



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

MERCADOTECNIA VETERINARIA

ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA PARA APOYAR EL EJERCICIO PROFESIONAL DE UNA VETERINARIA DE PEQUEÑAS ESPECIES EN LA COLONIA JARDINES DE ECATEPEC, MUNICIPIO DE ECATEPEC, ESTADO DE MEXICO.

288453

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

MEDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

JUDITH LOPEZ FIGUEROA

ASESOR: M.V.Z. 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

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



DEPARTAMENTO DE
 EXAMENES PROFESIONALES

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

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

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

Mercadotecnia Veterinaria. Elementos de Mercadotecnia para
apoyar el Ejercicio Profesional de una Veterinaria de Pequeñas
Especies en la Colonia Jardines de Ecatepec, Municipio de
Ecatepec, Estado de México.

que presenta la pasante: Judith López Figueroa
 con número de cuenta: 9009398-4 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.

ATENTAMENTE
 "POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 23 de Octubre de 2000

MODULO	PROFESOR
<u>I</u>	<u>MVZ Arturo Velazco Morales</u>
<u>II</u>	<u>MC Luis Fernandez Zorrilla</u>
<u>IV</u>	<u>MVZ Sergio Cortés y Huerta</u>

FIRMA

DEDICATORIA

A mi familia, principalmente a mis padres porque ellos han sido parte fundamental para mi formación y desarrollo tanto personal como profesional porque con su ejemplo y dedicación me formaron con bases sólidas para poder enfrentar los retos que se presentan y salir adelante en situaciones difíciles.

A mi hermano, a quien respeto y admiro mucho por sus logros alcanzados y quien me ha dado un apoyo muy importante para la elaboración de la presente tesina.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a Dios y a mis padres por darme la vida y permitirme disfrutar de ella dándome la libertad y confianza para escoger mi propio camino .

Gracias a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron a lo largo de mi carrera y por estar conmigo en situaciones difíciles .

Gracias por la confianza y el apoyo para llevar a cabo mis proyectos y sueños siendo uno de los más importantes la formación de la Veterinaria Zoocanis.

Agradezco a la persona de colaboro y participo con la formación de la Veterinaria Zoocanis, gracias por las experiencias y los conocimientos compartidos.

Agradezco a mis compañeros y amigos con los cuales he compartido momentos muy especiales, gracias por sus consejos y su apoyo en momentos difíciles.

Gracias a FES C que por varios años me brindo su espacio y los maestros que con su conocimiento y experiencias transmitidas han colaborado en gran medida para mi formación Profesional, en especial al MVZ Cortes por la creación de este Seminario que me ha permitido tener otra perspectiva de mi desarrollo Profesional y Personal importantes ambos para ser mejores personas Felices y de Exitosas.

INDICE

1.- INTRODUCCION	4
1.1 Misión	6
1.2 Visión	7
1.3 Valores	8
1.4 Estado actual	9
2.- ANALISIS SITUACIONAL	12
2.1 Identificación de oportunidades	16
2.2 Identificación de problemas	18
2.3 Identificación de fuerzas	39
2.4 Identificación de debilidades	40
3.-OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	41
4.- ESTADO DE RESULTADOS PARA EL AÑO 2001	42
5.- CONCLUSIONES	43
6.- BIBLIOGRAFIA	44

1.- INTRODUCCION

Las Pequeñas Especies (perros y gatos) dentro de los núcleos familiares son actualmente de gran importancia ya que cada vez más se les considera a estas mascotas como un miembro más de la familia. Al crecer la atención de estos seres con el paso de los años también crece la importancia del confort y salud de los mismos y a su vez, el reconocimiento al lugar del quien previene las enfermedades, atiende los problemas de salud y comportamiento y guía la alimentación y el manejo de las mascotas en forma profesional, es decir la importancia del Médico Veterinario.

El Médico Veterinario, tiene un gran que hacer dentro del área de Pequeñas Especies, y el que hoy en día se están presentado muchas innovaciones en el área de la Medicina Veterinaria en cuanto a equipo y técnicas de diagnóstico, el que la gente lo empieza a aceptar y comprender, lo hace una oportunidad para poder desarrollarse dentro de esta actividad; y quien elija participar en ella debe tener interés en la superación continua, discernir y en su caso aplicar los cambios que se van dando, tomar a otros Médicos Veterinarios, más allá de la competencia, como apoyo para brindar un mejor servicio y siempre recordar al cliente, porque con ellos podremos crecer.

Para ubicarse dentro de un papel protagónico se habrá de brindar un servicio de calidad, para que quienes lo reciban se sientan satisfechos y confíen en que han obtenido lo mejor, lo anterior nos permite tener un mayor provecho de nuestra profesión.

Esto lo podemos realizar con un buena planeación, fijación de metas y objetivos con el fin de visualizar realmente los que queremos para llevar a cabo nuestros objetivos los podemos hacer mediante la formulación de estrategias y de esta forma sabremos concretamente los pasos que tenemos que seguir. Esto último hace de la mezcla del Profesional y de las personas con iniciativas a un Empresario del Campo de Salud de las Pequeñas Especies.

La presente tesina muestra un ejemplo de la visualización de metas objetivos y estrategias necesarias para llevar a cabo una Microempresa Veterinaria.

1.1 MISIÓN

Vivir mi actividad Profesional contribuyendo al bienestar y tranquilidad de la sociedad brindando la orientación y atención requerida sobre el cuidado y manejo de sus mascotas.

1.2 VISION

Ser una Clinica Veterinaria que brinde un servicio integral y diversificado, con buen posesionamiento en la zona, teniendo una amplia cartera de clientes, brindando comodidad y confort.

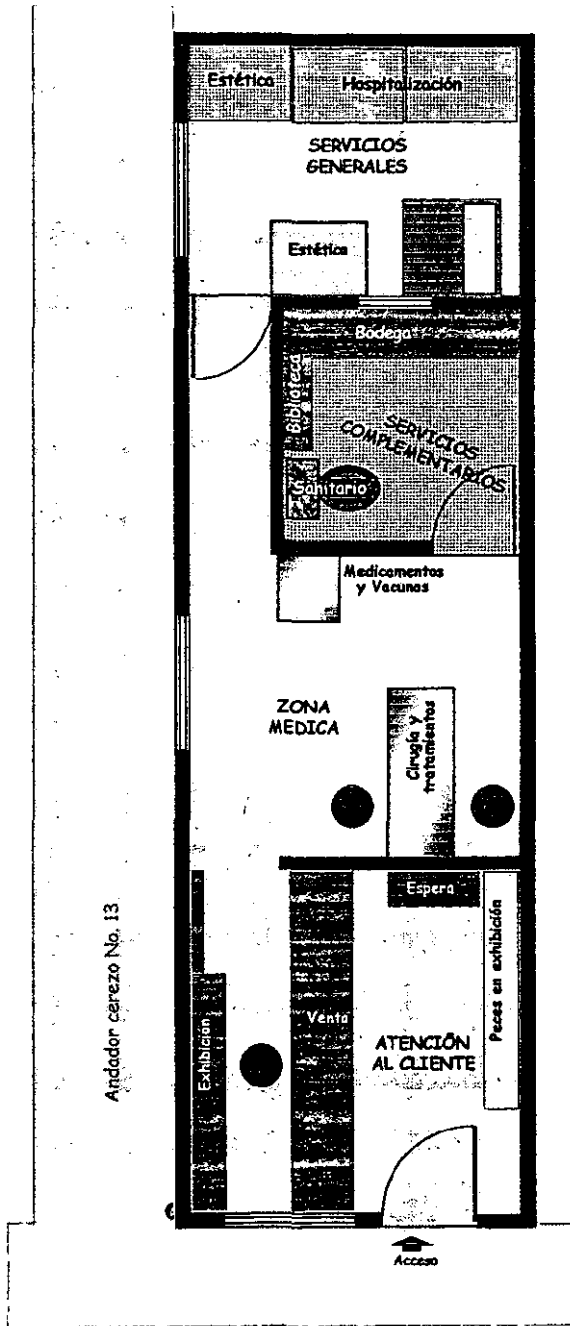
1.4 ESTADO ACTUAL

Zoocanis es el nombre del concepto de una Veterinaria ubicada en el andador Cerezo No. 13, Colonia Jardines de Ecatepec, en el Municipio de Ecatepec de Morelos, Estado de México, sobre una Avenida secundaria, clasificada como corredor comercial, dentro de una zona habitacional; a la fecha tiene 2 años desarrollándose.

El inmueble tiene aproximadamente 33 metros cuadrados, la utilidad de los espacios es de forma pluriforme y esta dividido en 4 zonas desarrollando la siguiente actividad en cada una de ellas:

- a) Atención al Cliente
 - * Area de exhibición
 - * Venta
 - * Sala de espera
- b) Zona médica
 - * Area de diagnóstico
 - * Tratamiento
 - * Cirugía
 - *Area de vacuna y medicamentos
- c) Zona de servicios Generales
 - *Area de Hospitalización
 - *Area de Estética canina
- d) Zona de Servicios Complementarios
 - *Sanitario
 - *Bodega
 - *Biblioteca

VETERINARIA ZOOCANIS



Andador cerezo No. 13

Bulevar Alamo

vialidad secundaria corredor comercial

SERVICIOS:

La Veterinaria cuenta con todos los servicios que ofrecen en la zona:

a) Agua Potable:

De suministro Municipal, se cuenta con cisterna con capacidad de 1000 litros de agua y equipo de bombeo, la red dota de agua al sanitario y al área de estética.

b) Drenaje:

Servicio de drenaje Municipal, la red interna retira desechos del sanitario y dos coladeras, una en el área de la zona de servicios complementarios y una más en la Zona de servicios generales

c) Luz:

Pertenece a la compañía de Luz y Fuerza, se distribuye en dos redes , la 1ª , es de iluminación, lámpara incandescente en Area de Exhibición , vestíbulos del área Médica y en el suministro de Servicios Complementarios y en la marquesina de acceso al inmueble. Y se cuenta con iluminación de lámpara fluorescente en el área cirugía y en el área de estética y pensión. La 2ª red es de fuerza con contactos que se distribuyen en todas las áreas con un total de 7 unidades, de dos de ellos se toma la corriente que ilumina las peceras y los equipos de las mismas.

d)) Teléfono:

Se cuenta con servicio telefónico local con una línea.

e) Gas:

Para proveer de agua caliente, se cuenta con un boiler y tanque de alimentación.

Equipo Complementario:

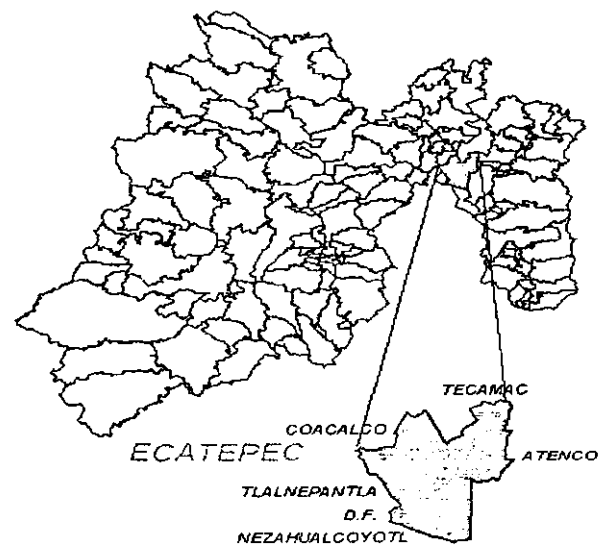
- * Extintor con capacidad de 2 kilos
- * Equipo de refrigeración para vacunas y medicamentos

2.- ANALISIS SITUACIONAL

La veterinaria está instalada en el Andador Cerezo No. 13, Colonia Jardines de Ecatepec, en el Municipio de Ecatepec de Morelos, Estado de México.

Ecatepec proviene de la palabra náhuatl Ehecatepetl, que significa: Cerro donde se consagra a Quetzalcoatl, Dios del Viento. Se encuentra ubicado dentro de la cuenca de México a la orilla del lecho del ex - lago de Texcoco, ubicado al Noreste del Estado de México. Su superficie es de 155.99 Km². Cuenta con una longitud de carreteras pavimentadas de 69.7 Km.

Al norte limita con Jaltenco y Tecámac, al Sur con Nezahualcoyotl y Distrito Federal, al Este con Texcoco, Acolman y Jaltenco y al Oeste con Coacalco Tultepec y Tlalnepantla.



Cuenta con arroyos, llanos, sierras y cuencas, es una zona templada con clima semiseco con lluvias en verano, su precipitación anual es de 500 a 600 mm, temperatura media anual 14 °C y 18 °C , el mes más cálido es Junio y el mes más frío es en Diciembre

Uno de los aspectos medulares y estructurales que promueven e impulsan el desarrollo de una sociedad, es sin duda la educación, el municipio cuenta con 943 planteles y 340112 alumnos, considerando los niveles: preescolar, primaria, secundaria, bachillerato, escuelas técnicas profesionales, y una normal superior.

El Municipio de Ecatepec de Morelos cuenta con 1620303 habitantes el 49% son hombres y el 51% son mujeres. La tasa de crecimiento media anual es de 3.22%. El total de viviendas es de 306,375 viviendas de las cuales 284,748 cuentan con agua potable, 287,314 con drenaje y 305, 167 con electricidad.

La población rural es del 0.08% y la población urbana es del 99.92%, la población económicamente activa de 12 años y más es de 44.80%. El salario mínimo en el área de Ecatepec es de \$ 37 pesos.

Los aspectos económicos en Ecatepec de Morelos, se representan en 4 sectores: Agrícola, (cultivo de Maíz, Avena, Cebada, Frijol, Trigo y Alfalfa) Ganadero, Industrial y de Comercio.

COMPETENCIA

2.- Existe una Veterinaria, ubicada en una pequeña plaza comercial, llamada Plaza Radial; no muy conocida, ofrece los mismos servicios que Veterinaria Zoocanis, pero su espacio es menor, no brindando confort a la mascota y al cliente. El horario de atención al cliente es menor comparado con la Veterinaria Zoocanis.

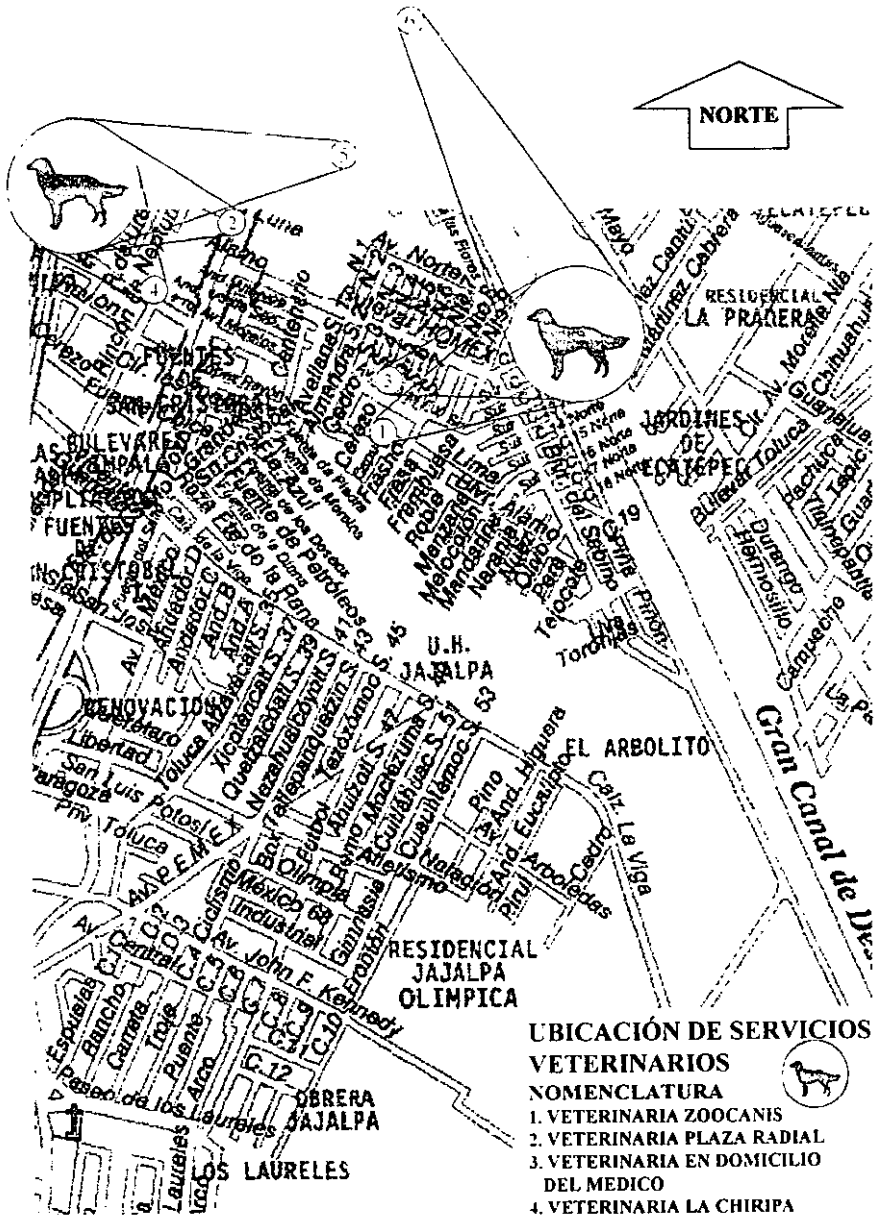
3.- Consultorio veterinario, (casa del médico acondicionada), no cuenta con venta de accesorios y alimento para las mascotas, ni horario establecido, en caso de urgencias es difícil localizarlo, pero es muy conocido en la zona por el tiempo que tiene ejerciendo en ella.

4.- Hay una Distribuidora Veterinaria llamada La Chiripa, es muy conocida por el tiempo que tiene laborando, es muy grande, ofrece venta de mascotas, accesorios y medicamentos tanto grandes y para pequeñas especies, cuenta con un acuario. No dan el servicio de Consulta a Domicilio y tienen un horario de trabajo más reducido que la Veterinaria Zoocanis..

5.- Médico veterinario que trabaja por consultas a domicilio, no está establecido pero es muy conocido en el área.

6.- Antirrábico que ofrece los servicios de un consultorio con precios más bajos pero tiene baja calidad en los servicios que ofrece y no cuenta con venta de alimentos y de accesorios. Sus instalaciones están muy deficientes.

PLANO DE UBICACIÓN DE LA VETERINARIA ZOOCANIS Y VETERINARIAS CERCANAS A ELLA.



UBICACIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS

NOMENCLATURA

1. VETERINARIA ZOOCANIS
2. VETERINARIA PLAZA RADIAL
3. VETERINARIA EN DOMICILIO DEL MEDICO
4. VETERINARIA LA CHIRIPA
5. VETERINARIO QUE DA CONSULTAS A DOMICILIO
6. CENTRO ANTIRRABICO



2.1 IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES DENTRO DEL MERCADO

OPORTUNIDADES	ACCIONES A DESARROLLAR
El índice de perros en la zona que pueden solicitar Servicio Veterinario es alto.	Promover la visita de las personas a la veterinaria para adquisición del servicio médico, de accesorios o de estética canina, haciendo difusión sobre la localización de la veterinaria y los servicios que ofrece.
La Veterinaria está en una zona de alto tránsito peatonal, debido a que se ubica en una Avenida secundaria en un corredor comercial y de servicios, cerca de una zona escolar, dentro de la Unidad Habitacional, teniendo con ello, fácil acceso para los clientes.	Crear promociones y ofertas Diseñar áreas de exhibición con mascotas y accesorios que llamen la atención de las personas
Gran sector de la población canina son razas de pelo largo, y esto incrementa la solicitud del servicio de estética canina	Dar un servicio de estética canina completo y de calidad

OPORTUNIDADES	ACCIONES A DESARROLLAR
<p>Se esta incrementado el gusto de las personas por adquirir una mascota</p>	<p>Orientar sobre cual es la mascota más propicia para la persona de acuerdo a sus posibilidades así como el informar sobre los cuidados y necesidades que requiere la mascota. Exhibir variedad de mascotas</p>
<p>La competencia no presenta diversificación de servicios</p>	<p>Tratar de que el cliente encuentre todo lo necesario para su mascota en la veterinaria evitando que el tenga que desplazarse a otros lugares para satisfacer sus necesidades Que todos los servicios que se brinden sean de calidad</p>

2.2 IDENTIFICACION DE PROBLEMAS DENTRO DEL MERCADO

PROBLEMAS	ALTERNATIVAS
Presencia de vacunadores ambulantes que desempeñan su labor empíricamente.	<p>Informar a las personas sobre los problemas que pueden tener sus mascotas si los atiende un vacunador ambulante.</p> <p>Solicitar la Campaña de Vacunación Antirrábica cada período de vacunación.</p>
La competencia no ofrece un servicio completo e integral	<p>Promover los servicios que se brindan.</p> <p>Dar mejor servicio que los otros veterinarios</p> <p>Ofrecer los servicios con un valor agregado que el cliente lo note y que vea las ventajas de escoger nuestros servicios.</p>
Dificultad de las personas para pagar lo que se cobra por el servicio	<p>Crear planes de pago.</p> <p>Conscientizar a las personas sobre el valor de la mascotas.</p> <p>Hacerles notar que lo que pagan es justo desglosando el costo de lo que implica cada servicio.</p> <p>Dar a conocer el costo – beneficio de los servicios adquiridos, que los dueños de las mascotas vean que lo que pagan no es un gasto, si no una inversión y que nos ayuda para que las mascotas tengan un vida digna. También es importante hacerlos entender que la salud de las mascotas es un derecho que ellas tienen y que es nuestra obligación como dueños hacer que tengan una buena calidad de vida ya que en caso contrario la indiferencia podría causar graves consecuencias para las mascotas.</p>

PROBLEMAS	ALTERNATIVAS
<p>Venta de vacunas y desparasitantes al público sin receta médica</p>	<p>Informar a los dueños que la medicina preventiva es muy importante para la salud de la mascota y que es importante formular un esquema de vacunación y desparasitación de acuerdo a la situación particular de cada mascota.</p> <p>Que los biológicos requieren de un manejo adecuado para que no se inactiven y brinden buena protección.</p> <p>Que los desparasitantes y las dosis se administran de acuerdo al peso del animal, la edad, las condiciones de la mascota y sobre todo con el manejo de copros.</p>
<p>Existen personas que no acuden al Veterinario, pues ellos mismos medican a sus mascotas</p>	<p>Dar a conocer las ventajas que se tienen al solicitar el servicio veterinario y los inconvenientes de lo contrario, ya que se podría causar mas daño a las mascotas.</p> <p>Demostrar que para dar un tratamiento se requiere del conocimiento y de las bases que tiene un Médico Veterinario para no causar más daño a la mascota.</p> <p>Mencionar que problemas pueden implicar el recetar los mismos dueños a la mascota.</p>

PROBLEMAS MEDICOS

Dentro de los diferentes problemas que recurren a la veterinaria los de más alta incidencia son los siguientes:

PROBLEMAS GASTROENTERICOS

Virales: Moquillo canino
Parvovirus canino

Parasitario: Toxocara canis
Diphylidium canino
Giardias
Coccidiosis

Bacterianos: Salmonelosis

PROBLEMAS RESPIRATORIOS

Traqueobronquitis Infecciosa Canina

Sarna

PROBLEMAS DE PIEL

Hongos

Dentro de las principales causas que se dan para la alta incidencia de éstas enfermedades en la zona se consideran:

*La desidia de las personas para no vacunar ni desparasitar correctamente a sus mascotas ya que muchos de ellos consideran que es muy caro completar un esquema de vacunación y desparasitación.

*La sobrepoblación canina callejera que existen en la zona y a su vez la defecación al aire libre de estos perros que son una fuente muy importante de contaminación, transmisión y diseminación de las enfermedades.

*La presencia de vacunadores ambulantes que cuando vacunan o desparasitan a las mascotas no lo hacen correctamente ya que no tienen conocimiento sobre las dosis y tipos de desparasitantes que se emplean en la Medicina Veterinaria y el manejo que requiere una vacuna para que brinde una protección adecuada a las mascotas.

*La venta de vacunas y desparasitantes al público, para que ellos se la administren a sus propias mascotas evitando de esta forma el gasto que implica llevarla con un Médico Veterinario. Sin tomar en cuenta que para vacunar y desparasitar a la mascota el Médico Veterinario se basa en el estado actual y las características propias de la mascota, para de esta forma brindarle una protección correcta.

MOQUILLO CANINO

Es una enfermedad multisistémica grave, altamente contagiosa de perros y otros carnívoros. El agente causal es un morbilivirus de la familia Paramixoviridae. Afecta a todas las edades, pero la ocurrencia es más alta en cachorros no vacunados 6-12 semanas de edad .

Los animales afectados eliminan el virus en todas las secreciones y excreciones corporales, la transmisión ocurre principalmente por aerosol, en forma directa de animal a animal. La mayor oportunidad de diseminación ocurre donde los perros se mantienen en grupos (tiendas de mascotas, criaderos, etc.). El virus es lábil en el ambiente, no sobrevive mucho tiempo fuera del huésped en condiciones ambientales moderadas.

Los signos clínicos son multisistémicos y extremadamente variables y dependen de la virulencia de la cepa del virus, de las condiciones ambientales, edad y estado inmunitario del huésped. Los signos generales son: anorexia, depresión, fiebre 39.5 – 41 grados centígrados. En sistema respiratorio encontramos secreción nasocular de serosa a mucopurulenta, al principio puede haber neumonía intersticial y más tarde bronconeumonía por infección bacteriana secundaria, puede haber tos, disnea, estertores. En sistema gastrointestinal podemos tener vómito y diarrea, esta puede ser sanguinolenta. En ojo, queratoconjuntivitis pudiéndose observar secreción ocular serosa o mucopurulenta, lesiones oftálmicas. En afección a sistema nervioso se pueden presentar convulsiones generalizadas, marcha anormal, caminar en círculos, cambios de comportamiento, ataxia, paresia, mioclonos (movimientos musculares rítmicos, repetitivos).

Cualquier región del Sistema Nervioso Central puede afectarse y es típica la afección difusa o multifocal. Los signos de Sistema Nervioso Central pueden ocurrir durante, después o en ausencia de signos multistémicos. En piel puede haber pústulas abdominales, hiperqueratosis de los cojinetes plantares.

A pesar del enorme adelanto en la investigación del Moquillo Canino solo se han logrado unos cambios menores en las recomendaciones terapéuticas. No hay tratamiento antiviral eficaz por lo tanto el tratamiento es sintomático.

El porcentaje de mortalidad varía, pero es más alto en cachorros jóvenes cuando hay enfermedad multisistémica grave y fulminante o enfermedad neurológica progresiva.

No se debe ser demasiado optimista con el propietario, aun en casos leves de Moquillo. La enfermedad con frecuencia es progresiva a pesar de la terapéutica, algunos animales aparentarán la recuperación y entonces los síntomas se exacerban o se desarrolla la enfermedad neurológica incapacitante.

PARVOVIRUS CANINO:

El Parvovirus Canino tipo 2, es una enteritis aguda altamente contagiosa de perros, es un virus que muta con facilidad es relativamente resistente a desinfectantes leves como a la luz solar y el pH, sobrevive bien en condiciones normales en perreras.

Se transmite predominantemente por vía fecal-bucal. Durante la enfermedad aguda, y cerca de 1 o 2 semanas después, cantidades masivas de Parvovirus se eliminan en las heces de perros infectados. El virus puede sobrevivir y permanecer infectante por muchos meses en el ambiente, fómites y contaminación ambiental juegan un papel importante.

Los signos de la enfermedad por lo general ocurren 5 días después de la exposición; se pueden infectar perros de cualquier edad, pero la ocurrencia de la enfermedad clínica en la mayoría de las veces se da en cachorros entre el destete y los 6 meses de edad. Los signos clínicos son: vómito, fiebre, anorexia, diarrea líquida intratable (profusa y hemorrágica) , deshidratación rápidamente progresiva, puede haber hipotermia. La muerte se da en cachorros muy jóvenes y en las razas altamente susceptibles y con frecuencia es atribuible a deshidratación, desequilibrios electrolíticos, choque endotóxico o sepsis bacteriana.

Los cachorros desarrollan signos clínicos con mas frecuencia que los perros adultos; las infecciones en los perros mayores de 1 año suelen ser subclínicas.

La gravedad de la enfermedad clínica puede aumentar por factores como estrés, condiciones de hacinamiento, infección bacteriana secundaria y enfermedades concurrentes como salmonelosis, parasitosis, etc.

El tratamiento de la parvovirus es principalmente de soporte y similar a la que se usaría en la mayor parte de los animales con gastroenteritis intensa

Lo fundamental del tratamiento es la rehidratación y la corrección de los trastornos electrolíticos. La hidratación se continúa hasta que cesa el vómito y se resume la vía oral, en casos graves se prefiere el remplazo intravenoso.

Los antibióticos están indicados para el control de la sepsis bacteriana que pone en peligro la vida del paciente. Se administran antibióticos en forma parenteral algunos de ellos pueden ser: ampicilina combinada con gentamicina o amikacina. No administrar nada por vía oral. Se recomienda la restricción dietética hasta que el vomito ceda, esto puede requerir de 3 a 5 días en casos graves. Para el vómito frecuente y persistente se puede administrar metoclorpramida .5mg/kg cada 8 hrs, o en infusión continua de 1 a 2 mg/kg cada 24 hrs. Diluido en los líquidos Intravenosos. La diarrea por parvovirus con frecuencia es autolimitante y el tratamiento para controlarla a menudo no es necesario, siempre y cuando se cubran las necesidades de líquidos.

Algunos perros con enteritis por parvovirus se recuperan si se tratan en forma apropiada para controlar la deshidratación y la sepsis. Si el animal sobrevive los primeros 3 o 4 dias de la enfermedad, la recuperación por lo general ocurre rápidamente.

2.5.3 TRAQUEOBRONQUITIS INFECCIOSA CANINA

(Complejo de Tos de las Perreras)

Es un síndrome clínico caracterizado por la presentación de tos seca y paroxística; los signos clínicos se atribuyen a una infección por una combinación de agentes bacterianos, vírales o ambos y forman colonias en el epitelio de las vías respiratorias superiores laringe, traquea, bronquios y en ocasiones al intersticio pulmonar, es una enfermedad altamente contagiosa. Dentro de los agentes etiológico la bacteria que se recupera con mayor frecuencia de los perros afectados es *Bordetella bronchiseptica*, en tanto que el virus que se aísla más comúnmente es Parainfluenza canino.

Los signos clínicos son: tos paroxística de tono alto que se describe como graznido, esta típica se atribuye a laringitis. En la forma leve de la enfermedad hay tos en particular en periodos de excitación o aumento de la actividad, cambios de temperatura o humedad, apetito normal. Puede producir en exceso secreciones de la traquea y los bronquios, al intentar expulsarla durante un episodio de tos el animal puede encorvar su espalda, abrir su boca, tener arcadas o náuseas y por último eliminar un volumen pequeño de líquido mucosoide blanco, en ocasiones presentan rinitis leve y un exudado nasal de seroso a mucopurulento. La forma grave de la enfermedad es difícil de diferenciar de Moquillo canino. Los animales con esta forma de la enfermedad usualmente son menores de 6 meses. Los signos clínicos en esta forma puede incluir: tos húmeda productiva, descarga nasal y/u ocular de serosa a mucopurulenta, anorexia y fiebre.

En casos no complicados es limitado el valor de la terapéutica antimicrobiana, sin embargo se reduce la duración de la tos en perros afectados. Está indicado el tratamiento antimicrobiano sistémico si se desarrolla una infección bacteriana respiratoria o sistémica más profunda. Tenemos como uno de los fármacos eficaces al Trimetoprim-Sulfonamida a una dosis de 15mg/kg de peso cada 12 horas por vía oral, por un periodo de 10 a 14 días. En caso de tos no productiva se pueden usar antitusivos como el Dextrometorfano a dosis de 1 mg/kg de peso por vía oral cada 8 horas y broncodilatadores como la Efedrina a dosis de 2mg/kg de peso vía oral cada 12 horas.

PARASITOSIS CANINA:

Es común observar parasitismo gastrointestinal en perros de todas las edades, pero la prevalencia de la infección es particularmente alta en cachorros porque ciertas vías de transmisión son únicas para recién nacidos y los perros jóvenes tienen menor inmunidad adquirida a parásitos. En perros maduros la infección suele resultar de la exposición a un ambiente contaminado o depredación de huéspedes intermediarios o paratenicos. Los hábitos indiscriminados de defecación de los perros aseguran la contaminación ambiental y perpetúan los riesgos de infección parasitaria para perros y otros huéspedes, incluso el hombre. A continuación se describirán brevemente algunas de las enfermedades parasitarias que más se presentan la Veterinaria Zoocanis.

TOXOCARA CANIS :

Los nematodos ascárides son los parásitos de mayor prevalencia en perros y gatos en todo el mundo. Los ascárides del perro son *T. canis* y *T. leonina* (menos común) y los del gato son *T. cati* y *T. leonina*. *T. canis* es el de mayor prevalencia y en algunas estimaciones ocurre hasta en un 90% de todos los cachorros.

La infección por ascárides se efectúa por cuatro vías: infección prenatal por migración placentaria, infección por leche por transmisión transmamaria, por infección de huevos infectantes o por ingestión de huéspedes de transporte o huéspedes intermediarios.

Casi todos los cachorros nacen infectados debido a la migración transplacentaria de las larvas somáticas de *T. canis* de la perra hacia el feto (infección prenatal)

Cuando un animal está infectado se presentan tres tipos de patrones migratorios: migración hepática-pulmonar, migración dentro de la pared del tracto gastro- intestinal y la migración somática tisular.

Los signos se presentan con mayor frecuencia en cachorros jóvenes y en gatitos donde la presencia de parásitos adultos en intestino delgado pueden causar incomodidad y distensión abdominal, quejidos, pelo opaco, falta de vigor, retardo en el crecimiento y diarrea, pueden encontrarse parásitos en diarrea y vómito

En raras ocasiones se forman bolas de parásitos que ocluyen la luz intestinal de los cachorros causando muerte por obstrucción intestinal, intususcepción o perforación intestinal.

El diagnóstico se establece fácilmente al identificar los huevos en la pruebas de flotación fecal.

Se dispone de numerosos antihelmínticos eficaces contra ascárides, el Pomoato de pirantel es bien tolerado tanto por cachorros como por gatitos.

La larva visceral migratoria de *Toxocara* es una enfermedad grave en el hombre (especialmente niños) producidas por la invasión de *T. canis* migratoria a tejidos viscerales, es por esto que los cachorros infectados se consideran un peligro para la Salud Pública.

GIARDIASIS

Es una enfermedad entérica que afecta a perros, gatos y algunos otros mamíferos así como a los seres humanos y es causada por un protozoo parásito del género *Giardia*, se encuentra en el tubo intestinal del hombre y en la mayoría de los animales domésticos. La transmisión entre huéspedes se produce a través de la vía oro fecal. El contacto directo con heces contaminadas con los quistes y la ingestión de alimento o agua contaminada son las formas más frecuentes de infección.

Los signos clínicos no necesariamente se manifiestan en todos los animales infectados (son frecuentes los portadores). El signo clínico asociado con más frecuencia es diarrea crónica que puede ser continua o intermitente, puede durar semanas o meses; las heces pueden ser más pálidas de lo normal, semiformadas o pastosas con un olor excepcionalmente fétido, puede estar disminuido el apetito, pérdida de peso.

Para el control de la enfermedad en gateras o perreras hay que tomar en cuenta los 4 puntos siguientes: a) Descontaminación del ambiente, b) uso de medicamento para el tratamiento de los animales, c) eliminación de quistes de los pelambres y d) evitar que se introduzca nuevamente la infección.

Un frotis fecal, es especial en pacientes sintomáticos, revela trofozoitos. Se mezcla una gota de heces con una gota de solución salina normal en un portaobjetos, se coloca un cubreobjetos y se observa en el microscopio con el objetivo 40x.

COCCIDIOSIS:

Los coccidios son parásitos intracelulares obligados que se encuentran normalmente en el tubo intestinal. Los géneros coccidiales que infectan a perros y gatos son *Isospora*, *Toxoplasma*, *Eimeria*. Dentro de las *Isosporas* que infectan a los perros se incluyen *T. canis*, *T. ohioensis*, *I. burrowsii*, *I. neorivolta* y las que afectan a gatos son *I. Felis* e *Isospora rivolta*.

La infección ocurre más comúnmente por la ingestión de oocistos infectantes (esporulados) a partir de un medio contaminado con heces, los coccidios son oportunistas y por lo general se relaciona con la ingestión masiva de oocistos en animales recién nacidos y se asocia a condiciones de sobrepoblación, falta de sanidad y mayor estrés en ambientes como el de las tiendas de mascotas, perreras, asilos. Se consideran factores predisponentes la desnutrición y la inmunosupresión.

La coccidiosis se diagnostica al identificar oocistos en heces frescas o se puede emplear flotación fecal.

La terapéutica específica incluye el uso de coccidiostáticos. Se puede usar Sulfas-Trimeroprim 15-30 mg/kg de peso cada 12 horas por vía oral durante una semana. Si la diarrea o la deshidratación son graves hay que considerar el tratamiento con líquidos parentales como una medida de apoyo.

SARNA

La sarna canina es un complejo de dermatitis contagiosa, causada por los ácaros *Sarcoptes scabiei*, *Demodex canis*. La variabilidad de las manifestaciones clínicas de estas dermatosis varían en cuanto a duración o intensidad de la reacción de hipersensibilidad y la capacidad del huésped para limitar la multiplicación parasitaria.

SARNA SARCOPTICA:

Es producida por el ácaro *Sarcoptes scabiei* variedad *canis*, el parásito completa su ciclo de vida (huevecillo, larva, ninfa, adulto) en 17 a 21 días en túneles del estrato córneo. El período de incubación es de 2 a 8 semanas, lo que dificulta trazar la fuente de infestación.

Es en exceso contagiosa y se transmite principalmente por contacto directo, pero los instrumentos de aseo y perreras pueden alojar a los ácaros.

El prurito y las lesiones son más intensas sobre los aspectos ventrales del cuerpo y la cara, las áreas afectadas de manera clásica incluyen codos, tarsos, tórax ventral y márgenes de las orejas. Las lesiones avanzadas pueden ser más generalizadas. Las lesiones tempranas se caracterizan por erupción polimórfica con máculas y pápulas eritematosas, alopecia en parches y pequeñas costras hemorrágicas. Las lesiones crónicas incluyen alopecia notable, acumulación de costras, descamación y liquenificación.

Para el diagnóstico no basamos a la aparición de prurito intenso, exposición del perro afectado a otros animales, se hacen raspados superficiales de áreas sin excoiación, sobre todo orejas, codos tarsos y tórax ventral.

Se puede tratar con una solución de Amitraz (tactik) aplicando 3 veces con intervalos de 1 semana, y se puede acompañar con la aplicación de Ivermectina (dectiver) por vía subcutánea a una dosis de 200 microgramos/ kg; se recomienda limpiar el área donde habita el perro.

SARNA DEMODECICA:

La demodicosis canina ocurre cuando hay sobrepoblación del ácaro Demodex canis sobre la piel, es habitante normal del folículo piloso y en ocasiones de las glándulas sebáceas. Aunque no se sabe qué hace que los ácaros proliferen por miles, se sospecha de anormalidades genéticas, inmunológica o ambas.

El ciclo de vida completo se desarrolla en el huésped y consiste en cuatro etapas principales: huevecillo, larva, ninfa y adulto. Se piensa que el ciclo dura entre 20 y 35 días para completarse. La transmisión ocurre durante los primeros días de vida por contacto directo de la perra con el cachorro. No se considera que los ácaros sean contagiosos para los perros adultos normales y sanos. Por lo tanto, es más probable que sea una disfunción en el perro, no un aumento de la virulencia del parásito.

Produce zonas circunscritas y de pequeño tamaño, eritema y alopecia alrededor de los ojos y la boca o en las extremidades anteriores y se observa clásicamente en perros menores de un año de edad, no hay predilección de raza o sexo.

Cuando es generalizada (sarna roja, sarna pustular) se caracteriza por grandes áreas de alopecia multifocales o regionales en las que en general hay descamación, costras, eritema, edema, seborrea, pioderma, hiperpigmentación y prurito, la piel emite desagradable olor rancio causado por la acción bacteriana.

Cuando es localizada las lesiones se observan comúnmente en cabeza y extremidades hay alopecia con grados con grados variables de eritema, descamación, hiperpigmentación, pioderma y prurito. Se estima que en aproximadamente el 10 % de los perros con demodicosis localizada se vuelve generalizada.

Perros de edad adulta tienen pronóstico más reservado debido a la mayor probabilidad de trastornos predisponentes graves. El pronóstico para perros menores de un año de edad es más favorable porque la curación espontánea es común. El raspado de piel es el principal método para el diagnóstico de demodicosis.

La demodicosis localizada en el perro de ordinario es una alteración autolimitante, en especial en perros menores de 18 meses de edad, Por lo tanto el objetivo principal del tratamiento es identificar y eliminar las causas predisponentes. Si la lesión persiste o si los propietarios insisten en el tratamiento, se usan agentes tópicos como el uso de Amitraz que se usa también en la demodicosis generalizada, además de tratarse las piodermas secundarias con antibioterapia.

El Amitraz se usa diluido con agua y se aplica con esponja al perro previo al rasurado y al baño con Peróxido de Benzoilo, este proceso se puede hacer 1 vez a la semana.

DERMATOFITOSIS

La dermatofitosis es una infección micótica del tejido queratinizado (estrato corneo, uñas, pelo) causada por tres especies de dermatofitos: *Microsporum*, *Trichophyton* y *Epidermophyton*, estos son microorganismos queratinofílicos e invaden y viven dentro del pelo, uñas o piel queratinizada. La mayor parte de las infecciones en perros y gatos son causadas por 3 especies de dermatófitos: *M. canis*, *M. gypseum* y *T. mentagrophytes*. Otros hongos son causa poco frecuentes de dermatofitosis en pequeñas especies.

En general la mayoría de las dermatofitosis ocurren en huéspedes inmunodeprimidos con estado nutricional deficiente; el hacinamiento, humedad, calor y falta de higiene son factores que promueven la infección. Los animales jóvenes son más susceptibles por sus sistema inmune aun inmaduro.

Los dermatofitos se diseminan entre los animales o de éstos a las personas por medio de contacto directo o con pelo y caspa infectados en el ambiente o fómites. La fuente de *M. canis* suele ser un gato infectado o fómites contaminados por gatos. En la mayor parte de las infecciones por *Trichophyton*, se sospecha que los perros y gatos se exponen por contacto con roedores o sus nidos. El *M. gypseum* es un microorganismo geofílico que habita suelos abandonados; los perros y gatos se exponen al cavar y hozar en las áreas contaminadas. Las infecciones con especies antropofílicas se adquieren como zoonosis inversas mediante el contacto directo con personas infectadas.

Los signos clínicos generalmente abarcan: alopecia (localizada o generalizada), seborrea seca, prurito, pápulas, costras, eritema .

Es posible que la demodicosis y la dermatofitosis no se diferencien clínicamente, pero pueden distinguirse con facilidad mediante un raspado de la piel. Puede montarse pelo y escamas en hidróxido de potasio (KOH) del 10 al 20 % y calentar suavemente para eliminar la queratina y así observar los elementos micóticos. Las infecciones por *M. canis* pueden mostrar fluorescencia al examen con la luz de Wood pero, con un resultado falso no podemos descartar dermatofitosis puesto que no todas las infecciones muestran fluorescencia

Cuando se realiza un correcto tratamiento tópico, sistémico y ambiental la recuperación es muy buena.

La dermatofitosis es una enfermedad zoonótica y los niños e individuos inmunodeprimidos están en mayor riesgo por lo tanto debe minimizarse la exposición del animal afectado con la gente y con otros animales. La terapia sistémica no esta indicada en todos los casos, y a menudo la terapia tópica apropiada es todo lo que se necesita. Puede usarse Ketoconazole (Nizoral, crema) cada 12 horas en las zonas afectadas o Ketoconazole tabletas 10mg/kg cada 24 horas.

Para tratar de dar solución a la incidencia de los problemas médicos ya mencionados anteriormente se propone inculcar a las personas la importancia de la medicina preventiva, esto es, vacunar y desparasitar a los cachorros desde temprana bajo la supervisión del Médico Veterinario y no dejar que los vacunadores ambulantes vacunen a sus mascotas.

En la Veterinaria Zoocanis se maneja el siguiente esquema de vacunación:

ESQUEMA DE VACUNACIÓN SUGERIDO:

EDAD	VACUNA	PROTEGE CONTRA:	VIA DE APLICACION
Mes ½- 2 meses	Puppy	Moquillo, parvovirus	SC
2 1/2 meses	Cuádruple	Moquillo, parvovirus, hepatitis, leptospira	SC
15 días después	Cuádruple	Moquillo, parvovirus, hepatitis, leptospira	SC
15 días después	Bordetella, Pi	Traqueobronquitis infecciosa canina	Intranasal
15 días después	Rabia	Rabia	IM

DESPARASITANTES USADOS EN LA VETERINARIA:

NOMBRE COMERCIAL	PRINCIPIO ACTIVO	PRESENTACIÓN	DOSIS	USOS
Averdan	Mebendazol	Suspensión	22 mg/kg	Ascariasis, Teniasis, Toxocariasis, en casos de Dipylidium
Parol	Mebendazol	Tabletas	22 mg/kg	Ascariasis, Teniasis, Toxocariasis, en casos de Dipylidium
Parol T plus	Praziquantel Pomoato de pyrantel Febendazol	Tabletas	1 tab. Por cada 10 kg	Toxocariasis, Ancylostoma, Trichuris, Dipylidium, Taenia
Dectiver	Ivermectina	Inyectable	10-20 microgramos/kg	Micrifilarias, helmintos pulmonares y gastrointestinales, escotaparásitos (moderada eficacia en sarna y buena contra pulgas y garrapatas)
Pet gard	Ivermectina Albendazol	Tabletas	1 tab por cada 5 kg	Nemátodos gastroentericos, céstodos, nematodos pulmonares, renales, microfilaris, piojos y pulgas.

2.3 IDENTIFICACION DE FUERZAS

FUERZAS	APLICACION
Horario amplio de Servicio	Las personas disponen de más tiempo para llevar a su mascota a consulta o para comprarle alimento o accesorios y un gran número de personas de la zona trabajan y no tienen tiempo para llevar a sus mascotas durante el día.
Diversificación de servicios	En un solo lugar pueden adquirir lo necesario para su mascota como: alimento, accesorios, mascotas, estética canina y el servicio médico.
Canalización de pacientes	Si no se cuenta con el equipo necesario o se considera no poder brindar la atención completa que requiere el paciente se remite a otro médico que cuente con los medios y la capacidad para resolver el problema.
Estar inscrita a la Asociación de Médicos Veterinarios de la zona	Ayuda a la actualización médica. Se conocen los problemas que existen en la zona y se les trata de dar una solución. Existe el apoyo de otros Médicos de la Asociación cuando se requiere. Se conoce sobre cursos y seminarios que se vayan a dar.
Interés que se tiene para actualizarse y aprender mas sobre la clínica y atención de las Pequeñas Especies	Dar a las personas un mejor servicio teniendo las bases adecuadas para dar tratamiento alas mascotas. Saber sobre nuevos tratamientos, métodos de diagnóstico y sobre enfermedades que afectan a la mascotas

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

2.4 IDENTIFICACION DE DEBILIDADES

AREAS DE MEJORA	POSIBLE MITIGACION
Falta de experiencia médica	<p>Contar con el apoyo de un Médico Veterinario con mayor experiencia</p> <p>Asistir a cursos y seminarios</p>
Falta de Equipo médico y de Diagnóstico (Rx, ultrasonido, instrumental)	Mejorar la administración económica a manera de contemplar en la inversión la compra de equipo
El tiempo que tiene laborando la Veterinaria en comparación con las que están alrededor	<p>Observar las deficiencias que tienen los otros veterinarios y solventarlas en la Veterinaria</p> <p>Dar servicios extras con un valor agregado.</p>
Cobrar inadecuadamente	<p>Checar costos de los servicios</p> <p>Ver cuanto se cobra en la zona</p> <p>Valorar el trabajo que hacemos</p>
Falta de un vehículo propio para transporte de insumos y para visitas a domicilio	Solicitar un autofinanciamiento
Desconocimiento del manejo administrativo y legal que requiere la empresa	<p>Solicitar asesoría a la persona indicada</p> <p>Intercambio de experiencias con otros empresarios</p>

3.- OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS PARA EL AÑO 2001

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Aumentar el número de clientes y pacientes	Diseñar una campaña publicitaria Implementar el sistema de agenda en las vacunaciones y desparasitaciones Crear promociones o descuentos en los servicios Seguir solicitando la Campaña de Vacunación Antirrábica a la Secretaria de Salud
Adquirir más equipo	Planear gastos y entradas a manera de ahorrar y poder comprar equipo Buscar lugares donde se puede adquirir equipo con facilidades de pago
Aumentar el conocimiento en todo lo que engloba la Medicina Veterinaria	Asistir a cursos, seminarios Adquirir literatura reciente
Captar los clientes potenciales no beneficiados con el servio veterinario por la ubicación geográfica	Poner una sucursal en el área donde no hay veterinarias

TABLA DE ESTADO DE RESULTADOS DEL AÑO 2001

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBRE	NOV.	DICEMBRE	TOTAL
VENTA DE SERVICIOS	\$19,335.00	\$18,986.00	\$20,191.00	\$18,150.00	\$20,704.00	\$17,030.00	\$22,167.00	\$19,247.00	\$18,264.00	\$19,089.00	\$ 19,699.00	\$25,379.00	\$ 238,241.00
MENOS COSTOS DE SERVS.	\$ 8,745.00	\$ 8,499.00	\$ 8,571.00	\$ 7,497.00	\$ 9,070.00	\$ 7,456.00	\$ 9,378.00	\$ 8,061.00	\$ 8,140.00	\$ 8,278.00	\$ 8,440.00	\$10,992.00	\$ 103,127.00
MARGEN BRUTO	\$10,590.00	\$10,487.00	\$11,620.00	\$10,653.00	\$11,634.00	\$ 9,574.00	\$12,789.00	\$11,186.00	\$10,124.00	\$10,811.00	\$ 11,259.00	\$14,387.00	\$ 135,114.00
% DE VENTAS	54%	55%	58%	59%	56%	56%	58%	58%	55%	57%	57%	57%	57%
MENOS GASTOS DE ADMON.	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 6,295.00	\$ 75,540.00
UTILIDAD NETA	\$ 4,295.00	\$ 4,192.00	\$ 5,325.00	\$ 4,358.00	\$ 5,339.00	\$ 3,279.00	\$ 6,494.00	\$ 4,891.00	\$ 3,829.00	\$ 4,516.00	\$ 4,964.00	\$ 8,092.00	\$ 59,574.00
% UTILIDAD	22%	22%	26%	24%	26%	19%	29%	25%	21%	24%	25%	32%	25%

5.- CONCLUSIONES

Es importante conocer las oportunidades y los problemas existentes que presenta el mercado donde desempeñamos nuestra actividad Profesional para desarrollar las oportunidades identificadas y dar alternativas para la solución de los problemas encontrados.

De lo anterior se concluye que gran parte del éxito de la mercadotecnia radica en el planteamiento de metas y objetivos que vayan acordes a los fines deseados.

Para llegar a nuestros objetivos de una forma concreta y veraz es importante la formulación y ejecución de estrategias para que el camino que sigamos vaya dirigido a nuestros objetivos fijados, de esta forma podemos obtener mejores resultados a nivel Personal y Empresarial.

La importancia los antes mencionado radica en el conocimiento real de nuestro mercado, de esta forma podemos aprovechar oportunidades, problemas, deseos personales y profesionales a manera de ampliar nuestro campo de trabajo, aplicando con calidad y deseos de superación los conocimientos adquiridos en Medicina Veterinaria, logrando así obtener mayores ingresos y éxito como Profesionistas y Empresarios. No olvidando nuestros valores y la Etica Profesional.

6.- BIBLIOGRAFIA

- Barlough, Jeffrey E. Manual de Enfermedades Infecciosas en Pequeños Animales. 1ª Edición, Edit. Medica Panamericana, México, D.F.
- Birchard, Stephen J. Manual Clínico de Pequeñas Especies. 1ª edición, Edit. Mc Graww-Hill Interamericana, México D.F. 1996
- Georgi, Jay R. Parasitología en Clínica canina. 1ª edición, Edit. Interamericana Mc Graww-Hill, México D.F. 1994
- Greene, Craig. E. Enfermedades Infecciosas en Perros y Gatos. 2ª edición, Edit. Mc Graww-Hill Interamericana. México, D.F. 1998.
- Kirk., W. Robert. Terapéutica Veterinaria de Pequeños Animales. 1ª edición, Edit. Mc Graww-Hill Interamericana, México D.F. 1997