricciona el ano contra el suelo, presencia de segmentos del parásito sobre la materia fecal (semejantes a semillas de melón) o sobre la región perianal. Hay que diferenciar si el prurito anal es debido a impactación de glándulas anales.

**Tratamiento:** Fenbendazol 50 mg/kg PO/día/ durante 5 días.

Febantel 10 mg/kg/PO,/día/ durante 3 días.

Prazicuantel 5 mg/kg/PO/ una sola vez. No usar en cachorros o gatitos menores de 4 semanas de edad.

Es muy importante el control de pulgas para la erradicación del Dipylidium.

**Zoonosis:** Los seres humanos pueden sufrir infección por *Dipylidium caninum* luego de la ingesta accidental de pulgas infectadas.

**Sarna Sarcoptica:** Enfermedad cutánea parasitaria, intensamente prurítica, de elevado contagio causada por la infestación del ácaro *Sarcoptes scabiei var. Canis*.

El ácaro excava túneles a través del estrato córneo causando prurito intenso mediante la irritación mecánica, producción de metabolitos irritativos y secreción de sustancias alergénicas que provocan una reacción de hipersensibilidad en los perros sensibles.

**Signos:** Prurito intenso, alopesia y salpullido eritematoso sobre codos, tarsos, abdomen y tórax. Alopesia del borde de las orejas y zona periocular.

**Diagnóstico:** Raspados cutáneos de las zonas afectadas para ver al microscopio al *Sarcoptes*.

**Tratamiento:** Shampoo antiseborreico seguido por aplicación de Amitras solución al 12.5% (2 a 4 ml/l agua) y no enjuagar después de la aplicación, hacerlo cada una o dos semanas.

Ivermectina (Ivomec) 0.2-0.3 mg/kg bucal o subcutáneo dos a tres veces con separación de 15 días. (No emplearla en perros Viejo Pastor Inglés, Colies, Ovejero Australiano y sus cruas).

**Sarna Demodesica:** Enfermedad parasitaria inflamatoria de los perros caracterizada por un elevado número de ácaros en los folículos pilosos, que a menudo causan furunculosis e infección bacteriana secundaria.

El ácaro *Demodex canis* es parte de la fauna normal del tegumento canino y bajo condiciones normales se presenta en número muy reducido.

El mecanismo inmunopatogénico exacto de la demodicosis canina es desconocido, pero estudios recientes indican que los perros con demodicosis generalizada, tienen un porcentaje subnormal de receptores de interleucina-2 sobre sus linfocitos y una producción subnormal de interleucina-2.

**Tratamiento:** Igual que la Sarna Sarcóptica; algunos casos se vuelven crónicos y solo son controlados más que curados.

**Leptospirosis:** Es una enfermedad aguda y crónica en caninos que causa septicemia, hepatitis, nefritis, abortos y mortinatos. Esta enfermedad puede ser prevenida con la vacunación desde los tres meses de edad, pero la vacunación es serovariante-específica y no previene contra otras serovariantes presentes en la naturaleza.

**Signos:** La enfermedad aguda puede presentar signos de fiebre, llagas musculares, rigidez, escalofríos, debilidad, anorexia, depresión, vómito, deshidratación rápida, diarrea (con sangre o sin ella), ictericia, tos espontánea, dificultad respiratoria, poliuria-polidipsia (más tarde sin micción), secreción vaginal sanguinolenta y muerte, en algunas ocasiones sin manifestación clínica.

La enfermedad crónica sin signos aparentes, fiebre de origen desconocido y poliuria/polidipsia (falla renal crónica).

**Transmisión:** Puede ser directa: contacto huésped a huésped mediante orina infectada, secreciones postaborto, contacto sexual (semen).

La transmisión indirecta puede ser por exposición a un medio ambiente contaminado (a través de orina), vegetación, alimento, agua, camas etc., bajo condiciones que favorezcan la supervivencia de las leptospiras (sombra y humedad). Los roedores parecen ser reservorios naturales.

**Diagnóstico:** A través de pruebas de laboratorio, generalmente serología y microscopía de campo oscuro.

**Tratamiento:** Penicilina G procana 40,000-80,000 U/kg/IM cada 24 o cada 12 horas hasta que retorne a la normalidad el funcionamiento renal.

Dihidroestreptomicina 10-15 mg/kg/IM cada 12 horas por dos semanas, ayuda a eliminar las leptospiras de los tejidos intersticiales del riñón.

Se pueden usar también la Ampicilina y la Amoxicilina.

**Prevención:** Utilización de vacunas (bacterinas) aunque la inmunidad dura solo de 6 a 8 meses.

Actualmente ya hay vacunas con seis serovariantes (Leptocan, Lab. Litton).  
*Leptospira. Canicola, L. icterohaemorrhagiae, L. pomona, L. tarassovi, L. wolffi y L. grippotyphosa.*

**Artritis (Osteoartritis):** Es una enfermedad que causa deterioro progresivo del cartilago articular de las articulaciones diartrodiales, en veterinaria el término más adecuado es Enfermedad Articular Degenerativa, primaria y secundaria. La displasia coxofemoral es una osteoartritis en la que juega un papel importante el factor genético.

**Causas:** La Enfermedad Articular Degenerativa primaria se considera que es debida al ejercicio prolongado combinada con el envejecimiento.

La Enfermedad Articular Degenerativa secundaria es mucho más corriente y proviene de una causa iniciadora como la inestabilidad articular, trauma, defectos ostiocondrales o incongruencia articular, perros con enfermedad de Cushing o Diabetes Mellitus son más propensos a esta enfermedad debido al proceso catabólico por el que están pasando.

**Tratamiento:** Los propietarios deben de ser informados de que la terapia médica es paliativa y que es muy factible la progresión de la Enfermedad Articular Degenerativa.

Antiinflamatorios no esteroidales (AINES): Aspirina 25 mg/kg/oral cada 12 horas.

Carprofeno (Rymadil) 2.2 mg/kg/12 horas es el menos ulcerogénico.

Meloxicam 0.2 mg/kg/día/primer semana y seguir con 0.1 mg/kg/día.

Algunas veces se necesitan procedimientos reconstructivos quirúrgicos para eliminar la inestabilidad articular o corregir las deficiencias anatómicas que están predisponiendo a la Enfermedad Articular Degenerativa.

**Falla renal crónica:** Es una enfermedad renal primaria que ha persistido durante meses o años. Está caracterizada por la disfunción irreversible del riñón que tiende al deterioro progresivo durante meses o años. Afecta tanto a felinos como a caninos y la edad promedio es de 7 años aproximadamente en caninos y 9 años en felinos.

**Signos:** Anorexia, letargia, vómito, pérdida de peso, micturia, constipación, diarrea, ceguera aguda (por hipotensión) deshidratación, ulceración bucal, aliento urémico, mucosas pálidas.

**Diagnóstico:** Se basa en pruebas de laboratorio: hay anemia muchas veces no regenerativa, azotemia (elevación del NUS, hiperfosfatemia, acidosis, hiperamilacemia, hipercalcemia o hipocalcemia, hipofosfatemia o hiperfosfatemia), densidad urinaria < a 1.030 en caninos y < a 1.035 en felinos. Rayos x: Riñones pequeños o agrandados secundariamente por enfermedad renal poliquística o linfoma.

**Tratamiento:** Si no hay crisis urémica los pacientes pueden ser manejados con dietas bajas en proteínas, fósforo y sodio dietéticos.

Los pacientes con crisis urémicas deben ser hospitalizados para corregir las deficiencias hidroelectrolíticas con terapia de fluidos endovenosa con solución Ringer lactato.

Cimetidina: Caninos 10mg/kg E. V. dosis inicial seguida de 5.0 mg/kg E. V. cada 8-12 horas. Felinos 2.5-5.0 mg/kg E: V. cada 8-12 horas, para minimizar las náuseas y el vómito.

Cloruro de Potasio 2-6 mEq/gato/día para la hipopotasemia.

Carbamato de Aluminio (ligadores de potasio) 30-100 mg/kg/día, para corregir la hiperfosfatemia.

Metoclorpramida 0.2-0.4 mg/oral o S.C, cada 6-8 horas para tratamiento del vómito urémico.

Los perros con falla renal crónica deben ser supervisados y reevaluados cada 1 a 3 meses y hacer saber a los dueños que la enfermedad es progresiva y que puede ocurrir crisis urémica en cualquier momento aun recibiendo tratamiento.

## 2.3 OPORTUNIDADES

OPORTUNIDADES	ACCIONES DE DESARROLLO
Empieza a subir el nivel económico de la población.	Los clientes podrán pagar los servicios ofrecidos.
Hay una tendencia social hacia el cuidado de las mascotas.	Brindar la asesoría al cliente sobre estos cuidados. Aclarar dudas.
Existe mayor información en los medios de comunicación, principalmente la televisión, tanto de productos como de programas sobre el cuidado de mascotas.	Aprovechar la publicidad que se hace en estos medios de comunicación y adquirir los productos para su venta.
Con el acceso a Internet es más fácil conseguir equipo médico nuevo o usado a mejores precios.	Adquirir el equipo que hace falta y/o modernizar el existente.
Hay necesidad de contar con una buena pensión.	Adquirir un terreno y construir una a mediano plazo.
Mejorar el horario de servicio.	Abriendo más temprano y/o cerrando más tarde.
Capacitación del personal.	Mejorar la calidad en el servicio para complacer al cliente.
Tener especialidad en odontología y ortopedia.	Asistir a cursos sobre estas especialidades
Ser el primer consultorio con servicio odontológico.	Aplicar los conocimientos y adquirir el equipo necesario para brindar este servicio.
Ofrecer servicios y asesoría a otros médicos veterinarios.	Detectar que Médicos Veterinarios no cuentan con los conocimientos y equipo que yo tengo.
Mejorar el servicio de rayos x.	Mejorar la técnica y el equipo de revelado y promover el servicio no sólo con los clientes, sino también con otros MVZ.

## 2.4 IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS Y DEBILIDADES

### 2.4.1 FUERZAS

<b>FUERZAS</b>	<b>POSIBLE APLICACIÓN</b>
Experiencia.	Calidad en el servicio de Medicina Preventiva, Medicina Interna, Cirugía y Radiología.
Antigüedad de la empresa.	Cantidad de clientes satisfechos.
Prestigio.	Recomendación del cliente a clientes potenciales.
Se cuenta con servicio de rayos x.	Diversidad en el servicio.
Se cuenta con microscopio para hacer análisis coproparasitológicos y de piel.	Comodidad al cliente al brindar el servicio de laboratorio en el mismo lugar.
La clínica dispone de una división arquitectónica para cada servicio.	Otorgar comodidad y mejor calidad en los servicios.
Se cuenta con servicio de estética canina.	Atraer más clientela al ofrecer más servicios en el mismo lugar.
Se brinda el servicio a domicilio.	Ampliar la zona de influencia.
Experiencia en ortopedia.	Proporcionar un servicio de medicina especializada.
Contar con sala de espera.	Comodidad al cliente y al paciente.
Buenas relaciones con otros MVZ.	Trabajo en equipo.
Ética profesional.	Confianza al cliente.
Se aceptan todas las tarjetas de crédito.	Facilidades de pago.

## 2.4.2 DEBILIDADES

DEBILIDADES	QUE IMPIDE	CORRECCIÓN
Ubicación de la clínica.	Buena visibilidad.	Hacer más llamativo el lugar: anuncios luminosos, colores intensos.
Local rentado, con incrementos anuales.	Ahorrar para reinvertir.	Crédito para comprar un lugar propio.
Falta más personal.	Atender mejor al cliente.	Contratar más personal.
Dificultad para estacionarse.	Atraer mayor clientela.	Solicitar al Ayuntamiento disponer de un área de estacionamiento.
No hablo inglés.	Atender clientes extranjeros que residen en la zona.	Tomar cursos de inglés.
Falta de equipo especializado como anestesia inhalada, reflotón, ultrasonido.	Ofrecer ciertos servicios.	Financiamiento para adquirirlos.
No contar con equipo de computo.	Utilizar eficientemente el tiempo.	Adquirir equipo de computo y programas adecuados.
Falta de promoción.	Captar más clientes.	Imanes promocionales, descuentos a clientes con más de una mascota.
Pasante de Médico Veterinario.	Expedición de certificados de vacunación y salud, por requerir de cédula profesional.	Titulación en el año 2000.

### **3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS**

OBJETIVO:	1. Conservar la clientela.
ESTRATEGIAS:	1.1 Recordatorios por teléfono de próximas vacunaciones, desparasitaciones, citas para consulta y estética.
PLANES DE ACCIÓN:	1.1.1 Contratar secretaria para que se encargue de este servicio.

OBJETIVO:	2. Aumentar la clientela y el número de consultas.
ESTRATEGIAS:	2.1 Informar al cliente sobre todos los servicios que la clínica proporciona (estética, servicio a domicilio, rayos x, consulta y cirugía, venta de alimentos y accesorios. 2.2 Publicitar la clínica. 2.3 Otorgar descuentos.
PLANES DE ACCIÓN:	2.1.1 Repartir tarjetas imantadas con la dirección de la clínica y los diferentes servicios que se ofrecen. 2.2.1 Anuncio de servicios en la sección amarilla, en el periódico local de mayor circulación, anuncio en Internet, anuncio luminoso, cambiar color de la fachada y rotular camioneta. 2.3.1 Otorgar descuentos a clientes con más de una mascota; regalar placas de identificación a los pacientes que completen calendario de vacunación; en la primera vacuna gratis la desparasitación.

OBJETIVO:	3. Incrementar las ventas de alimentos, accesorios y medicamentos.
ESTRATEGIAS:	3.1 Aprovechar la publicidad que se hace de estos productos en los medios de comunicación. 3.2 Aumentar el inventario de medicamentos antiparasitarios, fungicidas, y antibióticos en época de lluvias.
PLANES DE ACCIÓN:	3.1.1 Adquirir los productos con el proveedor que ofrezca mejores precios y créditos. 3.2.1 Enseñar al cliente como prevenir enfermedades en época de lluvias.

OBJETIVO:	4. Contar con una especialidad.
ESTRATEGIAS:	4.1 Capacitación y actualización. 4.2 Ahorrar el 5% de las consultas para capacitación.
PLANES DE ACCIÓN:	4.1.1 Ser miembro del AMMVEPE. 4.1.2 Asistir a cursos, seminarios y congresos. 4.2.1 Contar con una cuenta exclusivamente para gastos de capacitación.

OBJETIVO:	5. Mejorar el servicio.
ESTRATEGIAS:	5.1 Contratar más personal. 5.2 Adquirir y/o mejorar el equipo.
PLANES DE ACCIÓN:	5.1.1 Seleccionar al personal según las necesidades y capacitarlo. 5.1.2 Buscar financiamiento con instituciones que apoyan a las microempresas.

OBJETIVO:	6. Contar con un sistema administrativo en la clínica.
ESTRATEGIAS:	6.1 Implementar sistema de inventarios. 6.2 Establecer sistemas de control de compras y ventas
PLANES DE ACCIÓN:	6.1.1 Hacer inventario diario. 6.1.2 Hacer notas diarias de compras y ventas.

#### **4. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO**

## ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO AL 2001

CONCEPTO	M E S E S												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
VENTAS:													
PRODUCTOS	10,867	7,131	8,548	10,256	3,862	2,414	1,899	7,318	3,963	7,109	2,916	463	66,744
SERVICIOS	31,920	29,855	27,275	27,030	26,814	27,332	27,490	23,130	25,965	31,270	29,710	29,231	337,022
TOTAL	42,787	36,986	35,823	37,286	30,676	29,746	29,389	30,446	29,928	38,379	32,626	29,694	403,766

### MENOS

COSTOS DE PRODUCTOS	9,244	6,388	7,818	9,284	4,121	2,804	2,017	1,099	4,265	6,097	2,683	708	56,508
COSTO DE SERVICIOS	4,602	1,580	2,566	2,483	2,180	2,293	2,146	1,772	3,134	2,655	2,180	1,699	29,290
TOTAL	13,846	7,968	10,384	11,767	6,301	5,097	4,163	2,871	7,399	8,752	4,843	2,407	85,798

### IGUAL

RESULTADO BRUTO	28,941	29,018	25,439	25,519	24,375	24,649	25,226	27,575	22,529	29,627	27,783	27,287	317,968
-----------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------

### MENOS

GASTOS DE ADMÓN.	24,228	22,276	23,796	23,028	23,728	23,166	23,818	23,068	23,768	23,208	23,828	25,612	283,530
------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------

### IGUAL

RESULTADO OPERACIÓN	4,713	6,740	1,641	2,491	647	1,481	1,408	4,507	-1,239	6,419	3,955	1,675	34,438
% SOBRE VENTA	11.02	18.22	4.58	6.68	2.11	4.98	4.79	14.80	-4.14	16.73	12.12	5.64	8.53

## **5. CONCLUSIONES**

1. Aunque la Clínica Veterinaria tiene ganancias éstas no son lo esperado, ha habido un estancamiento y se puede decir que hasta una disminución de las ganancias, en parte debido a un aumento en la competencia y por otra parte a que se está llegando a un tope de crecimiento.
2. Si se ponen en práctica las estrategias aquí descritas es factible lograr un mayor porcentaje de utilidad.
3. Definitivamente, si se quiere ser más competitivo habrá que diversificarse, de modo que se ofrezcan todos los servicios que el cliente busca en un solo lugar.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

1. Birchard, Stephen J., Sherding, Robert J. Manual Clínico de Pequeñas Especies, McGraw Hill-Interamericana, 1996.
2. Tilley, Larry P., Smith, Francis W.K. La Consulta Veterinaria en 5 Minutos Canina y Felina, Intermédica, 1998.
3. Pulido, G. Erika., Sumano, L. Héctor., Ocampo, C. Luis. Manual de Farmacología Clínica para Pequeñas Especies, Departamento de Fisiología y Farmacología de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootécnia. UNAM, 1996.
4. Cuaderno Estadístico Estado de Morelos. INEGI, México 1995.
5. Cuaderno Estadístico Estado de Morelos. INEGI, México 2000.