



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

MERCADOTECNIA VETERINARIA

**"ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA EN APOYO AL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA CLINICA DE
PEQUEÑAS ESPECIES EN LOMAS VERDES, EDO. MEX."**

288448

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

OCTAVIO LARA ARENAS

ASESOR: MVZ SERGIO CORTES Y HUERTA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

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



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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



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 en apoyo al desempeño
profesional de una clínica de pequeñas especies
en Lomas Verdes, Estado de México.

que presenta el pasante: Octavio Lara Arenas.

con número de cuenta: 9I02005-7 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 10 de Noviembre de 2000

MODULO

PROFESOR

I

MVZ. Arturo Velazco Morales

II

MC. Luis Fernández Zorrilla

IV

MVZ. Sergio Cobtés y Huerta

FIRMA

Agradecimiento infinito a mis padres,
por la educación que me han dado,
por su comprensión y apoyo incondicional,
por todos sus consejos,
por estar conmigo en los momentos difíciles,
por darme libertad
por ser mis amigos...

Gracias a mi hermano
por toda la ayuda y apoyo que me ha dado
por ser sin querer un ejemplo para mi...

Gracias a mis profesores,
en especial a aquellos que han logrado transmitirme el amor a la carrera
y a la superación constante...

Gracias a mis familiares que se han preocupado por mi...

Gracias a mis amigos...

Gracias a todos los que han creído en mi
y a los que no han creído en mi también gracias porque me han hecho reflexionar y ser
mas fuerte...

INDICE

Introducción	1
1. Definición del proyecto	3
1.1 Misión	4
1.2 Visión	5
1.3 Valores	6
1.4 Descripción del área de trabajo	7
2. Análisis situacional	10
2.1 Problemas y soluciones de mercado	11
2.2 Problemas y soluciones de tipo médico	12
2.3 Fuerzas y áreas de mejora	29
3. Objetivos y Estrategias	30
4. Estado de Resultados	32
5. Conclusiones	33
6. Anexo	34
7. Bibliografía	35

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha empezado a notar un cambio en la forma de valorar a las mascotas, especialmente es en las grandes ciudades donde se marca el cambio. A pesar de encontrarnos en un país del tercer mundo donde los problemas económicos encausan a los consumidores a cubrir solo sus necesidades primarias, existen ciertos sectores sociales con una economía holgada donde las mascotas vienen a jugar un papel muy importante en la vida de las personas y existen otros sectores sociales en los cuales la economía es un tanto apretada, pero aún así empiezan a tomar conciencia sobre el cuidado que deben tener con sus mascotas.

Con los grandes avances tecnológicos y el ritmo de vida tan acelerado que llevamos se observa una tendencia hacia el aislamiento social, me refiero a que las computadoras se están convirtiendo en el medio de comunicación mas importante, provocando esto que la gente no tenga necesidad de salir de su casa para realizar varias de sus actividades cotidianas, como ir de compras, mandarle una carta a un amigo, visitar la biblioteca, divertirse, comprar el periódico, ir al banco, etc. Y todo esto tiene como consecuencia que las personas al pasar mas tiempo en su casa convivan mucho mas tiempo con sus mascotas y vean a estas como un amigo, un compañero, un confidente e incluso como a un hijo. Por lo tanto la mascota viene a convertirse en un miembro mas de la familia.

Tal vinculo persona - animal tan especial debe ser tomado muy en cuenta por los médicos veterinarios dedicados a las pequeñas especies para saber que tipo de servicio

se les debe brindar a esas personas. Ya que estos clientes esperan obtener un servicio de primera, tanto para el paciente como para ellos mismos y tener absoluta confianza de que su "amigo" esta en buenas manos y se le va a tratar muy bien, ya que no debemos olvidar que no solo servimos a los animales, sino también a que sus dueños sean felices en la medida de lo posible.

Creo que en la actualidad es un error pensar en poner una "veterinaria", como lo han venido haciendo varios de nuestros compañeros, que no es mas que un pequeño consultorio con un solo médico y en ocasiones sin ayudante, en donde el mismo es el cirujano, el anestesista, el enfermero, el cajero, el peluquero, etc. Esto definitivamente además de limitar nuestra actividad profesional crea una pésima imagen de lo que es un Médico Veterinario.

1. DEFINICION DEL PROYECTO

El presente trabajo tiene la finalidad de servir como una guía sobre algunos aspectos a tomar en cuenta para la instalación de una clínica veterinaria especializada en pequeñas especies, como: misión y visión de la empresa, ubicación y análisis situacional, objetivos y estrategias, fuerzas y áreas de mejora, etc.

1.1 MISIÓN

Contribuir al bienestar familiar, proporcionando un servicio médico especializado en pequeñas especies, confiable e integral, para satisfacer las necesidades de salud de los animales para el bienestar de sus dueños.

1.2 VISION

Ser una clínica veterinaria con especialidades en pequeñas especies, reconocimiento y prestigio. Que cuente con los recursos tecnológicos mas modernos en materia de diagnóstico y con los recursos humanos de mayor calidad.

1.3 VALORES

Los valores que maneja esta empresa son:

- **Honestidad**

- **Formalidad**

- **Cordialidad**

- **Respeto**

- **Responsabilidad**

1.4 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

La empresa se constituirá por dos médicos veterinarios, dos ayudantes o médicos auxiliares, una secretaria, y un peluquero.

- **Recepción:** con función de registro de clientes y pacientes, sala de espera y venta de accesorios y alimento para mascotas.
- **Estética canina:** trabajará un tanto independiente del servicio médico, aunque el médico deberá supervisar el trabajo realizado y podrá intervenir en caso de problemas médicos.
- **Consultorio:** en el se encontrara equipo, medicamentos y biológicos necesarios para realizar consultas y aplicar vacunaciones.
- **Sala de intervenciones menores y diagnóstico:** En esta se realizarán limpiezas dentales, limpieza de oídos, cuidados prequirúrgicos, quimioterapias, análisis clínicos y métodos diagnósticos.
- **Quirófano:** contará con el equipo indispensable para realizar intervenciones quirúrgicas.
- **Pensión:** Contará con jaulas y un patio para los animales pensionados,
- **Área de hospitalización:** en ella se atenderán y alojarán a los animales en recuperación y hospitalizados.
- **Cuarto de servicio.**

Contará con todos los servicios (luz, agua, teléfono, gas, etc.) y cajones de estacionamiento para los clientes.

El horario de servicio será de lunes a sábado de 10:00 a 20:00 hrs. y domingo de 10:00 a 14:00 hrs, también se tendrá servicio de emergencias, recolección y consultas a domicilio (para aquellas personas a las que se les dificulte llevar personalmente a su mascota o les resulte mas cómodo el servicio).

El control de clientes y pacientes se llevara mediante un programa para computadora especialmente diseñado para nuestra clínica. En el cual se llevará su registro y expediente que incluirá: tratamientos, medicina preventiva, intervenciones quirúrgicas, pruebas de diagnóstico, próximas citas.

Actividades.

Médicos: Serán los responsables de atender a los pacientes con sus respectivos dueños desde asesoría, dudas, medicina preventiva, problemas médicos (enfermedades, traumatismos, cirugías, etc.). También serán responsables de supervisar que todas las demás áreas funcionen correctamente, entre las cuales se cuentan el área administrativa y financiera.

Ayudantes o médicos auxiliares: Su función será ayudar al médico con los pacientes, realizando los procedimientos más sencillos y rutinarios con la finalidad de agilizar el trabajo.

Secretaria: Se encargará de recibir a los clientes y distribuidores procurando atenderlos de la mejor manera posible, también se encargará de organizar las citas, cobrarle a los clientes y pagarle a los distribuidores, por lo tanto de llevar las cuentas.

Peluquero: Se encargará de bañar a los perros, realizar los cortes de pelo, corte de uñas y exprimir las glándulas anales.

2. ANALISIS SITUACIONAL

Nuestro proyecto de clínica se sitúa en la 3ª. sección de Lomas Verdes en el municipio de Naucalpan, el cual cuenta con un total de 857,511 habitantes.

La 3ª. secc. de Lomas Verdes se encuentra rodeada de colonias como: la concordia, 4ª. secc. de Lomas Verdes. Fuentes de Satélite, Lomas de Bellavista, Calacoaya, Club de Golf Bellavista, Jardines de Bellavista, Santa Cruz del Monte, La Alteña, Lomas de las Fuentes, Jardines de Satélite y Ciudad Satélite entre otras.

Las vías de acceso son principalmente la Av. Lomas verdes desde el periférico y la Av. Fuentes de Satélite

El nivel socioeconómico de esta y las colonias que le rodean varia entre medio y medio alto, lo que indica que la mayoría de los habitantes tiene buenos ingresos económicos y el nivel educativo es bueno también , lo que se refleja en una buena cultura hacia las mascotas.

2.1 PROBLEMAS Y SOLUCIONES DE MERCADO

Problemas.	Oportunidades.
<p>La ubicación de la clínica en una zona habitacional, sobre una calle por la cual mucha gente no circula habitualmente, dificulta que la gente se de cuenta de la existencia de la clínica.</p> <p>En cuanto a competencia, existen dos clínicas veterinarias cercanas que están ubicadas en áreas comerciales y sobre una de las avenidas de mayor circulación de la zona, donde existen negocios tales como bancos y autoservicios. Dichas clínicas ya tienen varios años de existencia y se encuentran bien acreditadas.</p>	<p>Tenemos la ventaja de estar situados a lado de un minisuper, una joyería y una estética y debajo de una escuela de tae kwon do, lo cual asegura el paso de la gente por la clínica.</p> <p>Estar ubicados en una zona socioeconómica de media a media alta, nos da la oportunidad de brindar un servicio mas completo y bien remunerado, ya que la gente muestra preocupación por la salud de sus mascotas, incluso por las que no son suyas, no importando muchas veces el precio de servicios como: hospitalización, análisis de laboratorio, radiografías, cirugías, etc...</p> <p>El servicio de recolección y consultas a domicilio ofrece la oportunidad de captar un mayor número de clientes, no solo de la zona sino también de lugares más retirados. Teniendo la ventaja de que la clínica no se quedará sola, siempre habrá alguien para atender a los clientes que lleguen. Brindando así mayor servicio y comodidad.</p>

2.2 PROBLEMAS Y SOLUCIONES DE TIPO MEDICO.

En la zona la población de mascotas se integra por perros, gatos, hámsters, ratones, aves de ornato, hurones, conejos, tortugas y otros reptiles, de las cuales las únicas con valor significativo lo constituyen los perros y gatos.

Las afecciones mas comúnmente encontradas en esta zona en perros y gatos (especies de mayor importancia por su popularidad como mascotas) son problemas gastroentéricos y respiratorios. Cabe aclarar que estos problemas son solo los de mayor incidencia en la zona, y los que comúnmente encontramos, mas no los únicos.

Para su descripción hemos dividido las enfermedades en:

- ⇒ Enfermedades infectocontagiosas de origen viral.
- ⇒ Enfermedades infectocontagiosas de origen bacteriano.
- ⇒ Enfermedades infectocontagiosas de origen parasitario.

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS DE ORIGEN VIRAL

MOQUILLO CANINO (DISTERPER)

Es una enfermedad aguda a subaguda, contagiosa, febril y muchas veces fatal con manifestaciones respiratorias, gastrointestinales, del sistema nervioso central y tegumentos.

Etiología: Virus del moquillo canino (VMC), un morbilivirus de la familia *Paramyxoviridae*.

Fisiopatología: La ruta natural de la infección es por vía aérea. El virus se disemina desde los tejidos linfáticos mediante viremia hasta los epitelios de la superficie de las vías respiratorias, gastrointestinales, urogenitales y al SNC. Las convulsiones y otras anomalías del SNC con frecuencia son la causa de la muerte.

Signos clínicos: Fiebre, depresión y anorexia. Signos gastrointestinales, respiratorios y nerviosos. Algunos perros tienen inyectados los vasos sanguíneos esclerales por la uveítis anterior. Es de gran importancia la hiperqueratosis de los cojinetes plantares y nariz en el diagnóstico clínico de la enfermedad. En los perros en crecimiento, es habitual detectar hipoplasia del esmalte dental con el VMC.

Diagnóstico: Signos clínicos en perros de 2-6 meses con antecedentes de vacunaciones inadecuadas o exposición al virus. Hematología, inmunofluorescencia, histopatología,

Tratamiento: No se conocen drogas antivirales eficaces. Y el tratamiento de los signos respiratorios, digestivos y nerviosos es sintomático mediante el uso de antibióticos, expectorantes, dilatadores bronquiales, antieméticos, antidiarreicos, anticonvulsivos (como el fenobarbital), inmunostimulantes y vitaminas del complejo B. Es importante el apoyo nutricional y una buena terapia de líquidos.

Prevención: Inmunización con vacunas de virus vivo modificado entre las 6 y 14 semanas de vida. Durante este período deberán administrarse dos o tres vacunaciones. Revacunación anual. La infección de los cachorros por el VMC puede ser evitada por el aislamiento para evitar el contacto con animales infectados por VMC.

PARVOVIRUS CANINO

Enfermedad de curso agudo, que se caracteriza por presentar gastroenteritis hemorrágica, aunque puede afectar a perros de cualquier edad, los cachorros son los mas sensibles. Afecta a miembros de la familia de los caninos, como perros, lobos y coyotes.

Etiología: Parvovirus canino tipo 2 (PVC-2), virus es muy resistente en el medio ambiente, permaneciendo viable dentro del huésped durante años. El periodo de incubación es de 5 a 11 días.

Fisiopatología: El PVC-2, requiere células en división activa para replicarse. Después de la ingestión viral, la vía usual, hay un período de 2 a 4 días de viremia con la replicación concomitante en los tejidos linfáticos a lo largo de todo el cuerpo y, para el tercer día postinfección, la infección de células de la base de las criptas del intestino delgado (células de división rápida), causa necrosis, diarrea y depresión linfoide.

Signos Clínicos: apatía, vómito, fiebre y diarrea con exceso de moco o sangre, linfopenia, deshidratación rápida, progresiva y el malestar abdominal son malestares constantes. Los parásitos, virus y ciertas especies bacterianas son considerados intensificadores de la enfermedad. Las infecciones parvovirales graves, a menudo fatales, resultan de la exposición simultánea de PVC-2 y coronavirus canino.

Diagnóstico: Biometría hemática, ELISA, inmunofluorescencia o coloración de inmunoperoxidasa. Los hallazgos macroscópicos comprenden congestión y hemorragia subserosa o hemorragia franca dentro del lumen intestinal, en ocasiones los intestinos se encuentran vacíos o contienen un líquido amarillo o teñido con sangre.

Tratamiento: El tratamiento de sostén debe ser intensivo y rápido, tratando de conseguir con esto apaciguamiento del tubo intestinal, restauración y mantenimiento del equilibrio hídrico. La restricción dietética, complejo B, inmunostimulantes, antibióticos y antiheméticos.

Prevención: Se prefiere la vacunación con vacunas de virus vivo modificado o atenuado a las inactivadas. Aislamiento de los cachorros e higiene escrupulosa. Revacunación anual.

PANLEUCOPENIA FELINA

Enfermedad viral que afecta a todas las especies de felinos, así como mapaches, coatinundi y mink.

Etiología: Virus de la Panleucopenia felina (es un parvovirus).

Fisiopatología: Es transmitido por contacto orofaríngeo con secreciones corporales, principalmente heces. Tiene predilección por células de rápida división, como el epitelio de las criptas intestinales, tejidos hematopoyéticos y tejido linfoide.

Signos clínicos: Anorexia, depresión, fiebre, vómito, diarrea y deshidratación.

Diagnóstico: Por la historia clínica y biometría hemática (leucopenia).

Tratamiento: De sostén, mediante antibióticos, antieméticos, restricción en el consumo de alimento y rehidratación del paciente.

Prevención: La inmunización con vacunas atenuadas a las 8 semanas de edad y revacunación a las 3 semanas.

COMPLEJO RESPIRATORIO FELINO

Enfermedad de tipo respiratorio que afecta a gatos de todas las edades que no estén vacunados.

Etiología: Virus herpes felino 1 (Rinotraqueitis viral felina), Calicivirus felino. *Chlamydia psittaci* también se involucra en la infección de vías respiratorias altas.

Fisiopatología: Se transmite por contacto directo con secreciones nasales, orales, oculares y por fomites. El virus del herpes felino tiene afinidad por epitelios conjuntival, nasal y de vías aéreas superiores causando necrosis. Su periodo de incubación es de 3 a 5 días. El calicivirus felino tiene afinidad por epitelio bucofaringeo y neumocitos alveolares, causando dolor generalizado, su periodo de incubación es de 1 a 3 días. Los gatos que se recuperan quedan como portadores sanos, pudiendo haber reactivación de la infección viral latente por estrés.

Signos clínicos: Fiebre, anorexia, depresión, secreción nasal y ocular, queratitis, aborto, neumonía.

Diagnóstico: Por la historia clínica, inmunofluorescencia directa.

Tratamiento: Terapia de líquidos, antibioterapia, humidificación de las vías respiratorias, ungüentos de tetraciclina en caso de clamidiosis y apoyo nutricional.

Prevención: Vacunación contra Calicivirus y Rinotraqueitis a las 9 semanas de edad, con refuerzo a las 3 semanas.

LEUCEMIA VIRAL FELINA

Enfermedad viral que afecta los gatos domésticos, provocando efectos oncogénicos, citopáticos e inmunosupresores.

Etiología: Retrovirus.

Fisiopatología: la transmisión es por vía transplacentaria, por leche materna y contacto directo con saliva infecciosa. El virus se duplica en el tejido oronasal y linfoide, provoca infección en células de la médula ósea, provoca viremia al sobrepasar la respuesta inmunológica. Pueden quedar como portadores latentes por tiempo variable.

Signos clínicos: Causados por los efectos oncogénicos, citopáticos e inmunosupresores del virus. Neoplasia linfoide (linfoma) o mieloide. Anemia, neutropenia, trombocitopenia (por afección en médula ósea). Atrofia linfoide, hiperplasia linfoide (por afección de linfocitos). Enteritis, abortos, mortinatos. Inmunodeficiencia severa que provoca susceptibilidad a otras enfermedades.

Diagnóstico: Prueba de inmunoabsorbencia ligada a enzimas (ELISA).

Tratamiento: No hay tratamiento específico, solo de sostén, antibioterapia, terapia de fluidos, inmunostimulantes, apoyo nutricional.

Prevención: la inmunización a la 9 semanas de edad con un refuerzo a las 2 ó 3 semanas.

RABIA

Encefalomiелitis viral aguda, grave, invariablemente fatal, que afecta a caninos, felinos, seres humanos y todos los animales de sangre caliente.

Etiología: Virus rábico del género *Lyssavirus*, familia *Rhabdoviridae*.

Fisiopatología: El virus ingresa al cuerpo mediante una herida (por lo general una mordedura de un animal rabioso) o a través de las membranas mucosas y viaja hacia el sistema nervioso central (SNC).

Signos clínicos: Los signos son variables, y las presentaciones atípicas son la regla más que la excepción. Se presentan tres estadios de la enfermedad en progresión, fase prodrómica, fase furiosa y fase paralítica.

Diagnóstico: La prueba directa de anticuerpos fluorescentes y la histopatología.

Tratamiento: No existe tratamiento para la rabia. Una vez asegurado el diagnóstico está indicada la eutanasia. Los pacientes rabiosos deben estar bajo estricta cuarentena y confinados para evitar la exposición de los seres humanos y otros animales.

Prevención: Todos los perros y gatos deben ser vacunados después de las 12 semanas de edad y revacunación anual.

* Es de importancia señalar que la Rabia no es una enfermedad que se encuentre comúnmente en la práctica diaria, pero por su importancia en salud pública es que la mencionamos.

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS DE ORIGEN BACTERIANO

TRAQUEOBRONQUITIS INFECCIOSA CANINA

Llamada también tos de las perreras es la inflamación de las vías respiratorias superiores. Favorece su difusión el confinamiento estrecho de los animales.

Etiología: Virus de parainfluenza, adenovirus canino 2 y *Bordetella bronchiseptica* como agentes primarios. *Pseudomonas*, *E. Coli*, *Pasteurella*, *Streptococcus*, *Klebsiella pneumoniae* y *Mycoplasma* en complicaciones.

Fisiopatología: Factor desencadenante es considerado el estrés y los factores ambientales. Los agentes infecciosos se alojan en las vías aéreas. En animales inmunosuprimidos o jóvenes, las complicaciones bacterianas del tracto respiratorio bajo pueden causar neumonía mortal.

Signos clínicos: La tos áspera, intolerancia al ejercicio, ruidos pulmonares. La tos es inducida fácilmente por palpación suave de la laringe o tráquea, hay anorexia parcial. La presencia de signos más severos como fiebre, descarga nasal purulenta, depresión, anorexia, disnea y tos productiva indica complicaciones con enfermedades sistémicas como moquillo o bronconeumonía.

Diagnóstico: Historia clínica, hemograma, placas radiográficas, cultivo bacteriano

Tratamiento: Corregir los factores ambientales predisponentes. agentes supresores de la tos como la, hidrocodona ó butorfanol en casos leves, tratamiento antimicrobiano. El mantenimiento del estado de hidratación es importante para la recuperación, así como la hidratación de las vías respiratorias mediante vaporizadores o nebulizaciones y broncodilatadores.

Prevención: Mediante la aplicación de las vacunas polivalentes que incorporen adenovirus y parainfluenza (principales agentes participantes en la traqueobronquitis infecciosa). Otras vacunas disponibles incluyen la vacuna parenteral de *Bordetella bronchiseptica* inactivada. Revacunación anual.

COLIBACILOSIS

Enfermedad bacteriana que afecta principalmente a cachorros son problemas gastrointestinales.

Etiología: *Escherichia coli*. Bacilo gram negativo.

Fisiopatología: Como resultado de un aumento en la permeabilidad intestinal (por no consumir calostro). Provoca septicemia y lesiones hemorrágicas en cavidades corporales y tracto gastrointestinal. Se desarrolla en las dos primeras semanas de vida, en las cuales los cachorros y gatitos son muy susceptibles a la muerte, animales mayores de 10 meses regularmente son resistentes.

Signos clínicos: Depresión, diarrea, hipotermia, cianosis, afección en SNC.

Diagnóstico: Signos clínicos y cultivo bacteriano.

Tratamiento: Dar tratamiento de sostén, mediante antibióticos, protectores de la mucosa intestinal e hidroterapia.

LEPTOSPIROSIS

Enfermedad aguda y crónica en caninos, y otras especies animales (rara vez felinos). De distribución mundial ocasionando septicemia, hepatitis, nefritis, abortos y mortinatos.

Etiología: *Leptospira canicola* e *icterohaemorrhagiae* principalmente

Fisiopatología.

Las leptospiras penetran las membranas mucosas y piel intactas o erosionadas, invaden con rapidez el torrente sanguíneo (4-7 días) y se diseminan a todas las regiones corporales (2-4 días) se multiplican en hígado (necrosis hepática) y riñón (insuficiencia renal, leptospiruria prolongada), se genera septicemia o anemia hemolítica aguda.

Signos clínicos: Varían con la edad y estado inmune del animal: fiebre, debilidad, anorexia, vómito, signos digestivos y respiratorios severos, pulso irregular rápido, escasa perfusión capilar, diarrea, hematemesis, hematoquexia, melena, epistaxis, deshidratación rápida, membranas mucosas inyectadas, hemorragias petequiales y equimóticas diseminadas, ictericia, renuencia al movimiento (hiperestesia paraespinal, ambulación rígida), hematuria.

Diagnóstico: Historia clínica, hemograma, química sanguínea, análisis de orina.

Tratamiento: El tratamiento es sintomático, terapia de rehidratación, antibioterapia, hasta que retorne el funcionamiento renal.

Prevención: Inmunización con la bacterina (contiene las serovariedades *L. canicola* y *L. icterohaemorrhagiae*). la revacunación al menos debe ser anual y en caso de perros en riesgo (cazadores, de exposiciones y con acceso a aguas estancadas) deben vacunarse cada 4-6 meses. Saneamiento estricto de las perreras para evitar el contacto de los animales con orina infectada.

Control de roedores.

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS DE ORIGEN PARASITARIO

GARDIASIS

Infeción intestinal de origen protozoario común en perros y ocasional en gatos, afecta a la mayoría de los mamíferos domésticos y muchas aves y puede infectar al hombre.

Etiología: *Giardia canis*.

Fisiopatología: La transmisión de los quistes es por medio del agua, estos organismos móviles se adhieren a la superficie de los enterocitos en el intestino delgado, desde el duodeno hasta el yeyuno, provocando un síndrome de mala absorción. El periodo de incubación es de 5 a 14 días.

Signos clínicos: Pueden no ser evidentes, pero puede observarse pérdida de peso, diarrea o esteatorrea, heces blandas, mal formadas, pálidas y con mucosidades, debilidad crónica.

Diagnóstico: Frotis frescos, flotación centrífuga con sulfato de zinc. Deben realizarse varios exámenes, ya que puede ocurrir la excreción intermitente de parásitos.

Tratamiento: Fluidoterapia en caso de deshidratación. Albendazol, febendazol y metronidazol están indicados.

Prevención: Mediante la higiene y desparasitaciones periódicas.

COCCIDIOSIS

La coccidiosis es una infección entérica que afecta a caninos y felinos.

Etiología: *Isoospora canis* (caninos) e *Isoospora felis* (felinos) como potenciales patógenos. *Toxoplasma gondii* en gatos y el *Cryptosporidium parvum* en cachorros neonatos.

Signos clínicos: La enfermedad se asocia con inmunodepresión, ingestión masiva, sobrepoblación y malas condiciones higiénicas. Diarrea acuosa a mucoide, en ocasiones manchada con sangre, vómito, pérdida de peso, deshidratación, letargia, debilidad.

Diagnóstico: Identificación en frotis frescos de los ooquistes.

Tratamiento: Sulfadimetoxina, sulfatrimetoprim, furazolidona.
Por lo usual es necesaria la fluidoterapia.

Prevención: Control de la higiene y factores inmunosupresores.

DIPILIDIASIS

Infeción del intestino delgado que afecta a caninos y felinos.

Etiología: *Dipylidium caninum*, el cual es transportado por las pulgas.

Signos clínicos: Observación de los proglótidos con forma de arroz o semillas de melón en cadenas o solitarios sobre la materia fecal o adheridos a la piel perianal. Los animales caminan sentados o friccionan el ano sobre el suelo debido al prurito perianal.

Diagnóstico: Impactación de glándulas anales. Método de la cinta adhesiva.

Tratamiento: Control de las pulgas para prevenir la recurrencia del *Dipylidium*. Fenbendazol, febantel, praziquantel.

Prevención: Desparasitación periódica y control de pulgas.

TOXOCARIASIS

La ascariasis es una enfermedad parasitaria que afecta principalmente a los cachorros.

Etiología: *Toxocara canis* en perros *Toxocara cati* en gatos y *Toxocara leonina* en ambas especies. La transmisión del parásito es vía transplacentaria, por leche o por ingestión de huevos.

Signos clínicos: Distensión y dolor abdominal, debilidad, pérdida de la condición, caquexia, pelo opaco, retardo en el crecimiento, deposiciones escasas, tos (debida a migración larvaria), depresión, convulsiones. Toda la camada puede encontrarse afectada.

Diagnóstico: Observación directa, flotación.

Tratamiento: Tratar los cuadros agudos y desparasitar usando antihelmínticos adulticidas / larvicidas (fenbendazol) y apoyo nutricional.

Prevención: Desparasitación periódica, desparasitar a la perra o gata para reducir la probabilidad de posteriores infecciones en camadas.

ACARIASIS CUTANEA

Comúnmente llamada sarna, es una enfermedad cutánea contagiosa causada por una o varias especies de ácaros.

Etiología: *Sarcoptes scabiei* variedad *canis*, *Notoedres cati* y *Demodex canis*.

Se transmite de huésped infestado a susceptible, la exposición inicial ocurre en los cachorros al amamantarse de una perra infestada o al estar estos en contacto estrecho con otros perros infestados. El *Demodex canis* es un huésped normal de la piel del perro y requiere factores inmunosupresores desarrollar la enfermedad.

Signos clínicos: Sarna sarcóptica: Prurito intenso, rascado, piel seca, engrosada y arrugada, principalmente en cabeza, orejas, boca, alrededor de los ojos, tórax ventral y tronco de la cola, costras en áreas afectadas, puede haber emaciación, debilitamiento y muerte. En gatos generalmente afecta la punta de las orejas, se extiende a la cara y cabeza, pudiendo extenderse al resto del cuerpo y patas.

Sarna demodécica: En afecciones leves se encuentran áreas pequeñas alopecicas con eritema y descamación fina alrededor de los ojos, boca, patas delanteras o en todo el cuerpo. En afecciones graves, tipo postular (generalizado) la piel está enrojecida, exuda sangre y suero, también se puede encontrar material purulento resultante de un infección bacteriana secundaria.

Diagnóstico: Historia clínica, observación de las lesiones, raspados cutáneos observación al microscopio con 40 x.

Tratamiento: Cortar el pelo del animal, bañar con un shampoo queratolítico y antiseborreico antes del tratamiento con acaricidas. En caso de sarna demodécica aplicar amitraz. Ivermectina en caso de sarna demodécica o sarcóptica

Existen pacientes que superan solos la enfermedad y algunos otros que nunca se curan.

Administrar antibióticos en caso de infección bacteriana secundaria.

PULGAS

La dermatitis alérgica por pulgas es una reacción de hipersensibilidad al antígeno presente en la saliva de la pulga, con evidencia de pulgas y sus excrementos o sin ellas. Una infestación por pulga indica la presencia de una gran cantidad de ellas con o sin presentación de una dermatitis alérgica por pulgas.

Etiología: Ectoparásitos chupadores de sangre: *Ctenocephalides canis* y *C. felis*.

Fisiopatología: La exposición intermitente al antígeno de la pulga favorece una reacción de hipersensibilidad. Esta reacción se manifiesta como inmediata y retardada.

Signos clínicos: Mordedura, masticación y lamidos compulsivos, observación directa de las pulgas y sus excrementos, formación de una lesión triangular en la región lumbosacra, zona caudal de los muslos, abdomen inferior, región inguinal, y craneal de antebrazos (pápulas), liquenificación, alopecia, Hiperpigmentación, descamación, foliculitis y furunculosis secundarias. En los gatos también puede ser prominente el rascado en la región de la cabeza y cuello, y dermatitis costrosa.

Diagnóstico: Historia clínica, lesiones observadas, hallazgo de pulgas o sus excrementos, identificación de proglótidos de *Dipylidium caninum*.

Tratamiento: Con organofosforados, piretrinas sintéticas en baños y aspersiones, tratamientos sistémicos antipulgas (estos últimos no funcionan en animales alérgicos porque estos requieren la picadura, la cual ya ha iniciado el proceso de hipersensibilidad). Aplicar insecticidas en todas aquellas áreas de la casa en donde las pulgas puedan resguardarse, como tapetes, alfombras, sillones, etc.

Prevención: Evitar el contacto con animales infestados, control de la pulga mediante collares, tratamientos de acción prolongada.

CALENDARIO DE VACUNACIÓN EN PERROS

EDAD	VACUNA
6 a 8 semanas	Puppy: Distemper, Parvovirus, Adeneovirus tipo2.
8 a 10 semanas	Parvovirus.
10 a 12 semanas	Triple canina: Distemper, Hepatitis, Leptospira.
12 a 14 semanas	Vacuna séxtuple: Distemper, Parvovirus, Hepatitis, Leptospira, Parainfluenza.
14 a 16 semanas	Vacuna antirrábica.
La revacunación anual se realiza mediante la aplicación de vacuna séxtuple y antirrábica	

CALENDARIO DE VACUNACIÓN EN GATOS

EDAD	VACUNA
8 A 9 semanas	Vacuna triple felina (CPR): Calicivirus, Panleucopenia y Rinotraqueitis
8 a 9 semanas	Leucemia viral felina
Después de las 8 semanas	Vacuna antirrábica.
Las vacunas Triple y Leucemia se deben reforzar a la 3 semanas. Posteriormente refuerzo anual.	

2.3 FUERZAS Y ÁREAS DE MEJORA

Fuerzas.

- Se cuenta con el conocimiento de los problemas médicos mas importantes de la zona y las herramientas necesarias para poder combatirlos.
- Se cuenta con conocimientos de mercadotecnia prácticos.
- Tener conocimientos diagnósticos básicos en el área de parasitología, bacteriología, patología y citología.
- Cuento con el apoyo de mi familia para la instalación de la clínica.

Áreas de mejora.

- No se cuenta con mucha experiencia clínica ni quirúrgica ni estudios de especialidad.
- No se cuenta con equipo que permita dar un servicio mas eficiente como rayos X., ultrasonido, electrocardiograma, equipo de laboratorio clínico, anestesia inhalada, equipo de ortopedia.
- Se espera contar con mas personal, para transformar la clínica en un hospital, es decir, especialistas, médicos de guardia, chofer, etc.
- La preparación profesional y personal es algo que nunca termina.

3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Objetivos Empresariales	Estrategias
<p>1. Que la mayoría de la gente que vive en los alrededores, conozca la clínica, al año de inicio.</p>	<p>Realizando una campaña de PUBLICIDAD que constará de un anuncio luminoso en la entrada de la clínica, repartición de volantes casa por casa en las colonias circundantes, anuncios en los periódicos de circulación local, anuncios en las revistas especializadas en perros y gatos.</p>
<p>2. Aumentar progresivamente la agenda de clientes un 5% mensual, durante el primer año.</p>	<p>Ofreciendo nuestro servicio de recolección de mascotas a domicilio, campaña publicitaria, pero sobre todo brindando un excelente servicio con el cual el cliente quede satisfecho. Así como también hacer cómoda y agradable la visita del cliente a nuestra clínica, colocando una sala en la recepción con televisión, café y dulces para los niños.</p>
<p>3. Lograr un número promedio de 5 consultas diarias para asegurar el ingreso de utilidades.</p>	<p>Creando una agenda de clientes y pacientes, cuya finalidad sea además de servir como expediente médico dar recordatorios de vacunas, tratamientos y estéticas.</p>
<p>4. Ser una clínica de prestigio y reconocimiento transcurridos 5 años.</p>	<p>Dándole especial atención a los clientes, vital importancia al diagnóstico de enfermedades y seguimiento de casos clínicos, utilizando al máximo los recursos disponibles, uso de hoja clínica, métodos diagnósticos y tratamiento.</p>

Objetivos personales	Estrategia
<p>1. Adquirir mayor conocimiento y experiencia en el área médica y quirúrgica.</p>	<p>Asistiendo a los cursos de interés para mi formación profesional. Estudiando en los libros todos los casos clínicos que me causen confusión o duda. Buscar consejo y apoyo en médicos más experimentados, cuando se me presente un caso difícil.</p>
<p>2. Realizar alguna especialidad en el extranjero.</p>	<p>Buscar información acerca de universidades que ofrezcan becas para estudios de postgrado.</p>

4. ESTADO DE RESULTADOS

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
VENTA DE SERVICIOS	\$11,120	\$11,676	\$12,259	\$12,872	\$13,516	\$14,192	\$14,901	\$15,646	\$13,299	\$13,964	\$14,662	\$16,128	\$164,235
COSTO DE VENTA	\$1,852	\$1,944	\$2,041	\$2,143	\$2,251	\$2,363	\$2,481	\$2,605	\$2,215	\$2,325	\$2,442	\$2,686	\$27,348
UTILIDAD BRUTA	\$9,268	\$9,732	\$10,218	\$10,729	\$11,265	\$11,829	\$12,420	\$13,041	\$11,084	\$11,639	\$12,222	\$13,442	\$136,889
GASTOS DE ADMON.	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$9,860	\$118,320
UTILIDAD NETA	\$-592	\$-128	\$358	\$869	\$1,405	\$1,969	\$2,560	\$3,181	\$1,224	\$1,779	\$2,362	\$3,582	\$18,569

5. CONCLUSIONES

- ⇒ Considero el trabajo en equipo como una parte medular para poder hacer mas eficiente nuestra actividad profesional. Rodearse de un equipo de trabajo de calidad favorecerá el éxito de la empresa.

- ⇒ Este proyecto resulta útil como guía de referencia para iniciar una clínica veterinaria, así mismo puede realizarse como ejercicio practico, aún en clínicas ya establecidas, con la finalidad de lograr un crecimiento.

- ⇒ Considero el proyecto viable por el análisis del estado de resultados, ya que las oportunidades de mercado son buenas y los objetivos planteados tienen posibilidades de realizarse con éxito.

ANEXO

PRESUPUESTO DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN MENSUAL

CONCEPTO	\$
Sueldos	7,600
Publicidad	200
Papelería	200
Camioneta	800
Luz	200
Agua	140
Teléfono	300
Gas	120
Contador	300
Total	9860

6. BIBLIOGRAFÍA

El manual Merck de Veterinaria, cuarta edición.

Océano/Centrum, Barcelona, España, 1993.

Manual Clínico de Pequeñas especies,

Birchard / Sherding, Interamericana Mc Graw Hill.

Clínica de Pequeños animales,

Rhea V. Morgan, 3ª. Edición, ed. Saunders.

Farmacología Veterinaria,

Sumano Ocampo 2ª. Edición, Interamericana Mc Graw Hill

La consulta veterinaria en 5 minutos Canina y Felina,

Larry P. Tilley, Francis W.K. Smith. Jr. Inter-médica. 1998