

47



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN

MERCADOTECNIA VETERINARIA

ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA QUE APOYAN  
EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA CLINICA  
DE PEQUEÑAS ESPECIES EN CUAUTITLAN  
IZCALLI, MEXICO.

788442

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

MEDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

VERONICA MARCELA HERNANDEZ PARDO

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**

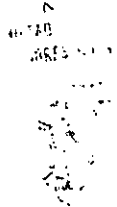
**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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**



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
 DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

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

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

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

Mercadotecnia Veterinaria: Elementos de Mercadotecnia que apoyan  
 el desempeño profesional de la clínica de pequeñas especies en

Cuautitlán Izcalli, México.

que presenta la pasante: Verónica Marcela Hernández Pardo.

con número de cuenta: 9361890-0 para obtener el título de:

Médica Veterinaria Zootecnista

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

**A T E N T A M E N T E**  
**"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"**

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 14 de octubre de 2000

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

FIRMA

## DEDICATORIAS

### ULISES DENZEL

Porque en este momento eres la personita que mas vale para mí.

Por tu inocencia, delicadeza y fragilidad.

Te dedico este trabajo para que te sirva como ejemplo y aprendas que lo importante no es llegar primero sino saber llegar y luchar por todo aquello que realmente quieres.

Te AMO.

### +CANITO

Por ti y para ti porque fuiste quien me inspiró y me alentó a entrar en este arduo camino que aún no termina.

## AGRADECIMIENTOS

### DIOS

Gracias por haber creado este mundo y todos los seres que en él pusiste.  
Gracias, porque sin todo esto que hay a mí alrededor no hubiera podido tomar las herramientas precisas para ser lo que soy y tener todo lo que tengo.

### Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia Cuautitlán

Por ser el elemento principal en mi formación profesional.

### PAPA Y MAMA

Gracias por su entereza, por todo el esfuerzo, apoyo, y paciencia que han puesto en mí: sobre todo por nunca dejarme sola.

Gracias por todo lo que me han enseñado, por lo que me han dado incondicionalmente y por todo el amor con el que me han creado.

### LUIS ALBERTO

Gracias Amor mío por lo que me has amado, por los hermosos momentos que contigo he pasado, por apoyarme siempre y alentarme a seguir adelante.

"Solo creo en tu sonrisa azul  
en tu mirada de cristal en los besos que me das.  
Solo tu sabes bien quien soy y por eso es tuyo mi corazón  
Solo tu doblas mi razón  
Y por eso donde tu quieras voy  
Si hablo demasiado  
No dejes de lado  
Que nadie más te amará así  
Como lo hago yo.  
Shakira Meberak"

### SANDRA

Gracias por ser mi compañía, por ser un gran apoyo y sobre todo por ser mi mejor amiga.

### A mis Hermanos ARTURO Y ULISES

Gracias por los buenos momentos que me han dado; por ser mis hermanos, gracias también por ayudarme a crecer como ser humano.

**A la Familia ARELLANO FIGUEROA**

Gracias por el apoyo que me han brindado, por el cariño que me han dado y gracias por aceptarme dentro de su familia tal y como soy.

**Abuelita JOSEFINA CASTILLO**

Gracias por haberme dado al padre que a mí lado tengo y en el que me sostengo.  
Te quiero mucho.

**Abuelita +LOLIS**

Tu fuiste una gran mujer con una gran entereza, desgraciadamente te fuiste antes de ver mi logro como profesionista pero quiero que sepas que fuiste una de mis inspiraciones como mujer para seguir adelante, y donde quiera que estés quiero que sepas que siempre te ame.  
Gracias por tu fortaleza y por todo lo que de ti aprendí.

**FITO**

Gracias por ser mi Maestro y enseñarme mucho de lo que sé. Gracias por ayudarme a recorrer el mundo de la Medicina.  
Gracias por ese grandioso ser humano que sabe ser un gran amigo.

**ALICIA**

Gracias por tu amistad, por escucharme y darme esos consejos cuando los he necesitado.

**FERNANDO Y ROMAN**

Gracias por su amistad. Gracias por su compañía y apoyo durante la carrera.  
Gracias por enseñarme otra forma de ver la vida y permitir compartir conmigo su gran crecimiento como personas.

**MVZ. SERGIO CORTES Y HUERTA**

Gracias por todo lo que me enseñó, por haber tenido esa genial idea de llevar a cabo este seminario.  
Gracias por cambiarme un poco la forma de ver la vida.

## INDICE

|          |                           |    |
|----------|---------------------------|----|
|          | INTRODUCCIÓN              | 1  |
| 1.       | DEFINICION DEL PROYECTO   | 2  |
| 1.1.     | MISIÓN                    | 3  |
| 1.2.     | VISION                    | 4  |
| 1.3.     | VALORES                   | 5  |
| 1.4.     | DESCRIPCION DE LA EMPRESA | 6  |
| 2.       | ANALISIS SITUACIONAL      | 9  |
| 2.1.     | ENTORNO EXTERNO           | 10 |
| 2.1.1.   | OPORTUNIDADES             | 11 |
| 2.1.2.   | PROBLEMAS                 | 12 |
| 2.1.2.1. | PROBLEMAS DE MERCADO      | 12 |
| 2.1.2.2. | PROBLEMAS PROFESIONALES   | 13 |
| 2.1.3.   | ANALISIS DEL MERCADO      | 26 |
| 2.2.     | ENTORNO INTERNO           | 27 |
| 2.2.1.   | FUERZAS                   | 32 |
| 2.2.2.   | DEBILIDADES               | 33 |
| 2.2.3.   | MEZCLAS DE MERCADOTECNIA  | 34 |
| 3.       | OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS   | 38 |
| 4.       | ESTADO DE RESULTADOS      | 41 |
| 5.       | CONCLUSIÓN                | 42 |
| 6.       | BIBLIOGRAFÍA              | 43 |

## INTRODUCCION

Decidí ser veterinaria porque me di cuenta de que sentía un amor profundo por mi mascota.

Cuando mi perro "Canito" enfermaba podía percibir lo importante que era el acudir al veterinario y pensaba... Si el humano tiene el derecho a un médico y ser atendido para ser curado o aliviado; ¿Porqué a las mascotas muchas veces no se les da esa oportunidad?

Desde entonces me di a la tarea de estudiar la Medicina Veterinaria, para brindarle esa oportunidad de servicio a las mascotas y sus propietarios.

Hoy en día podemos destacar el papel tan importante que juega toda mascota dentro del círculo social.

La amplia difusión que tienen las mascotas nos permite palpar la importancia que tienen las pequeñas especies en nuestro vivir cotidiano. Podemos ver y comprobar que por ejemplo el perro ya no solo es un juguete o un premio para el niño que saca buenas calificaciones sino que también ya pueden introducirse en otras actividades como son los perros lazarillos para invidentes, los perros adiestrados para detectar drogas, localizar personas en escombros de siniestros o para guardia y protección de empresas o negocios y por supuesto perros de compañía.

Como podemos ver, el tener un médico veterinario cerca de nuestros hogares es de gran importancia para poder atender a esas mascotas; no sólo en los aspectos clínicos, también en la prevención de enfermedades y satisfacción de ciertas necesidades como alimentos de distintos tipos y requerimientos.

Tomando en cuenta todo lo anterior surge el proyecto de montar una Clínica Veterinaria que proporcione un servicio diferente, donde se pueda recibir un servicio clínico con profesionalismo, se pueda ofrecer un trato cordial, amable y de confianza, un lugar en el que los pacientes y clientes se sientan satisfechos, puedan aprender y comprender lo importante que es la integración de nuestras mascotas al círculo social y sean considerados miembros importantes de una familia y así sean reconocidos, dejando atrás los malos tratos y el viejo concepto del perro que no sirve, que no tiene derecho a nada y que es alimentado con sobras de comida y huesos, y que puede vivir olvidado en la azotea.



## **1. DEFINICION DEL PROYECTO**

**1.1. MISIÓN**

**1.2. VISION**

**1.3. VALORES**

**1.4. DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

## 1.1. MISION

Contribuir en la solución de problemas de salud y desarrollo integral de las pequeñas especies al núcleo social como mascotas; ofreciendo calidad profesional, buena presencia, trato cordial y amable en cada una de las áreas de la clínica; con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y pacientes.

## 1.2. VISION

Lograr una empresa con un crecimiento sostenido y diversificado que contribuya con la solución de problemas de salud y ayude a la integración de mascotas al vínculo familiar.

### **1.3. VALORES**

**Etica**

**Servicio**

**Calidad**

**Higiene**

**Atención Personalizada**

**Capacitación**

**Renovación**

## 1.4. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La superficie total del Consultorio Veterinario es de 38 m<sup>2</sup>; está distribuida de la siguiente manera:

1. Sala de Espera
  - Recepción
  - Tienda de accesorios y alimento para mascotas
2. Area de Estética
3. Sala de Exploración
4. Sala de Cirugía
5. Area de Hospitalización
  - Sala de Guardias
6. Baño
  - Cuarto de revelado

## SALA DE ESPERA

Está integrada por sillones de plástico confortables, un revistero, un escritorio para recepción, una televisión, un radio reproductor de discos compactos y toca cintas, un mostrador de artículos para mascotas (correas, collares, ropa, camas, comederos, etc.) un mostrador de alimento. La decoración se basara en pintura color rosa pastel y piso de azulejo blanco.

## AREA DE ESTETICA

Cuenta con una tina hecha de concreto y cubierta en su exterior de azulejo color blanco, una mezcladora de agua caliente y fría, una mesa de estética con piso antiderrapante y dos jaulas inferiores, máquinas rasuradoras con sus cuchillas de diferentes calibres (5,7,10,40), tijeras, cardas, corta uñas grande y chico, shampoos, toallas, secadora.

Esta pintada de color azul pastel con piso de azulejo antiderrapante blanco y decorada con cuadros alusivos a la estética canina.

## SALA DE EXPLORACION

Se integra por una mesa de exploración que cuenta con charola de acero inoxidable, dos cajones y dos puertas en su parte frontal, una vitrina para medicamentos y otros artículos necesarios para la consulta, un negatoscopio, un lavabo de acero inoxidable, refrigerador, un gabinete para instrumental general, una computadora y un archivero pequeño, una báscula de piso.

Esta área esta pintada de color blanco, la decoración se basa en marcos con constancias de cursos a los que se ha asistido y cuadros de animales.

## SALA DE CIRUGIA

Compuesta por una mesa de cirugía de acero inoxidable, una mesa Mayo para instrumental, un lavabo pequeño de acero inoxidable, un esterilizador, un mueble con entrepaños para ropa de cirugía estéril, guantes cubre bocas, etc.; material de cirugía, otro mueble pequeño para sustancias desinfectantes y antisépticos, gabinetes empotrados en la pared para cosas pequeñas como agujas, hilos de sutura, navajas para bisturí, sondas, bolsa de Ambú, etc. También se cuenta con algunas lámparas de luz, un negatoscopio, un aparato de rayos X.

La pintura es color blanco con piso de azulejo blanco sin decoración alguna.

## AREA DE HOSPITALIZACION

Consta de varias jaulas de dos tamaños (para perros gigantes y perros pequeños), un escritorio, un anaquel para medicamentos que serán utilizados en el momento, hojas de control, etc., un pequeño reposet para los días de guardia y una lámpara.

Aquí la pintura también va de color blanco y piso de azulejo color blanco.

## BAÑO

Esta integrado por un lavabo de porcelana color gris, un WC color gris, un mueble para guardar limpiadores, artículos de limpieza y líquidos de revelado, placas de rayos X y chasis para rayos X, una barra movable para colocar el tren de revelado.

La pintura es color negro, con una lámpara de color blanco y otra lámpara de luz roja para revelado de rayos X.

## 2. ANALISIS SITUACIONAL

### 1.1. ENTORNO EXTERNO

#### 1.1.1. OPORTUNIDADES

#### 1.1.2. PROBLEMAS

##### 1.1.2.1. PROBLEMAS DE MERCADO

##### 1.1.2.2. PROBLEMAS PROFESIONALES

#### 1.1.3. ANALISIS DEL MERCADO

### 1.2. ENTORNO INTERNO

#### 1.2.1. FUERZAS

#### 1.2.2. DEBILIDADES

#### 1.2.3. MEZCLA DE MERCADO



## 2.1. ENTORNO EXTERNO

El municipio de Cuautitlán Izcalli se encuentra ubicado en la parte noroeste de la cuenca de México, su cabecera se localiza en las coordenadas 19° 40' 50" de la latitud norte y a los 99° 12' 25" de la longitud oeste. Tiene una extensión territorial de 109.9 Km<sup>2</sup> por lo que representa el 0.5% de la superficie del Estado.

Tiene una altura promedio de 2252 mts. sobre el nivel del mar. colinda al Norte con los municipios de Tepotzotlán y Cuautitlán, al Este con Cuautitlán y Tultitlán, al Sur con Tlalnepantla de Baz y Atizapán de Zaragoza; al Oeste con Villa Nicolás Romero y Tepotzotlán.

La cabecera municipal denominada Ciudad Cuautitlán Izcalli comprende:

- 17 Fraccionamientos Urbanos
- 37 Colonias Urbanas
- 8 Fraccionamientos Habitacionales Urbanos
- 27 Unidades en Condominio
- 12 Ejidos
- 13 Pueblos
- 5 Fraccionamientos Industriales

Cuautitlán Izcalli cuenta con una población total de 417,647 habitantes de los cuales 212,067 son mujeres y 205,580 son hombres que representan el 50.8% y el 49.2% respectivamente.

La población urbana esta conformada por 413,156 habitantes y 4,491 habitantes como población rural

En el municipio existen 100,841 personas adultas económicamente activas y 119,373 inactivas.

En la cabecera municipal se encuentran habitadas 88, 251 viviendas.

Referente a la educación, la matrícula de ingreso a los niveles educativos se conforma de la siguiente manera:

- Preescolar 12,182 alumnos
- Primaria 61,951 alumnos
- Secundaria 27,754 alumnos
- Bachillerato 7,121 alumnos
- Profesional medio 5,508 alumnos

La población analfabeta es de 11,085 personas que no saben leer ni escribir; de estas 1810 son mujeres de 6 a 14 años.

## 2.1.1. OPORTUNIDADES

| OPORTUNIDAD  | DESARROLLO   |
|--|--|
| Idiosincrasia.   | • Campañas de información sobre enfermedades.  |
| Prevalencia de enfermedades según temporada.                   | • Ofrecer productos y servicios para prevenir enfermedades antes de iniciar la temporada.                            |
| Elevado porcentaje de población que tiene mascotas.            | • Promocionar el consultorio en escuelas, mercados, centros comerciales, etc.  |
| Comunidad con estabilidad socioeconómica aceptable.            | • Orientar a los clientes sobre productos y servicios más convenientes a su economía.                                |
| Equipo sofisticado para dar un diagnóstico correcto y rápido.  | • Acudir con colegas que ya tienen el equipo y pedir sus servicios y colaboración.                                   |
| Gran variedad de proveedores                                   | • Contactar con los proveedores que tengan mejor precio, entreguen el producto más rápido y ofrezcan más descuentos. |
| No todos los consultorios de la zona dan un servicio integral. | • Dar trato personalizado y de calidad.<br>• Promover servicios adicionales.   |

## 2.1.2. PROBLEMAS

### 2.1.2.1. PROBLEMAS DE MERCADO

| PROBLEMAS                                     | SOLUCION  |
|---|---|
| Competencia Desleal.                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promover el consultorio con mejores servicios, productos y atención.</li><li>• Unificar criterios en cuanto a precios.</li></ul>                      |
| Elevado Costo de los productos.               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprar solo lo necesario.</li><li>• Enfatizar en calidad y garantía.</li><li>• Selección de productos en cuanto a proveedores se refieren.</li></ul> |
| Resistencia a gastar en las mascotas.         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecer información sobre los beneficios de atender adecuadamente a la mascota.</li></ul>   |
| Ideas negativas sobre servicios veterinarios. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecer servicio de calidad profesional a un costo razonable.</li></ul>   |
| Pedidos supeditados a consumo mínimo.         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar proveedores.</li><li>• Anotar faltantes para hacer pedido mínimo.</li><li>• Buscar opciones de crédito.</li></ul>                              |
| Tecnología de punta.                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Plantear créditos.</li></ul>  |
| Información incorrecta de las Enfermedades.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Campañas de información sobre riesgos de la enfermedades zoonóticas.</li><li>• Calendarios de vacunación y desparasitación.</li></ul>                 |

## 2.1.2.2. PROBLEMAS PROFESIONALES

Conocer todas las enfermedades comunes que se tratan en la práctica de pequeñas especies suponía una ardua tarea. Al considerar la cantidad de información que se encuentra hoy en día, vi la importancia de anexarla a este trabajo de forma sintetizada y práctica que proporcionara una visión amplia de los signos clínicos, el Diagnóstico y el Tratamiento posibles dentro de las enfermedades que con frecuencia se presentan en esta zona.

Pase algún tiempo consultando médicos veterinarios que tienen clínicas veterinarias en la zona para determinar los problemas médicos que con frecuencia se presentan en la consulta diaria y pude constatar que los trastornos gastroentéricos y las afecciones en la piel son las enfermedades más comunes que afectan a las pequeñas especies en esta zona.

La información que pude recopilar esta organizada a manera de cuadro sinóptico para poder identificar la enfermedad, o de tal manera diferenciarla de otras enfermedades y también se hizo mención del Tratamiento que pudiera utilizarse para una posible solución al problema que se presente en la práctica veterinaria.

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| ENFERMEDAD  | PROBLEMA<br>SIGNOS CLINICOS<br>POSIBLES  | DIAGNOSTICO   | SOLUCION<br>TRATAMIENTO   |
|---|--|---|---|
| <b>TRANSTORNOS GASTROINTESTINALES</b>   |  |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermedades del Estómago</li> <li>• Enfermedades del Intestino</li> </ul> | <p>Vomito, Anorexia, Letargia, Diarrea, Anemia, Melena, Dolor Abdominal, Perdida de peso, Hematemesis, Depresión, Deshidratación, Salivación, Eructo, Distensión Abdominal, Inquietud, Dificultad respiratoria, Signos neurológicos, Choque, Endotoxemia, Distensión Abdominal, Quejidos, Incomodidad, Pelo opaco, Falta de vigor, Retardo en el crecimiento, Obstrucción, Presencia de parásitos, Intususcepción, Perforación, Perdida de la condición corporal, Palidez, Emaciación, Debilidad, Enteritis Hemorrágica, Tenesmo, Fiebre, Hematoquezia, Esteatorrea.</p> | <p>Historia Clínica, Examen Físico, Biometría Hemática, Química Sanguínea, Urianálisis, Rayos X, Rayos X con medio de contraste, Coproparasitoscopico, Pruebas para enfermedades específicas, Endoscopia, Laparotomía, Examen fecal, Colonoscopia, Biopsias, Pruebas de función hepática, Análisis de los exudados y trasudados de las cavidades corporales, Histología, Coprocultivos, Pruebas Bioquímicas (Determinación de grasa, Digestión en celulosa, Sangre oculta).</p> | <p>Hidroterapia, Control de la Dieta, Antieméticos (Fenotizinas:Clorpromazina, Proclorperazina), Metoclopramida, Cirugía, Antibióticos (cefalosporina, amikacina, gentamicina, enrofloxacina, sulfa - trimetoprim, eritromicina, neomicina, cloranfenicol, furazolidona, doxiciclina, amoxicilina, ampicilina, metronidazol, tilosina, tetraciclina, oxitetraciclina) Cimetidina, Ranitidina, Omeprazol, Cisaprida, Antiácidos, Protectores de mucosa, Antiinflamatorios, Desparasitantes (pamoato de pirantel, fenbendazol, metronidazol, furazolidona), Quimioterapia (ciclofosfamida, vincristina y prednisona), Antidiarreicos Antiespasmódicos Cirugía</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

T

PROBLEMA

SOLUCION

### ALTERACIONES DE LA PIEL

| SIGNOS CLINICOS<br>POSIBLES  | DIAGNOSTICO   | TRATAMIENTO   |
|--|---|---|
| <p>Alopecia, Eritema Erosión, Engrosamiento, Prurito, Dolor, Inflamación, Mal olor, Pústulas, Exudado, Costras, Pápulas, Anorexia, Depresión, Perdida de peso. Lesiones cutáneas intradérmicas, subcutáneas, nodulares o como en placas y con pelo o úlceras Descamación, Perdida de pelo, Pelo roto, Pápulas, Hiperpigmentación, Kerión, Seborrea, dermatitis miliar, Inflamación, Uñas secas quebradizas, rotas, deformes. Eritema, Descamación, Formación de comedones, Pioderma, Fístulas cutáneas con exudado hemorrágico a purulento. Liquenificación, dermatitis exfoliativa descamativa, Pelo roto, Pelo seco, Dermatitis húmeda aguda (puntos calientes), nódulos pruríticos acrales, placas eosinofílicas y granulomas eosinofílicos, pioderma superficial o profunda. Otitis externa, dermatitis seborreica Pododermatitis,</p> | <p>Historia Clínica, Examen físico, Raspado de Piel, Cultivo bacteriano, Biopsia de piel, Examen citológico, Cultivos micóticos, Histología, Citología, Cultivos, Inoculación de animales de laboratorio, Biopsias, Examen con lámpara de Wood, Microscopia directa, biopsias cutáneas, Histopatología,</p> | <p>Limpieza, Antibióticos (Trimetoprim-Sulfadiazina, Oxacilina, Eritromicina, Cloranfenicol, Cefadroxil, Cefalexina, Amoxicilina con Ac. clavulámico, Clofacimina, Enrofloxacin, Doxiciclina, Amikacina, Kanamicina, Gentamicina, Lincomicina), Jabones de Benzil Peroxido, Pyoben, Allerderm, Yodopovidona, Cirugía, Cremas, Pomadas, Shampoos con Clorhexidina, Lociones, Aerosoles Antimicóticos (Griseofulvina, Ketoconazole, Itraconazole) Alimentación rica en albúmina y vitamina E, Estimulación de inmunidad, Citioatos, Milbemicina, Ivermectina, Shampoos queratolíticos, Shampoos antiseborreicos, Shampoo de piretrina Control de pulgas, Tratamiento ambiental, Elevar el umbral alérgico y prurítico, Glucocorticoides sistémicos (prednisona o prednisolona, acetonida de triamcinolona oral, acetato metilprednisolona), Glucocorticoides tópicos. Antihistaminicos (Clorhidrato de difenhidramina, Clorhidrato de hidroxizina, Clorhidrato de doxepina, clorfeniramina, Maleato de clorfeniramina, Hidrocloruro de doxepina, Hidrocloruro de hidroxizina,</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

### PROBLEMA

### SOLUCION

#### ALTERACIONES DE LA PIEL

##### SIGNOS CLINICOS POSIBLES

angiedema, Dificultad respiratoria, colitis linfocítica plasmacítica, enteritis linfocítica plasmacítica, signos neurológicos. excoriaciones, dermatitis ptotraumática aguda, depresión, dolor, granulomas lineales, costras, hiperqueratosis marcada, onicomadesis, úlceras en cavidad oral, dolor, Leucodermia, Leucotriquia, despigmentación, Hemorragia, Estomatitis ulcerativa, úlceras mucocutáneas de cojinetes plantares, paniculitis, urticaria, purpura, fiebre, Poliartritis, poliomiostitis, signos neurológicos, pleuritis, miocarditis, linfadenopatía, petequias, equimosis, hemorragia bulosa, Escamas secas, cerosas o grasosas, olor seboreico, folículos pilosos y estructuras glandulares afectados, comedones y cilindros foliculares, pelaje seco y opaco, linfadenopatía, piel y pelaje grasosos, olor rancio, otitis ceruminosa e

##### DIAGNOSTICO

Historia Clínica, Examen físico, Raspado de Piel, Cultivo bacteriano, Biopsia de piel, Examen citológico, Cultivos micóticos, Histología, Citología, Cultivos, Inoculación de animales de laboratorio, Biopsias, Examen con lámpara de Wood, Microscopia directa, biopsias cutáneas, Histopatología,

##### TRATAMIENTO

fumarato de clemastina), Complementos de ácidos grasos esenciales, Antiinflamatorios no esteroidales (aspirina), Shampoos antibacterianos, hipoalergenicos, humectantes, Desafio de la dieta, Tratamiento de alergia alimentaria, Terapéutica de hiposensibilización, Terapéutica parasiticida, Azatioprina, Bloqueadores solares, Esteroides tópicos, Agentes antiseborreicos tópicos en formulaciones de retinoides sistémicos y shampoos, complementos con ácidos grasos esenciales ,shampoos desengrasantes queratolíticos y queratoplásticos, Vitamina A, shampoos con sulfato de zinc, metionina de zinc, ciclosporinas, Castración u Ovariohisterectomía, Complemento con hormonas sexuales (Dietilestilbestrol, Metiltestosterona o fluoximestrona) Complemento con hormona del crecimiento, Acetato de megestrol, Mitotane, Tranquilizantes,

## PROBLEMAS PROFESIONALES

### PROBLEMA

### SOLUCION

#### ALTERACIONES DE LA PIEL

##### SIGNOS CLINICOS POSIBLES

##### DIAGNOSTICO

##### TRATAMIENTO

|  |  |   |
|--|--|---|
| infecciones bacterianas secundarias, colonización secundaria de <i>Malassezia pachydermatis</i> , piel delgada, normal o mas gruesa, hipersensibilidad. Vesículas, ampollas, anorexia y depresión, observacion de tumores, necrosis o ulceración de la piel, dermatitis alérgica por contacto, pigmentación o cambio de color de pelo perdida de peso polidipsia, polifagia, poliuria, | Historia Clínica, Examen físico, Raspado de Piel, Cultivo bacteriano, Biopsia de piel, Examen citológico, Cultivos micóticos, Histología, Citología, Cultivos, Inoculación de animales de laboratorio, Biopsias, Examen con lámpara de Wood, Microscopia directa, biopsias cutáneas, Histopatología, | La terapéutica es más eficaz cuando se identifica una etiología específica: así el tratamiento se enfocara a la eliminación o modificación de la causa. Dietas especiales. Pudieran ser auto limitantes |
|--|--|---|



## PROBLEMAS PROFESIONALES

| PROBLEMA  | SOLUCION   |   |   |
|---|--|---|---|
| ENFERMEDAD  | SIGNOS CLINICOS  | DIAGNOSTICO   | TRATAMIENTO   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• PARVOVIRUS CANINO (PVC - 2)</li> </ul> | <p>Anorexia, Depresión, Fiebre, Vómito, Diarrea líquida (puede ser profusa y hemorrágica), Deshidratación rápidamente progresiva, Hipotermia, Ictericia o diátesis hemorrágica (CID), muerte</p> | <p>Hematología (Biometría hemática completa, Hematocrito), Química sanguínea, Radiografía abdominal, Serología, Virología (Inmunoabsorcencia ligada a enzimas - ELISA), Necropsia</p> | <p>El tratamiento principalmente es de soporte: Hidroterapia, Antibióticos (Cefalotina, Ampicilina combinada con Gentamicina o Amikacina) Restricción dietética, Antieméticos (Metoclopramida), Infusión con sangre completa o plasma, Inmunoterapia (plasma hiperinmune antiendotóxico)</p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCIÓN</b></p> <p>Reducción de la exposición, Vacunación (vacunas de virus vivo modificado y virus inactivado en gestantes y cachorros menores de 5 semanas) entre las 6 a 8 semanas de edad, vacunando cada 3 o 4 semanas hasta la semana 16 o 18 de edad</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| PROBLEMA  |   | SOLUCION  |   |
|---|---|---|---|
| ENFERMEDAD  | SIGNOS CLINICOS   | DIAGNOSTICO   | TRATAMIENTO   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>CORONAVIRUS CANINO</b></li> </ul> | Anorexia, Depresión, Vómito, Diarrea (suave a acuosa, contiene moco y sangre roja fresca) | El diagnostico definitivo requiere determinación de laboratorio de coronavirus canino en las heces por microscopía electrónica o aislamiento viral durante la enfermedad aguda. | El tratamiento es de sosten: Hidroterapia, Antibioticos (Cefalotina, Ampicilina combinada con Gentamicina o Amikacina) Restricción dietetica, Antieméticos (Metoclopramida), Infusión con sangre completa o plasma, Inmunoterapia (sueros con altos títulos antiparvovirus o plasma hiperinmune antiendotóxico) |
|   |   |   | <b>PREVENCIÓN</b><br>Vacunación - opcional del programa sistémico   |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| PROBLEMA   | SOLUCION   |  |   |
|--|--|--|---|
| ENFERMEDAD   | SIGNOS CLINICOS  | DIAGNOSTICO  | TRATAMIENTO   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MOQUILLO CANINO</b><br/><br/>(<i>MORBILIVIRUS</i><br/>DE LA FAMILIA<br/><i>PARAMYXOVIRIDAE</i>)</li> </ul> | <p>Anorexia, Depresión, Fiebre (39.5 a 41°C difásica), Rinitis, Conjuntivitis, Neumonía, Bronconeumonía, Tos, disnea, Estertores, Vómito, Diarrea, Queratoconjuntivitis, Coriorretinitis, Ceguera, Signos nerviosos (Encefalitis aguda: convulsiones generalizadas, cambio de comportamiento, ataxia, paresia, propiocepcion anormal, neuropatías periféricas y craneales, Mioclonos) Hipoplasia del esmalte de los dientes, Hiperqueratosis de los cojinetes plantares, Pústulas abdominales.</p> | <p>Biometría hemática completa, Radiografía de tórax, análisis sistemático de líquido cefalorraquídeo, (inmunofluorescencia, Aislamiento viral, Serología)</p> | <p>No hay tratamiento antiviral, El tratamiento es sintomático (Antibióticos, Humidificación de vías aéreas, Broncodilatadores, antieméticos, antidiarreicos), Anticonvulsivos como el fenobarbital, Limpieza de ojos y nariz, Apoyo nutricional, Hidroterapia.</p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCION</b></p> <p>Vacunación (virus vivo modificado) Vacunar a las 6 u 8 semanas de edad y repetir cada 3 o 4 semanas hasta la edad de 14 a 16 semanas.</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| PROBLEMA  | SOLUCION  |   |   |
|---|---|---|---|
| ENFERMEDAD  | SIGNOS CLINICOS   | DIAGNOSTICO   | TRATAMIENTO   |
| <p>• HEPATITIS<br/>INFECCIOSA CANINA<br/><br/>(ADENOVIRUS TIPO 1<br/>= AVC-1)</p> | <p><b>INFECCION PERAGUDA:</b><br/>Perros se vuelven moribundos y fallecen en pocas horas.</p> <p><b>INFECCION AGUDA:</b><br/>Fiebre (39.5 a 41°C), Vómito, Diarrea, Dolor abdominal, Amigdalitis, Faringitis, Linfadenopatía cervical, Edema, Petequias, Equimosis, Epistaxis, Melena, signos nerviosos (desorientación, Depresión, Estupor, coma y Convulsiones), Hipoglucemia o encefalitis no supurativa</p> <p><b>INFECCION OCULAR:</b><br/>Edema corneal (ojo azul de la hepatitis), Uveítis anterior (blefarospasmo, flama acuosa, miositis y glaucoma complicante)</p> | <p>Historia Clínica, Serología, Aislamiento<br/>Inmunofluorescencia, Histopatología</p> | <p>Tratamiento de sostén: viral, Hidroterapia parenteral con soluciones complementadas con potasio y glucosa, Antibióticos.</p> <p><b>PREVENCIÓN.</b><br/>Vacunación (virus vivo modificado): Dos dosis con diferencia de 3 a 4 semanas a las 8 a 10 semanas y a las 12 a 14 semanas.</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| PROBLEMA  | SOLUCION  |  |   |
|---|---|--|---|
| ENFERMEDAD  | SIGNOS CLINICOS   | DIAGNOSTICO  | TRATAMIENTO   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• LEPTOSPIROSIS</li> </ul> | <p>Fiebre, depresión, anorexia, vómito, renuencia a moverse (dolor muscular generalizado, dolor renal), deshidratación y mucosas congestionadas, colapso vascular, insuficiencia renal aguda con oliguria o anuria, insuficiencia hepática aguda, casi siempre con ictericia y CID (hemorragias petequiales, equimosis diseminadas, melena, hematemesis y epistaxis), abortos, mortinatos, uveítis y meningitis (manifestaciones ocasionales), Muerte peraguda en algunos animales.</p> | <p>Biometria hemática completa, Urianálisis, Química sanguínea (aglutinación microscopica, Títulos combinados de IgM- IgG con la prueba de inmunoabsorbencia ligada a enzimas (ELISA)), Microscopia Directa.</p> | <p>Terapéutica general para deshidratación, Antibioticos (Penicilina, Dihidroestreptomicina, Doxicilina, Tetraciclina, Ampicilina, Amoxicilina)</p> <p><b>Leptospirosis es una zoonosis por lo que se recomienda precauciones e higiene, se utilizan desinfectantes yodados (yodopovidona).</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCION</b></p> <p>Vacunación - Bacterina de Leptospira bivalente; a las 9, 12 y 15 semanas de edad se requieren al menos tres dosis para inmunización primaria.</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| PROBLEMA  | SOLUCION   |   |   |
|---|--|---|---|
| ENFERMEDAD  | SIGNOS CLINICOS  | DIAGNOSTICO   | TRATAMIENTO   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• RINOTRAQUEITIS VIRAL FELINA<br/>(VIRUS DEL HERPES FELINO - 1 = fhv-1)</li> </ul> | <p>Anorexia, Depresión, Fiebre, Secreción nasocular, Traqueitis, Conjuntivitis, Hipersalivación, Pérdida de la voz, Queratitis, úlceras herpéticas, aborto</p>             | <p>Historia Clínica, detección de cuerpos de inclusión, Inmunofluorescencia directa, Aislamiento del virus, Serología</p> | <p>Tratamiento de sostén: Hidroterapia parenteral, Oxigenoterapia, Hiperalimentación enteral.</p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCION</b></p> <p>Vacunacion<br/>Inyectable: virus vivo modificado, virus inactivado<br/>Intranasal : virus vivo modificado</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• CALICIVIRUS CANINO</li> </ul>  | <p>Anorexia, Depresión, Fiebre, Secreción nasocular, Ulceras bucales, Conjuntivitis, Estornudos, Neumonía intersticial viral, Dolor generalizado (mialgía y artalgía).</p> | <p>Historia Clínica, detección de cuerpos de inclusión, Inmunofluorescencia directa, Aislamiento del virus, Serología</p> | <p>Tratamiento de sostén: Hidroterapia parenteral, Oxigenoterapia, Hiperalimentación enteral.</p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCION</b></p> <p>Vacunación<br/>Inyectable: virus vivo modificado, virus inactivado<br/>Intranasal : virus vivo modificado</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| ENFERMEDAD   | SIGNOS CLINICOS   | DIAGNOSTICO   | SOLUCION  |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• LEUCEMIA VIRAL FELINA (RETROVIRUS)</li> </ul> | <p>Las manifestaciones clínicas son atribuibles a los efectos oncogénicos, citopáticos e inmunosupresores del virus.</p> <p>La neoplasia inducida por leucemia viral felina puede ser linfoide o mieloide.</p> <p>Aumento de volumen de nódulos linfáticos mesentéricos, vómito, anorexia, pérdida de peso, diarrea, obstrucción, hepatomegalia difusa, ictericia, esplenomegalia difusa, disnea, tos, disfagia, regurgitación, insuficiencia renal, convulsiones, ataxia, ceguera, aberraciones de la conducta, déficit motores, parálisis, anemia, debilidad, palidez de mucosas, soplos anémicos, hemorragias retinianas, pica.</p> <p>Leucemia Viral Felina ocasiona atrofia linfoide intensa y supresión del sistema inmunológico, infertilidad, resorción fetal, abortos, mortinatos, síndrome del gatito debilitado.</p> | <p>Prueba de Leucemia Viral Felina, Prueba de Fluorescencia indirecta para anticuerpos (RIA) y Prueba de inmunoabsorbencia ligada a enzimas (ELISA)</p> | <p>No existe un tratamiento probado como eficaz.</p> <p>El tratamiento es de sosten con antibióticos, hidroterapia, apoyo nutricional, moduladores y estimulantes inmunológicos no específicos (promodulina, BCG, Levamisol, Toxinas bacterianas mixtas, Proteína A estafilocócica, Interferon a humano.</p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCION</b></p> <p>Vacunación de las 8 a 10 semanas de edad. Segunda dosis a las 4 semanas.</p> |

## PROBLEMAS PROFESIONALES

| PROBLEMA  |  | SOLUCION   |   |
|---|--|--|---|
| ENFERMEDAD  | SIGNOS CLINICOS  | DIAGNOSTICO  | TRATAMIENTO   |
| <p>• RABIA<br/>(RABDOVIRUS)</p> <p>TIENE IMPORTANCIA EN SALUD PUBLICA;<br/>ZONOSIS.</p> | <p><b>PRODROMICA:</b><br/>Cambio de comportamiento, fiebre, reflejos corneales y palpebrales lentos y se muerden el sito de la lesión.</p> <p><b>FURIOSA:</b><br/>Comportamiento errático, irritabilidad, inquietud, ladridos, agresión episódica, ataques viciosos a objetos inanimados, pica, gruñidos inexplicables, comportamiento sexual anormal, ataxia, desorientación, convulsiones.</p> <p><b>PARALITICA:</b><br/>Paresia, parálisis ascendente de los miembros, parálisis laríngea (cambio de ladrido, disnea), Parálisis faríngea (babeo, disfagia), Parálisis masticatoria (mandíbula caída), Depresión, coma y muerte por parálisis respiratoria.</p> | <p>Prueba directa de anticuerpos fluorescentes, Histopatología, Prueba de inoculación en ratones, Prueba de inoculación en cultivo de tejidos, anticuerpos monoclonales.</p> | <p>No hay tratamiento<br/>Los animales se someten a eutanasia.</p> <p><b>PREVENCIÓN</b><br/>Vacunación: A los tres meses de edad, un año después y luego cada año.<br/>*Por ley se debe revacunar anualmente.</p> |



### 2.1.3. ANALISIS DEL MERCADO

La Clínica Veterinaria se encontrará ubicado en la calle de Coatepec No. 56 esquina con Avenida Texcoco, Colonia Cumbria, Cuautitlán Izcalli, México.

En la demarcación se encuentran ubicados cinco consultorios veterinarios.

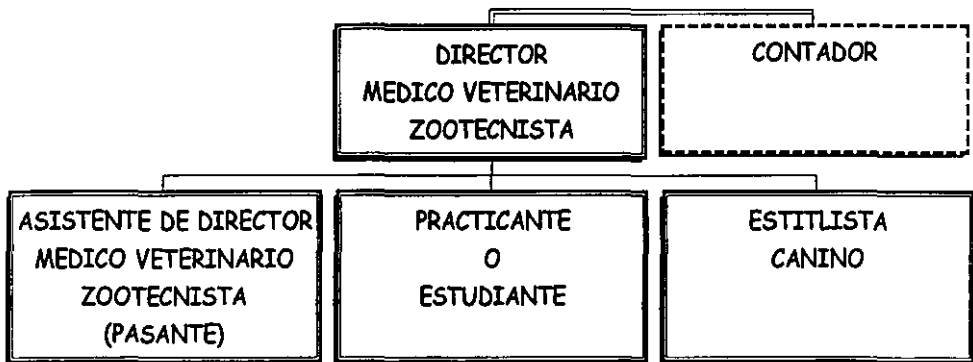
El consultorio veterinario más cercano esta ubicado en la calle de Tianguistengo a una distancia de 800 metros.

La población canina estimada es de 41,765 perros dentro del municipio.

## 2.2. ENTORNO INTERNO

La Clínica Veterinaria esta integrada por el siguiente personal:

### EQUIPO DE TRABAJO



DIRECTOR

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA  
(TITULADO)

| Responsable de la funcionalidad y rentabilidad del negocio |  |
|--|--|
| AREA   | RESPONSABILIDAD  |
| Planeación   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Información básica externa e interna.</li><li>• Diseño de Organigrama</li><li>• Descripción de puestos</li><li>• Identificar problemas y oportunidades.</li><li>• Identificar fuerzas y debilidades.</li><li>• Análisis de información.</li><li>• Objetivos, Estrategias y Planes de acción.</li></ul> |
| Organización   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener actualizado organigrama.</li><li>• Políticas y procedimientos.</li></ul>  |
| Liderazgo  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Selección de contratación de personal.</li><li>• Capacitación y desarrollo de personal.</li><li>• Motivación en el personal. Integración de equipo de trabajo.</li></ul>   |
| Ventas   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoreo</li><li>• Análisis de ventas.</li></ul>  |

ASISTENTE DE DIRECTOR

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA  
(PASANTE)

| Contribuye con apoyo técnico y con conocimientos |  |
|--|--|
| AREA   | RESPONSABILIDADES  |
| Consultas  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción del paciente.</li><li>• Revisión, Diagnóstico y Tratamiento.</li><li>• Desparasitación y Vacunación.</li></ul> |
| Ventas   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención a clientes.</li><li>• Ofrecer diferentes opciones de productos.</li></ul>                                       |
| Asesoría   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Disipar dudas en el cliente.</li></ul>   |
| Cirugía  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar al paciente.</li><li>• Realizar cirugías.</li></ul>   |
| Supervisión                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar desempeño.</li><li>• Evaluar productividad.</li></ul>  |
| Control de Inventario                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoreo de ventas.</li><li>• Registro de ingresos y egresos.</li></ul>   |
| Resultados a director                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe diario de actividades.</li><li>• Evaluación de actividades.</li></ul>  |
| Trato con proveedores                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer pedidos.</li><li>• Recibir mercancía.</li><li>• Pago de facturas.</li></ul>  |

PRACTICANTE O ESTUDIANTE

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA  
(QUE ESTE CURSANDO ENTRE EL OCTAVO Y DECIMO SEMESTRE DE LA CARRERA)

| Apoyar directamente en cualquier actividad. |   |
|---|---|
| AREA  | RESPONSABILIDADES   |
| Recepción de clientes y pacientes           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Buen trato a clientes.</li><li>• Manejo adecuado de la mascota.</li></ul>   |
| Ventas                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trato a clientes.</li><li>• Información sobre producto.</li></ul>   |
| Cirugías                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar material.</li><li>• Realizar asepsia.</li><li>• Conocimiento de cirugía.</li></ul>  |
| Consultas                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Localizar material.</li><li>• Conocimiento del caso.</li><li>• Realizar la Historia Clínica.</li><li>• Tomar constantes fisiológicas.</li></ul> |
| Instalaciones                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza y desinfección.</li><li>• Iniciativa por mantener limpio.</li></ul>  |

## ESTILISTA CANINO

| Realizar las actividades relacionadas con la estética canina. |  |
|---|--|
| AREA  | RESPONSABILIDADES  |
| Asesoría al cliente   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el tipo de corte adecuado.</li><li>• Reporte de ectoparásitos y lesiones al propietario.</li><li>• Buen trato al cliente y la mascota.</li><li>• Imagen y servicio</li></ul> |
| Cuidados  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo adecuado de las mascotas</li><li>• Mantener en óptimo estado el material y equipo.</li><li>• Recibir a las mascotas.</li><li>• Entregar a las mascotas.</li></ul>             |
| Instalaciones   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tener orden en el área de trabajo.</li><li>• Higiene</li></ul>   |
| Ventas  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción del producto y servicio.</li><li>• Conocimiento del producto.</li><li>• Buscar la satisfacción del cliente mediante resolución de su necesidad.</li></ul>                  |

## 2.2.1. FUERZAS

| FUERZAS  | ACCION   |
|--|--|
| Actitud Competitiva                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dar calidad en el servicio</li><li>• Precio justo en los productos</li></ul>   |
| Limpieza e Higiene                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer sentir un ambiente agradable y de seguridad.</li></ul>   |
| Establecimiento Amplio y con todos los servicios | <ul style="list-style-type: none"><li>• Buena distribución brindando comodidad y seguridad en los servicios.</li></ul>   |
| Estructura Organizada                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud de superación personal.</li><li>• Profesionalismo en cada uno de los puestos.</li></ul>                          |
| Equipo de trabajo Capacitado                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención personalizada</li><li>• Servicio de Calidad</li><li>• Satisfacción de los clientes.</li></ul>                   |
| Finanzas Sanas                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nulo nivel de endeudamiento</li><li>• Descuentos por pago de contado</li><li>• Obtener mas créditos</li></ul>            |
| Conocimiento de la Competencia                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar un servicio mejor</li><li>• Brindar seguridad</li><li>• Ofrecer buen trato a mascotas y clientes.</li></ul> |

## 2.2.2. DEBILIDADES

| DEBILIDADES          | CORRECCION  |
|----------------------|---|
| Falta de Experiencia | <ul style="list-style-type: none"><li>• Asistir a cursos, congresos, seminarios de actualización.</li><li>• Solicitar asesoría con Médicos Veterinarios conocidos con experiencia.</li></ul>  |
| Equipo Insuficiente  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Financiamiento a través de créditos.</li></ul>  |
| Competencia Desleal  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Unificar criterios en cuanto a precios.</li><li>• Atacar con calidad y buen servicio.</li></ul>   |
| Lento Crecimiento    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Publicidad para abrir mercados.</li><li>• Aplicar descuentos en servicios y productos.</li><li>• Anuncios en periódicos y revistas locales.</li></ul> |
| Falta de Publicidad  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anuncios en periódicos y revistas locales.</li><li>• Promoción de centros comerciales.</li><li>• Mantas llamativas fuera del consultorio.</li></ul>   |



### 2.2.3. MEZCLA DE MERCADO

Tomando en cuenta los precios establecidos en la zona por los competidores se determinaron los precios de los servicios que se ofrecen en la Clínica Veterinaria.

| SERVICIO                           |  | PRECIO |
|------------------------------------|--|--------|
| VACUNAS PERROS                     | Parvovirus, Parainfluenza, Coronavirus, Moquillo, Hepatitis (Puppy Shoot).                                     | 140    |
|                                    | Parvovirus, Parainfluenza, Coronavirus, Moquillo, Hepatitis, Leptospira (Puppy Shoot Booster).                 | 140    |
|                                    | Antirrábica  | 100    |
| PAQUETE VACUNAS PERROS ADULTOS.    | Moquillo, Hepatitis, Leptospira, Parvovirus y Rabia.   | 240    |
| VACUNAS GATOS                      | Panleucopenia felina, Rinotraqueitis Infecciosa felina, Calicivirus felino.                                    | 140    |
|                                    | Leucemia viral felina.   | 150    |
|                                    | Antirrábica  | 100    |
| PAQUETE VACUNAS GATOS              | Panleucopenia felina, Rinotraqueitis Infecciosa felina, Calicivirus felino. Leucemia viral felina. Antirrábica | 260    |
| VACUNA MONOVALENTE Y TRIPLE CANINA |  | 100    |

| SERVICIO                                 | PRECIO |
|--|--------|
| CONSULTA                                 | 130    |
| CONSULTA ESPECIAL                        | 250    |
| CITOLOGIA VAGINAL                        | 130    |
| SEDACION EXTRA                           | 60     |
| DESPARASITACION con coproparasitoscópico | 100    |
| RAYOS X                                  | 150    |
| REVISIÓN                                 | 60     |

| SERVICIO            |  | PRECIO           |
|---------------------|--|------------------|
| CIRUGIA             | Suturar heridas                                    | 250-480          |
|                     | Drenajes   | 390-690          |
| LIMPIEZA DE DIENTES | Perro chico menor 10 Kg                            | 200              |
|                     | Perro mediano menor 30 Kg                          | 380              |
|                     | Perro grande menor 40 Kg                           | 420              |
| ESTERILIZACION      | Gata   | 340              |
| CASTRACION          | Gato   | 300              |
| CESAREA             | Gata   | 670              |
| ESTERILIZACION      | Perra chica  | 510              |
|                     | Perra mediana                                      | 630              |
|                     | Perra grande                                       | 810              |
| PIOMETRA            | Perra chica  | 910              |
|                     | Perra mediana                                      | 1230             |
|                     | Perra grande                                       | 1530             |
| MASTECTOMIA         | Perra chica  | 600 a 800        |
|                     | Perra mediana                                      | 800 a 980        |
|                     | Perra grande                                       | 980 a 1200       |
| CESAREA             | Perra chica  | 600 a 800        |
|                     | Perra mediana                                      | 1100             |
|                     | Perra grande                                       | 1280             |
| VASECTOMIA          | Perro menor 10 Kg                                  | 420              |
|                     | Perro 10 a 20 Kg                                   | 490              |
|                     | Perro 20 a 35 Kg                                   | 610              |
|                     | Perro 35 o más Kg                                  | 720              |
| CORTE DE COLA       | Recién nacidos a 20 días                           | 60<br>c/cachorro |
|                     | de 21 días a 1 $\frac{1}{2}$ mes                   | 130              |
|                     | de 1 $\frac{1}{2}$ a 2 $\frac{1}{2}$ meses de edad | 160              |
| CORTE DE OREJAS     | Pequeñas   | 530              |
|                     | Largas   | 650              |

| SERVICIO                 |  | PRECIO                  |
|--------------------------|--|-------------------------|
| DEDOS ACCESORIOS         | Recién nacidos hasta 1 mes                 | 70<br>c/cachorro        |
|                          | Menores de 1 año                           | 250<br>por los dos      |
|                          | Mayores de 1 año                           | 450<br>por los dos      |
|                          | 1 dedo solamente                           | 150                     |
| GLANDULA DE HARDER       | Menores de 6 meses                         | 450                     |
|                          | Adulto                                     | 590                     |
|                          | Por las dos glándulas                      | 920                     |
| ENTROPION                | Cachorros                                  | 200                     |
|                          | Adultos                                    | 580 c/u                 |
|                          | Por los dos                                | 880                     |
| ECTROPION                | Cachorros o adultos                        | 580 c/u                 |
|                          | Por los dos                                | 880                     |
| HOSPITALIZACION          | 24 hrs (se paga por día)                   | 150 mas<br>medicamentos |
| LAPAROTOMIA EXPLORATORIA | Perro chico o gato                         | 390                     |
|                          | Perro mediano                              | 490                     |
|                          | Perro grande                               | 950                     |
| ENTEROTOMIA              | Perro chico o gato                         | 950                     |
|                          | Perro mediano                              | 1210                    |
|                          | Perro grande                               | 1510                    |
| GASTROTOMIA              | Perro chico o gato                         | 700                     |
|                          | Perro mediano                              | 900                     |
|                          | Perro grande                               | 1200                    |
| TORSION GASTRICA         | (incluye placa y 1 día de hospitalización) | 2800 a 3500             |

| SERVICIO           | PRECIO                   |
|--------------------|--------------------------|
| ORTOPEDIAS         |                          |
| Radio/ Ulna        | 1500                     |
| Tibia              | 1500                     |
| Codo               | 1900                     |
| Fémur              | 1900                     |
| Humero             | 1900                     |
| Columna o Cadera   | 3000-5000                |
| Luxación de patela | 980 por una 1500 las dos |
| Carpos o Tarsos    | 1600                     |

| SERVICIO  | PRECIO             |         |
|---|--------------------|---------|
| ESTETICA  | Perro chico        | 80-110  |
|   | Perro mediano      | 100-120 |
|   | Perro grande       | 135-180 |
|   | Gato               | 80-110  |
| PENSION<br>(10% DE DESCUENTO EN<br>MAS DE 1 SEMANA) | Perro chico o gato | 75      |
|   | Perro mediano      | 85      |
|   | Perro grande       | 95      |

### 3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

| AREAS  | OBJETIVOS   | ESTRATEGIAS   | PLAN DE ACCION  |
|--|---|---|---|
| <b>SERVICIO MEDICO</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar las consultas en un 20% mensual</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar planes de descuento</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuentos de acuerdo al número de pacientes por familia que lleguen a solicitar el servicio.</li> <li>• Platicas con la familia para dar a conocer calendarios de vacunación, Desparasitación y profundizar sobre el riesgo de las enfermedades zoonoticas.</li> </ul>                  |
| <b>SERVICIO AL CLIENTE (ESTÉTICA CANINA)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar el número de estéticas del primer mes de operación al último del año presupuestado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer descuentos.</li> <li>• Dar servicios adicionales sin costo.</li> <li>• Ofrecer innovación en el servicio.</li> <li>• Seriedad y cumplimiento del servicio ofrecido.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corte de uñas gratis.</li> <li>• Moños, Corbatas y Perfume gratis.</li> <li>• Diseño novedoso de cortes de pelo</li> <li>• Descuento a personas que lleven mas de dos perros.</li> <li>• Actualización sobre estética canina, adquiriendo bibliografía referente con el tema.</li> </ul> |

| AREAS          | OBJETIVOS   | ESTRATEGIAS   | PLAN DE ACCION   |
|----------------|---|---|--|
| ADMINISTRACION | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr utilidad antes de impuesto mínimo del 40% de la venta.</li> <li>• Organizar un programa para disminuir en 20% los costos durante el año.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No hacer gastos mayores al 20% de la venta.</li> <li>• Nulo nivel de endeudamiento.</li> <li>• Control de inventarios.</li> <li>• Minimizar consumo de gastos de administración (agua, luz, teléfono, etc.)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir costo del producto mediante descuentos de los proveedores.</li> <li>• Hacer pago en efectivo al momento de la entrega del producto.</li> <li>• Comprar los productos más solicitados y de mayor venta en el mercado.</li> <li>• Ofertar productos de menor demanda.</li> <li>• Optimizar el uso de luz, agua, teléfono (solo recibir llamadas), etc.</li> </ul> |
| PROMOCION      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la clínica destinando el 10% del total de los gastos que se hacen en el primer mes de operación</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la clínica en escuelas, mercados, centros comerciales.</li> <li>• Hacer mantas promocionales.</li> <li>• Anunciar la clínica en revistas y periódicos locales.</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar trípticos o volantes promocionales en lugares estratégicos.</li> <li>• Buscar lugares donde hagan mantas llamativas a precio accesible.</li> <li>• Poner un anuncio de tamaño y colores llamativos.</li> <li>• Promocionar descuentos.</li> </ul>  |

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

| AREAS        | OBJETIVOS   | ESTRATEGIAS  | PLAN DE ACCION   |
|--------------|---|--|--|
| CAPACITACION | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a cursos de actualización mensualmente.</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscribirse a una asociación de Médicos Veterinarios Zootecnistas.</li> <li>• Tener contacto con Médicos Veterinarios Zootecnistas que impartan cursos de actualización.</li> <li>• Adquirir bibliografías de actualidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar revistas relacionadas con la actividad profesional desempeñada.</li> <li>• Asistir a congresos, exposiciones, simposiums.</li> </ul>  |
| VENTAS       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un plan de ventas para lograr un incremento del 20% durante el año.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar el número de productos y accesorios para ofrecer más y mejores opciones de compra.</li> <li>• Diseñar políticas de descuento.</li> <li>• Establecer líneas de venta directa y sistema de apartado</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar productos y accesorios a crédito.</li> <li>• Venta directa con descuento personalizado.</li> <li>• Anunciar en revistas y periódicos locales.</li> <li>• Calidad total en los servicios y productos</li> <li>• Ofrecer descuentos.</li> </ul> |

#### 4. ESTADO DE RESULTADOS

| DESCRIPCION                      | PRIMER SEMESTRE 2001 |        |        |        |        |        |        | SEGUNDO SEMESTRE 2001 |        |        |        |        |        |         | TOTAL ANUAL |
|----------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|-------------|
|                                  | ENE                  | FEB    | MAR    | ABR    | MAY    | JUN    | TOTAL  | JUL                   | AGO    | SEP    | OCT    | NOV    | DIC    | TOTAL   |             |
| VENTAS, SERVICIOS Y PRODUCTOS    | 11,880               | 15,165 | 15,393 | 13,656 | 16,806 | 21,745 | 94,645 | 27,818                | 16,505 | 12,533 | 25,559 | 31,679 | 42,484 | 156,578 | 251,223.00  |
| COSTO DE PRODUCTOS               | 9,783                | 9,783  | 6,498  | 5,544  | 5,434  | 5,563  | 42,605 | 10,306                | 8,609  | 5,574  | 8,577  | 9,838  | 11,800 | 54,704  | 97,309.00   |
| UTILIDAD BRUTA                   | 2,097                | 5,382  | 8,895  | 8,112  | 11,372 | 16,182 | 52,040 | 17,512                | 7,896  | 6,959  | 16,982 | 21,841 | 30,684 | 101,874 | 153,914.00  |
| MARGEN COSTO-VENTA               | 18%                  | 35%    | 58%    | 59%    | 68%    | 74%    | 55%    | 63%                   | 48%    | 56%    | 66%    | 69%    | 72%    | 65%     | 61%         |
| TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION   | 9,275                | 9,275  | 9,275  | 9,275  | 9,275  | 9,275  | 55,650 | 9,275                 | 9,275  | 9,275  | 9,275  | 9,275  | 9,275  | 55,650  | 111,300.00  |
| UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS | -7,178               | -3,893 | -380   | -1,163 | 2,097  | 6,907  | -3,610 | 8,237                 | -1,379 | -2,316 | 7,707  | 12,566 | 21,409 | 46,224  | 42,614.00   |
| MARGEN UTILIDAD-VENTA            | -60%                 | -26%   | -2%    | -9%    | 12%    | 32%    | -4%    | 30%                   | -8%    | -18%   | 30%    | 40%    | 50%    | 30%     | 17%         |



## 5. CONCLUSION

Las herramientas que proporciona la mercadotecnia al empresario para ayudar a satisfacer las necesidades actuales y potenciales de los consumidores son de gran importancia para una buena planeación y formación de una empresa.

Ahora, después de los conocimientos adquiridos durante este curso me es más fácil el destacar que papel tan importante juegan cada una de las personas que colaboran con mi empresa; me doy cuenta de la importancia que representa el saber que lugar ocupa el cliente o los ayudantes en mi círculo social y desempeño profesional; que así el crecimiento de la empresa sea sólido y sano; y por consiguiente perdurable.

Como se puede observar de todo lo anterior surge el proyecto de montar una Clínica Veterinaria que proporcione un servicio diferente y que los usuarios satisfagan sus necesidades.

Con una pequeña investigación que se llevo a cabo y de acuerdo con el Estado de Resultados realizado, se proyecta que se está logrando una utilidad neta antes de impuestos de \$42,614.00 en el transcurso de un año, con lo cual se puede concluir que al iniciar la empresa con una inversión de \$42,000.00; En el transcurso de un año se puede recuperar el monto total de la inversión.

Por lo que se puede concluir que el tener un Médico Veterinario cerca de casa logra alcanzar ciertas expectativas de vida para nuestras mascotas y como resultado la empresa alcance un desarrollo integral; proporcionando entre otras cosas seguridad y comodidad tanto al cliente como a la mascota y cada una de las personas que colaboran e integran la empresa; y no solo el limitarse a la apertura de una Clínica sin planeación alguna que fracase por no satisfacer las necesidades que los clientes y pacientes demanden.

## 7. BIBLIOGRAFIA

1. H. Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli "Monografía Práctica para estudiantes de: Cuautitlán Izcalli"; Dirección de Desarrollo Social; México; Junio, 1999.
2. INEGI "Anuario Estadístico del Estado de México"; Catálogo 155667; (Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática); Edición 1997.
3. INEGI "Cuaderno Estadístico Municipal Cuautitlán Izcalli, México" (Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática); Edición 1997.
4. Birchard, S. J.; Sherding, R. G.; Manual Clínico de Pequeñas Especies Volumen 1; McGraw - Hill; Interamericana; México, D.F.; 1996.
5. Birchard, S. J.; Sherding, R. G.; Manual Clínico de Pequeñas Especies Volumen 2; McGraw - Hill; Interamericana; México, D.F.; 1996.
6. Hernández G. A.; Manual de Inmunología; Pfizer, S.A. de C.V., División Salud Animal; México, D.F.; 1999.
7. Quiroz R. H.; Parasitología y Enfermedades Parasitarias de Animales Domésticos; Limusa; México, D.F.; 1990.
8. Pulido G. E.; Sumano L. H.; Ocampo C. L.; Manual de Farmacología Clínica para Pequeñas Especies; Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios Especialistas en Pequeñas Especies; México, D.F.; 1996.