

61



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

"MERCADOTECNIA VETERINARIA. ELEMENTOS DE
MERCADOTECNIA PARA APOYAR LA ACTIVIDAD
PROFESIONAL DE LA CLINICA DE PEQUEÑAS ESPECIES
EN JARDINES DE MORELOS"

288524

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
MEDICO VETERINARIO ZOTECNISTA
P R E S E N T A :
JUDITH MANCHA ALCANTARA

ASESOR: MVZ. SERGIO CORTES Y HUERTA

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO

2004



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



FES
CUAUTITLÁN

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:
Elementos de Mercadotecnia para apoyar

la actividad profesional de la clínica
de pequeñas especies en Jardines de Morelos.

que presenta la pasante: Judith Mancha Alcántara

con número de cuenta: 9256739-3 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 4 de Noviembre de 2000

MODULO	PROFESOR
<u>I</u>	<u>MVZ. Arturo Velasco Morales</u>
<u>II</u>	<u>MC. Luis Fernández Zorrilla</u>
<u>IV</u>	<u>MVZ. Sergio Cortés y Huerta</u>

FIRMA

Gracias a todas las personas que han contribuido en mi crecimiento personal y profesional, toda su experiencia y ejemplo han hecho una diferencia en mi vida.

A mi familia por ser un ejemplo de trabajo y dedicación

A Sergio Sosa Muñoz por este maravilloso negocio

**A Rocío, Carmen, Alfredo, Julio César Medina,
Felipe, Juan Carlos Corro, Rocío Muñoz**

**Y un agradecimiento muy especial a todos mis pacientes
que me han enseñado a valorar la vida**

INDICE

1. Introducción.....	3
1.1 Misión.....	4
1.2 Visión.....	5
1.3 Descripción del área de Trabajo.....	6-8
Organigrama.....	9
Distribución de áreas.....	10
1.3.1 Descripción de puestos.....	11-12
2. Análisis Situacional.....	13-15
2.1 Identificación de oportunidades y problemas.....	13-15
2.1.1 Información Básica.....	16-18
2.1.2 Análisis de la competencia.....	19
2.1.3 Problemas médicos más frecuentes.....	20-44
2.2 Identificación de fuerzas y debilidades.....	45-46
2.2.1 Mezcla de mercadotecnia.....	47-48
3. Objetivos.....	49
3.1 Estrategias.....	50-64
Estado de resultados.....	65
Conclusiones.....	66
Bibliografía.....	67
Anexos.....	68

1.- INTODUCCION.

El mercado de las mascotas ha tenido un crecimiento muy importante en los últimos años, de acuerdo a un informe proporcionado por la Federación Canófila Mexicana, este mercado representa US dls \$500 millones anuales y en la Exposición Canina (Expocan), celebrada cada año, es visitada por aproximadamente 200,000 personas en los 16 días que dura.

Esto nos indica que las necesidades actuales de poseer una mascota no solo está vinculada a la compañía, si no también a la guía de personas invidentes, a la protección de viviendas y negocios.

Por todos estos motivos el desarrollo y mejoramiento de la presente clínica veterinaria en la zona de Jardines de Morelos es un punto importante para satisfacer las necesidades de las personas dueñas de mascotas. No solo en el área de clínica, sino también de prevención de enfermedades, orientación, asesoría y venta de alimentos necesarios.

Por lo tanto el presente trabajo está enfocado a desarrollar de manera integral un proyecto que cumpla las necesidades de los clientes, así como también de los médicos que laboramos en la clínica.

Analizaremos la situación actual del mercado y de la competencia así como las fuerzas y debilidades de la clínica para establecer un proyecto de mejora continua en los próximos años.

1.1 MISIÓN

Contribuir al bienestar de los seres humanos y de sus mascotas al ofrecer un servicio veterinario integral, que incluye diferentes aspectos como medicina interna, nutrición, asesoría y venta de artículos, adiestramiento canino, atención a mascotas no convencionales y servicios a la comunidad (campañas de esterilización y vacunación).

1.2VISIÓN

Ser el primer hospital veterinario de Jardines de Morelos, con la capacidad de atender de manera especializada a cada una de las mascotas , tanto de la zona como de los alrededores y servir de apoyo los demás médicos para realizar una mejor práctica profesional.

1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

La Clínica Veterinaria Serengeti se localiza en la Av. Nicolás Bravo Mz. 736 L23 Sección Cerros. Esquina cerro de la cureña, Col. Jardines de Morelos, en el Municipio de Ecatepec Edo. de Méx.

El local tiene unas dimensiones de 10.15 m de frente por 5.6 m de fondo divididos en 2 partes, cuenta con 5 cortinas de las cuales 4 se utilizan como acceso a los clientes

Se encuentra dividido 5 áreas de trabajo

Consultorio o Área médica.- con unas dimensiones de 2.07 metros de largo por 1.30 metros de ancho, en el cual se ubican la mesa de exploración, locker con medicamentos, refrigerador, bote de basura. Esta es el área donde se realizan las consultas, cirugías.

Hospital.- Sus dimensiones son de 1.47 metros de largo por 1.01 metros de ancho, en el cual se ubican una mesa para evaluación de pacientes en tratamiento y una jaula para hospitalización, además de 3 transportadoras utilizadas para hospitalización.

Laboratorio Clínico.- Cuenta con unas dimensiones de 1.47 metros de largo por 1.30 de ancho, en el cual se ubican dos mesas, un negatoscopio, una jaula, teléfono, horno de microondas. El equipo de laboratorio clínico está formado por un microscopio óptico, porta objetos, cubre objetos, cámara de Neubauer, colorante de Giemsa, Wright, azul de metileno, tiras reactivas para pruebas de orina.

Estas 3 áreas están divididas por cancelas de aluminio con puertas independientes, además existe un baño para uso exclusivo del personal.

Recepción.- Con unas dimensiones de 1.83 metros de largo por 3.5 de ancho, esta área es una de las zonas de acceso a los clientes en donde se ubican la sala de espera con tres sillas, y se encuentra en contacto directo con el área de venta de alimentos, accesorios y farmacia.

La oficina .- Con unas dimensiones de 1.3 metros de largo por 1 metro de ancho, en el cual se encuentra un archivero y escritorio aquí es donde se encuentra toda la papelería como expedientes, proveedores e información en general.

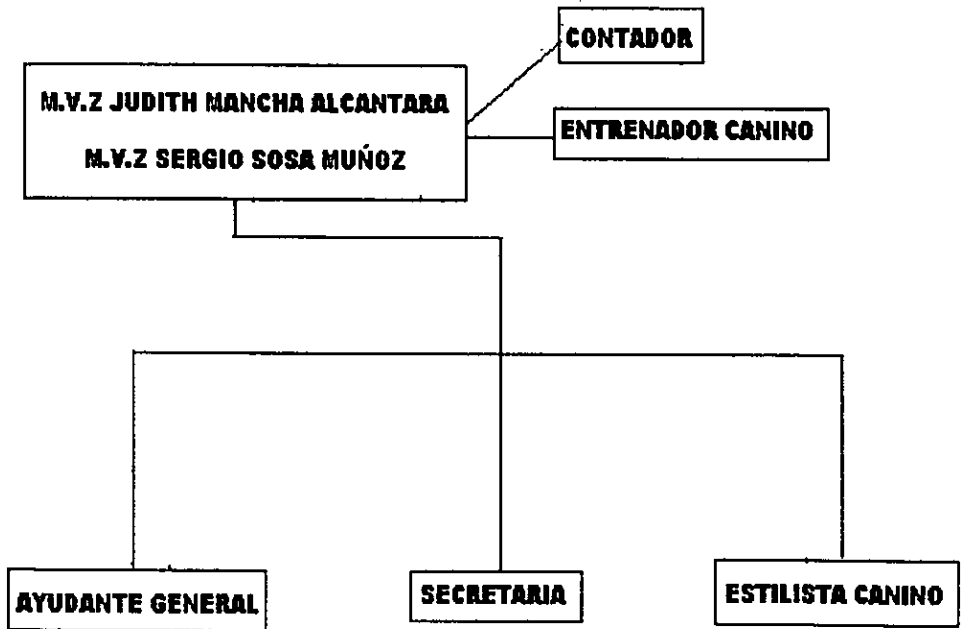
Área de Ventas.- Con unas dimensiones de 2.25 metros de largo por 1.10 metros de ancho. En esta área se encuentran 2 vitrinas de exhibición de las cuales una se utiliza para venta de semillas y alimentos, la otra vitrina es utilizada para venta de medicamentos y accesorios

Todo lo anterior se ubica en el 1er local.

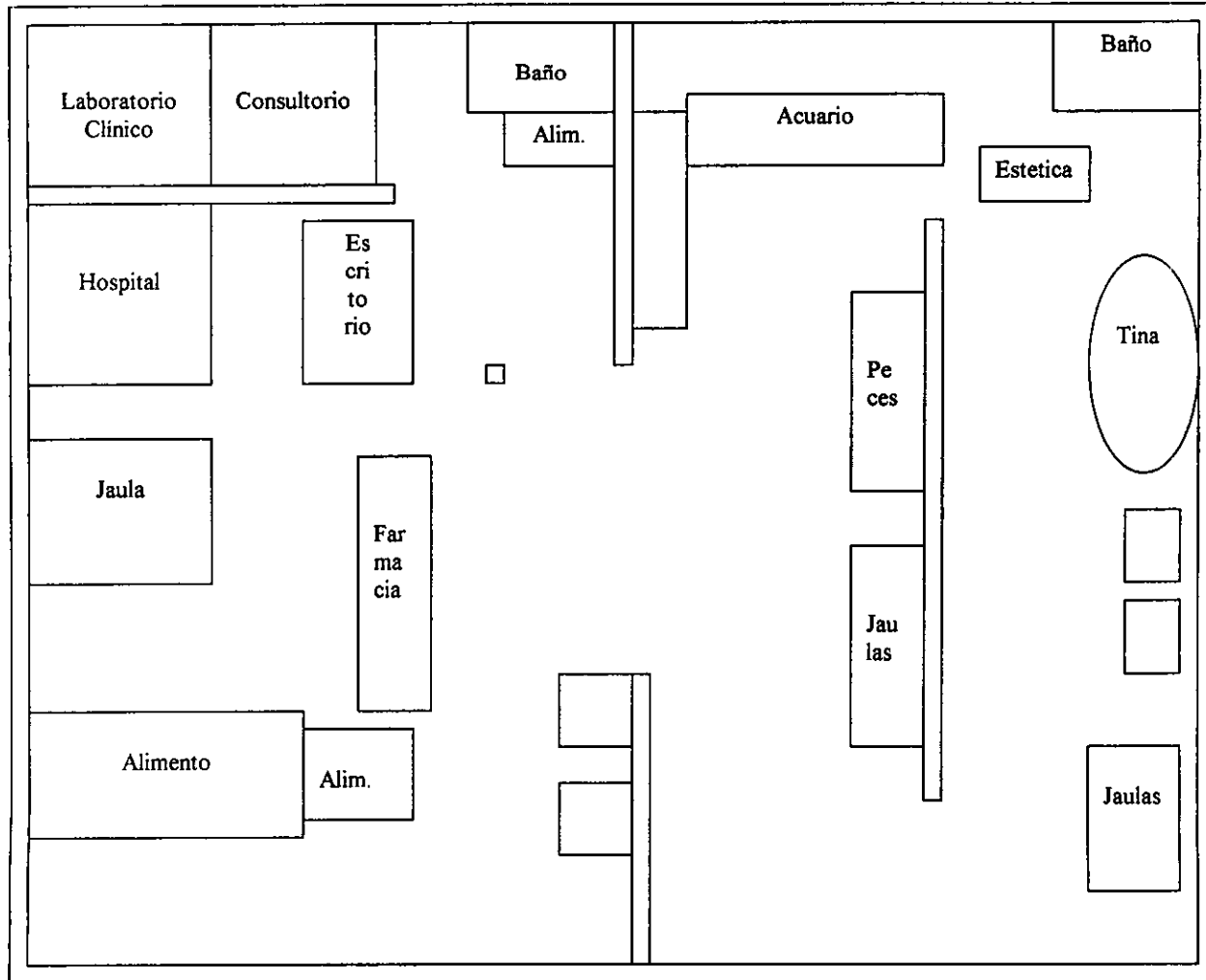
Acuario.- Con unas dimensiones de 2.50 metros de largo por 2.20 de ancho, esta área está formada por un mueble de 14 peceras con una capacidad de 800 lt con un sistema de filtrado continuo además las paredes son utilizadas para exhibición, venta de alimentos y accesorios para peces, hámster, tortugas y algunas otras mascotas. Existe otro mueble para 6 peceras, las cuales se utilizan para cuarentena y maternidad de peces. También se exhiben perros, gatos, conejos, pollos.

Estética.- Las dimensiones son 2.5 de largo por 2.2 de ancho. Aquí se encuentra una mesa para corte, una tina para baño, 3 jaulas pequeñas, 1 jaula grande, un mueble con el equipo utilizado para estética (3 maquina oster, 7 cuchillas, cardas, shampoo, jabones , perfumes, moños, bozales, cadenas y correas). Existe un baño independiente que se utiliza para todas las labores de limpieza.

ORGANIGRAMA



DISTRIBUCIÓN DE AREAS



1.3.1 Descripción de puestos.

M.V.Z Judith Mancha Alcántara.

Actividades:

- Responsable de la funcionalidad y rentabilidad del negocio
- Pago a proveedores
- Supervisión de personal
- Pago de rentas y servicios
- Elaboración de Inventarios
- Responsable de las compras en el área de venta al público
- Estética
- Consulta

M.V.Z Sergio Sosa Muñoz

Actividades:

- Responsable del área médica
- Aplicación de tratamientos
- Elaboración de Análisis de Laboratorio
- Cirugías
- Estéticas

- Consultas
- Elaboración del Inventario del área médica.

Estilista

Actividades:

- Realización de Estéticas y baños
- Recepción del perro
- Llenar hojas de registro
- Entrega de mascotas
- Mantener el área de trabajo limpia
- Responsable del cuidado del equipo
- Informar de los faltantes en el equipo al médico responsable

Ayudante general

Actividades:

- Encargado de la limpieza y orden de las instalaciones
- Atención al cliente en el área de venta
- Conocimiento de todos los productos y servicios
- Manejo de precios, ofertas y promociones

2.- ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1. IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES Y PROBLEMAS.

OPORTUNIDADES	ACCIONES A IMPLEMENTAR
Alto número de habitantes en la colonia Jardines de Morelos con mayor índice de mascotas de compañía.	Mayor captación de clientes ofreciendo un servicio honesto y confiable
Mayor preocupación y conocimiento acerca de los cuidados de las mascotas influenciado por criadores, entrenadores y medios de comunicación.	Implementar un trabajo en equipo con criadores y entrenadores de la zona para difundir información.
Aumento en la necesidad de contar con servicios integrales en la zona ya que el desplazamiento a otros lugares es costoso por las tarifas en el transporte público.	Crear un clínica veterinaria completa, tanto en el área medica como en la venta de alimentos y accesorios. Además de contar con la asesoría de médicos especialistas.
La población cuenta con ingresos económicos medios y medios altos, ya que la mayoría tiene casa propia (con terrenos amplios), lo cual permite asignar un presupuesto al cuidado de las mascotas.	Promover constantemente los servicios de la clínica y ubicarnos a través de promociones. Promover servicios adicionales.
Mayor necesidad de contar con servicio a	Promover con todos los clientes y en el

<p>Domicilio, tanto de consulta como de estética. Ya que la mayoría de los habitantes trabajan fuera de la colonia, y su tiempo de atención a las mascotas se ve reducido.</p>	<p>periódico local, el servicio a domicilio y distribuir imágenes con nuestro logotipo para que en todo momento cuenten con el teléfono de la clínica.</p>
<p>Aumento en el número de entrenadores y criadores de la zona.</p>	<p>Ofrecer descuentos, promociones y participación por parte de la clínica en las actividades que desarrollan.</p>
<p>Aumento en la necesidad de protección a los hogares.</p>	<p>Recomendar entrenadores éticos y profesionales como parte de un servicio en la clínica.</p>
<p>Existencia de consultorios en la zona con médicos poco actualizados y con falta de equipo para desarrollar una práctica médica completa.</p>	<p>Adquisición de equipo mas especializado y de actualización constante por parte de los médicos que conforman la clínica.</p>

PROBLEMAS**PLAN DE ACCIÓN**

Existe una predilección de los habitantes de recurrir a los servicios médicos del antirrábico municipal, básicamente por los bajos costos.	Formar parte de las campañas de vacunación gratuita, para el beneficio de la comunidad.
Campañas de vacunación y desparasitación permanentes por parte de vacunadores ambulantes que intervienen en actividades fuera de lo permitido como vacunación, diagnósticos y todo tipo de enfermedades.	Aumentar la capacitación de los médicos de la clínica. Ofrecer un servicio de excelencia, brindar educación constante a la población acerca de las enfermedades propias de las mascotas y de las zoonosis.
Falta de ética de algunas distribuidoras de medicamentos y alimento al permitir la venta de biológicos a tiendas de mascotas y acuarios donde no se cuenta con un médico veterinario responsable.	Elegir de manera inteligente las distribuidoras basándose en la honestidad y ética propia de la empresa.
Aumento en el número de tiendas de mascotas y acuarios en la zona	Ofrecer servicios no solo de clínica si no de acuario, venta de todas las especies, ofreciendo asesoría y apoyo a los clientes.
La mayoría de la población económica/activa de la zona es asalariada con sueldos pagados x semana ó quincena, lo cual provoca una baja en los ingresos de la clínica en periodos de fin de quincena.	Ofrecer promociones especiales en estos días, para mantener el nivel de ingresos estables.

2.1.1. INFORMACIÓN BÁSICA

Población: 1,620,303, habitantes en el municipio de Ecatepec.

Población aproximada de mascotas: ___ 162,000

Población canina como mercado meta: _____ 1620

Consultorios Veterinarios: _____ 9

Farmacias Veterinarias: _____ 2

Tiendas de Mascotas: _____ 1

Acuarios: _____ 3

Centro Antirrábico municipal: _____ 1

Licencias y permisos: _____ \$350

Nivel económico de la colonia: Medio y medio alto.

Asociación de médicos veterinarios de Ecatepec: Conformado por 30 médicos de la zona.

Asociación de entrenadores: Formada por 12 clubes.

Criadores reconocidos: 10 de diferentes razas y con reconocimiento de la Federación Canofila.

Razas mas frecuentes: Rottweiler, French Poodle, Maltés, Criollos, Bull Terrier, Pastor Alemán.

Central de Abastos: Una con venta de alimento para mascotas en grandes cantidades.

No de distribuidores en la zona: _____ 3

No de vacunadores ambulantes en Ecatepec: ___ cerca de 200

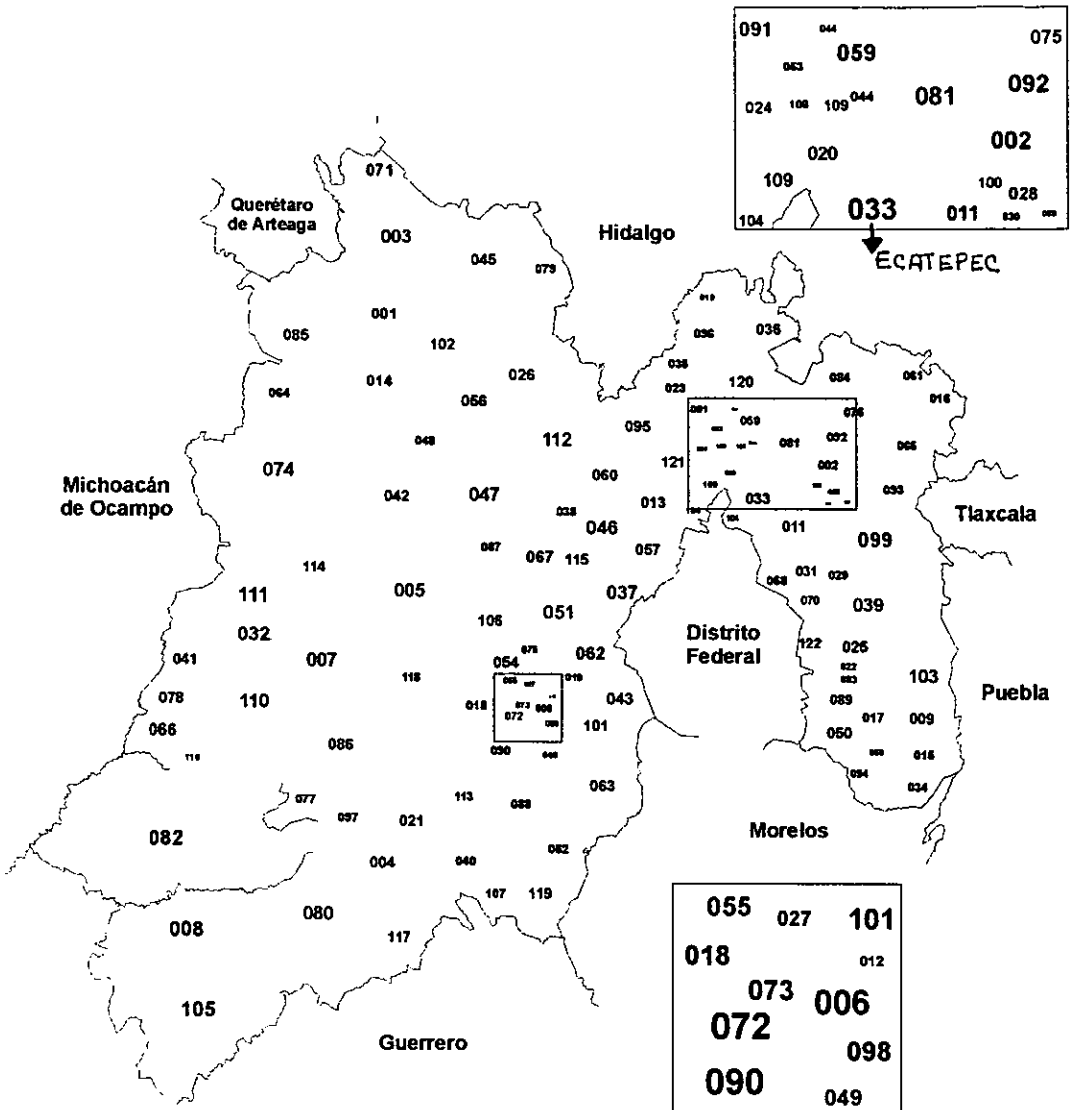
No de mascotas por familia: 1 por familia

Población total según sexo e índice de masculinidad, por municipio

Municipio	Población			Índice de masculinidad
	Total	Hombres	Mujeres	
México	13 083 359	6 377 610	6 705 749	95.11
001 Acambay	58 329	28 010	30 319	92.38
002 Acolman	61 181	29 882	31 299	95.47
003 Aculco	38 856	18 976	19 880	95.45
004 Almoloya de Alquisiras	15 586	7 406	8 180	90.54
005 Almoloya de Juárez	110 550	54 765	55 785	98.17
006 Almoloya del Río	8 823	4 191	4 632	90.48
007 Amanalco	21 047	10 436	10 611	98.35
008 Amatepec	30 121	14 457	15 664	92.29
009 Amecameca	45 258	21 771	23 487	92.69
010 Apaxco	23 718	11 656	12 062	96.63
011 Atenco	34 393	16 991	17 402	97.64
012 Atizapán	8 134	3 978	4 156	95.72
013 Atizapán de Zaragoza	467 262	227 137	240 125	94.59
014 Atzacomulco	76 639	36 579	40 060	91.31
015 Atlautla	25 930	12 576	13 354	94.17
016 Axapusco	20 485	10 190	10 295	98.98
017 Ayapango	5 941	2 930	3 011	97.31
018 Calimaya	35 166	17 173	17 993	95.44
019 Capulhuac	28 700	14 035	14 665	95.70
020 Coacalco de Berriozábal	252 270	122 521	129 749	94.43
021 Coatepec Harinas	35 040	16 757	18 283	91.65
022 Cocotitlán	10 220	5 021	5 199	96.58
023 Coyotepec	35 289	17 429	17 860	97.59
024 Cuautitlán	75 831	37 123	38 708	95.91
121 Cuautitlán Izcalli	452 976	220 626	232 350	94.95
025 Chalco	222 201	109 161	113 040	96.57
026 Chapa de Mota	22 628	11 179	11 449	97.64
027 Chapultepec	5 727	2 735	2 992	91.41
028 Chiautla	19 559	9 519	10 040	94.81
029 Chicoloapan	77 506	38 036	39 470	96.37
030 Chiconcuac	17 977	8 703	9 274	93.84
031 Chimalhuacán	490 245	242 320	247 925	97.74
032 Donato Guerra	27 940	13 810	14 130	97.74
033 Ecatepec de Morelos	1 620 303	793 743	826 560	96.03
034 Ecatzingo	7 880	3 956	3 924	100.82
035 Huehuetoca	38 393	19 528	18 865	103.51
036 Hueypoxtla	33 315	16 739	16 576	100.98
037 Huixquilucan	193 156	91 335	101 821	89.70
038 Isidro Fabela	8 161	4 074	4 087	99.68

Continúa

División geostatística por municipio



Simbología

- Limite Estatal ———
- Limite Municipal - - - - -



2.1.2. ANALISIS DE LA COMPETENCIA

	M.V.Z.1	M.V.Z.2	M.V.Z.3	M.V.Z.4	M.V.Z.5	M.V.Z.6	M.V.Z.7
Tiempo establecido.	7-8 años	20 años	15 años	2 años	15 años	5-7 años	8 años
Ubicación del consultorio.	Mala	Regular	Muy buena	Buena	Buena	Mala	Buena
Médico titulado.	Si	si	si	no	si	si	Si
Cursos de Actualización.	Si	no	no	no	no	no	Si
Imagen personal.	Mala	Mala	Muy buena	Muy buena	Mala	Muy buena	Mala
Imagen ext. De la Clínica	Mala	Muy buena	Muy buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena
Imagen int. De la Clínica	Regular	mala	Muy buena	buena	regular	Muy buena	Excelente
Tamaño de instalaciones	pequeñas	regulares	grandes	pequeñas	grandes	pequeñas	Pequeñas
Atención al cliente	regular	regular	buena	Muy buena	Mala	Muy buena	Muy buena
Servicio a domicilio	Si	No	No	Si	No	No	No
Estética canina	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Entrega a domicilio	No	No	No	No	No	No	No
Cirugías	Si	si	Si	si	Si	Si	Si
Quirófano	no	no	No	no	no	no	No
Electrocardiograma	no	no	no	no	no	no	No
Anestesia intubada	no	no	no	no	no	no	No
Equipo de R x	no	no	no	no	no	no	No
Ortopedia	no	no	no	no	no	no	No
Laboratorio Clínico	no	no	no	no	no	no	No
Ultrasonido	no	no	no	no	no	no	No
Especialidad	no	no	no	no	no	no	No
Números médicos	único	único	único	único	único	único	Único
Hospitalización	Si	Si	Si	Si	No	No	Si
Pensión	Si	No	No	No	No	Si	No
Entrenamiento Canino	No	No	No	Si	No	No	No
Promociones	Ocasionales	No	Ocasionales	Si	no	no	no
Publicidad	Si	No	No	Si	No	no	no
Venta de alimento	Solo perros	No	Todas sp	Todas sp	Todas sp	No	Solo perros
Surtido de alimento	Escaso	No	Abundante	Abundante	Abundante	No	Regular
Venta a granel de alimento	Si	No	Si	Si	Si	No	No
Venta de accesorios	Solo perros	Solo perros	Todas sp	Todas sp	Todas sp	Solo perros	Solo perros
Farmacia	Solo perros	Escaso	Si	Si	No	No	Si
Sala de espera	No	No	No	No	No	No	No
Acuario	No	No	No	No	No	No	No
Campaña de vacunación	Si	no	No	No	No	No	No
Orientación al cliente	No	no	no	Si	No	No	Si
Emergencias	No	no	no	Si	No	No	Si
Equipo de Computo	No	no	no	No	No	No	Si
Papelería en general	No	no	no	Si	No	No	si
Horario	Reducido	Extenso	Reducido	Extenso	Extenso	Extenso	extenso

2.1.3 PROBLEMAS MEDICOS MAS FRECUENTES

PROBLEMAS GASTROINTESTINALES

1.-DIARREAS DE ORIGEN ALIMENTICIO

Etiología: En los perros es muy común este tipo de trastorno gastrointestinal por apetito voraz que presentan y por el hábito de mordisquear todo. El apetito voraz incluye sobre ingestión de alimento, ingestión de basura, consumo de carne putrefacta, ingestión de abrasivos o material extraño como piedras, huesos, plantas ,madera, bolsas de plástico que puede dañar la mucosa gastrointestinal.

Otro factor importante es el causado por el dueño de la mascota, al cambiar de forma repentina la alimentación ya sea a otras marcas comerciales o bien a comida casera en diferente presentación ejemplo: pollo cocido a pollo crudo.

Los factores anteriores se ven incrementados debido a la falta de educación y adiestramiento de las mascotas que al crecer se convierten en incontrolables y destructores. Otra etiologías incluyen alergias alimenticias y mala absorción.

DIAGNOSTICO: Las causas alimenticias de la diarrea se identifican al realizar una historia clínica completa y por la respuesta a la restricción de la dieta. se recomienda realizar una anamnesis completa para saber sobre un posible cambio en la dieta, hábitos específicos de la mascota y sobre las diferentes manías observadas.

TRATAMIENTO: Para la diarrea de origen alimentario el tratamiento es principalmente de apoyo y sintomático. Sin embargo es importante identificar parásitos y enteropatógenos que requieren tratamientos específicos, así como identificar enfermedades quirúrgicas como cuerpos extraños, intususcepción, etc.

2.-PROBLEMAS PARASITARIOS :

Estos trastornos son de los mas comúnmente encontrados en la clínica debido a varios factores predisponentes en la zona

- Poca información y orientación de los médicos veterinarios en la zona hacia los clientes acerca de los diferentes parásitos que afectan a sus mascotas y los riesgos de transmisión hacia los seres humanos.
- Por parte del antirrábico municipal, utilizando siempre dosis mínimas (3ml de mebendazol para un perro de 40Kg en una sola toma) son los ejemplos más comunes .
- El no realizar exámenes coproparasitológicos de rutina a las mascotas y solo desparasitar sin una evaluación clara que permite un mejor tratamiento .
- Manejo reproductivo deficiente al no desparasitar a la hembras antes o durante la gestación .

Las enfermedades parasitarias que se han encontrado con mayor frecuencia son :

En perros > Toxocariasis.

> Teniasis (*Dipylidium caninum*)

En gatos > Toxocariasis.

TOXOCARIASIS.

Estos gusanos redondos (nemátodos ascárides)son los parásitos mas comunes en caninos y felinos pequeños ,existen tres especies *Toxocara canis*,*Toxascaris leonina*

en el perro y *Toxocara cati* y *Toxocara leonina* en el gato. La más importante de las tres especies es *T. canis*, no solamente porque sus larvas pueden infectar al hombre sino porque en los cachorros pequeños pueden causar infecciones fatales.

CICLO DE VIDA

La infección se efectúa por cuatro vías:

- Infección prenatal a consecuencia de infección transplacentaria que ocurre solo con *T. canis*.
- Infección por la leche, como resultado de infección transmamaria, que ocurre con *T. canis* y *T. cati*.
- Infección por ingestión de huevos , que ocurre con las tres especies.
- Infección por ingestión de huéspedes de transporte (*T. canis* y *T. cati*) o huéspedes intermediarios en *T. leonina*.

El modo usual de infección de *T. canis* es por infección prenatal de cachorros .1) con las larvas presentes en los tejidos maternos.2) Los huevos infecciosos de *T. canis* son tragados por cachorros menores de seis semanas ,las larvas incuban, penetran en la mucosa intestinal y emigran al hígado y pulmones; entonces son arrastrados por la tos y tragadas, madurando en el intestino delgado.3) En los perros más viejos, las larvas no alcanzan el intestino después de la migración, sino que se distribuyen en los músculos, tejido conectivo, riñones y muchos otros tejidos.4)En la hembra preñada, estas larvas latentes se movilizan y emigran al feto en desarrollo, donde llegan al intestino después del nacimiento. Durante este período perinatal, la inmunidad de la perra a la infección por toxocariasis es

parcialmente suprimida y pueden evacuarse cantidades importantes de huevos.5) Al consumir las heces de sus cachorros, la madre puede infectarse con las larvas que no se han establecido en el intestino del cachorro.

La infección con *Toxocara leonina* puede ser directa, como ocurre principalmente en los perros, desarrollándose las larvas en la pared intestinal. Puede ser indirecta, como ocurre en los gatos, por ingestión de roedores, en que las larvas pueden estar encapsuladas en la pared intestinal, mesenterio, diafragma, pared abdominal y tejidos adyacentes.

SIGNOS CLINICOS

-Los signos mas aparentes o graves se presentan con mayor frecuencia en cachorros jóvenes y gatitos, en los cuales la presencia de parásitos adultos en el intestino delgado puede causar incomodidad y distensión abdominal, quejidos, pelo opaco, falta de vigor, retardo del crecimiento y diarrea. Es frecuente que los parásitos aparezcan en el vómito o la diarrea.

-En los cachorros neonatos la migración de numerosas larvas de *T. canis* a través de los pulmones puede causar lesiones graves y neumonía mortal.

-En animales jóvenes con infecciones leves y en adultos, por lo general no se observan signos o únicamente se presenta pérdida de la condición corporal.

DIAGNÓSTICO

El diagnóstico de toxocariasis se establece fácilmente con exámenes coproparasitológicos al identificar los huevos en la prueba de flotación fecal.

La mayoría de los cachorros empiezan a pasar una gran cantidad de huevos en las heces aproximadamente a las tres semanas de edad y no cede hasta que son tratados.

TRATAMIENTO

Se dispone de numerosos antihelmínticos eficaces contra estos parásitos y los más comúnmente utilizados en la clínica son:

-Mebendazol, que actúa contra nemátodos y céstodos. La dosis es de 22mg por kg cada 24 horas PO por tres días. No se recomienda su uso en gestación y es un producto económico.

-Piperazina. La dosis es de 100mg por kg PO. Es útil para infestaciones masivas ya que elimina poco a poco los parásitos evitando riesgo de constipación. Es importante repetir la dosis a los 21 días.

-Pamoato de pirantel. Es un antinematódico eficaz que puede ser utilizado en perros y gatos. La dosis utilizada es de 10mg por kg PO en una sola toma

PROBLEMAS DE SALUD PUBLICA

La larva visceral migratoria (LVM) de toxocara es una enfermedad grave en el hombre (especialmente en niños) producida por la invasión de *T. canis* migratoria a tejidos viscerales causando lesiones hepáticas, renales, pulmonares, cerebrales y oculares. Las larvas ocasionan lesiones mecánicas y frecuentemente están asociadas con formación de granulomas y eosinofilia. Debido a esto que los cachorros infectados se consideran un peligro para la salud pública.

TENIASIS (*Dipylidium caninum*)

ETIOLOGÍA

Es el céstodo (gusano plano) más común en perros y gatos. Las pulgas y los piojos son los huéspedes intermediarios.

Los perros y los gatos pueden adquirir varias especies de Taenias (comúnmente T. pisiformis en el perro y T. taeniaeformis en el gato) por la ingestión de tejidos de huéspedes intermediarios como conejos y roedores que se encuentran infectados con cisticercos.

SIGNOS CLINICOS

Las tenias que parasitan el intestino delgado de perros y gatos son relativamente inocuas y en ocasiones causan un deterioro ligero que disminuyen la condición corporal.

Los proglótidos de D. Caninum son altamente móviles y pueden causar prurito anal cuando se presentan en el perineo.

DIAGNOSTICO

Las tenias se diagnostican al identificar proglótidos o huevos en las heces.

Los proglótidos de D. Caninum se distinguen de las de Taenia spp. Por su forma de barril y su poro genital doble y por su forma de grano de arroz.

TRATAMIENTO

Existen diferentes productos eficaces contra céstodos sin embargo el más utilizado es el prazicuantel utilizado a una dosis de 5mg por kg PO. Si se puede utilizar durante la gestación.

Es importante también realizar un tratamiento para el control de pulgas y piojos con el fin de evitar reinfestaciones.

3.-PROBLEMAS VIRALES

Las enfermedades virales más comunes en la zona son: Parvovirus y moquillo

Estas enfermedades se encuentran altamente distribuidas en la zona, debido a la falta de conocimiento de los clientes en relación al manejo preventivo de sus mascotas.

Es importante mencionar que el Antirrábico municipal interviene también en la vacunación contra parvovirus y moquillo, vacunando a las mascotas a cualquier edad, sin realizar un examen clínico previo y sin llevar a cabo un buen manejo en los biológicos provocando con esta situación un aumento en el número de casos clínicos después de haber sido vacunados.

Otro aspecto importante que provoca un aumento en la incidencia de estas enfermedades es la vacunación llevada a cabo por las diferentes tiendas de mascotas establecidas en la zona, las cuales no cuentan con un médico veterinario y sin embargo se realizan vacunaciones a todo tipo de mascotas.

PARVOVIRUS CANINO

ETIOLOGÍA

El parvovirus canino tipo 2 es el causante de enteritis aguda altamente contagiosa en perros.

TRANSMISIÓN

La infección por parvovirus canino ocurre 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. Debido a que el virus puede sobrevivir y permanecer infectante por muchos meses en el ambiente, fomites y contaminación ambiental juegan un papel importante en la transmisión.

INCUBACIÓN

Los signos de enfermedad entérica ocurren por lo general cinco días después de la exposición y coinciden con la localización del virus en las zonas mitóticamente activas del epitelio de las criptas intestinales.

OCURRENCIA POR EDAD Y RAZA

Los perros de cualquier edad pueden infectarse, sin embargo la ocurrencia mayor es en cachorros entre el destete y los 6 meses de edad. Los cachorros menores de seis semanas por lo general se encuentran protegidos por la inmunidad materna pasiva.

Las razas más predisponentes a contraer esta enfermedad son: Rottweiler, Doberman y posiblemente pit bull terriers y cobrador de labrador.

SIGNOS CLINICOS

El parvovirus causa anorexia, depresión, fiebre, diarrea líquida hemorrágica y deshidratación progresiva.

La muerte es atribuida al desequilibrio electrolítico, choque endotóxico o sepsis bacteriana fulminante, además de otros factores predisponentes como condiciones de hacinamiento, estrés, parasitosis, infecciones bacterianas secundarias, entre otras.

DIAGNOSTICO

El diagnóstico está basado en los signos clínicos así como en posibles exposiciones a animales contaminados, fomites y falta de inmunización adecuada.

Son de gran utilidad las pruebas diagnósticas como:

-Hematología. El hemograma es particularmente útil debido a que la mayor parte de los perros con enteritis por parvovirus desarrollan leucopenia intensa, a menudo con un total de 500 a 2,000 leucocitos / μ l, y en ocasiones aún menos. El hematocrito es variable, puede

ser normal o estar moderadamente disminuido debido a la hemorragia intestinal o bien presentar un aumento ocasionado por la deshidratación (hemoconcentración).

-Virología: El método más práctico para descubrir la presencia de parvovirus en las heces es la prueba de inmunoabsorbencia ligada a enzimas (ELISA), los resultados positivos son un indicador confiable de la excreción activa del virus.

TRATAMIENTO

Debido a que el tratamiento de parvovirus es principalmente de soporte se realiza aunque no se hayan realizado exámenes definitivos o bien mientras se esperan los resultados.

-Hidroterapia: Lo fundamental en el tratamiento es la rehidratación del paciente y la corrección de trastornos electrolíticos. En casos graves se prefiere el reemplazo intravenoso de líquidos y electrolitos utilizando una solución de Ringer con lactato complementado con potasio.

-Antibióterapia: Los antibióticos están indicados para el control de sepsis bacteriana que pone en peligro la vida del paciente. Inicialmente se administran antibióticos de forma parenteral como ampicilina a una dosis de 10-20mg por kg en combinación con gentamicina a una dosis de 4 a 7 mg por kg.

-Restricción dietética: No se administrará nada por vía oral hasta que el vómito haya cesado por lo menos 24 horas. El inicio de la alimentación se realizará con alimento de prescripción utilizando latas de i/d Hill's , alimento húmedo bajo en grasa (Waltham) o bien pollo cocido sin piel y arroz, hasta que la función gastrointestinal se haya recuperado.

-Antieméticos: Para el vómito frecuente y persistente se puede utilizar metoclopramida a una dosis de 0.5mg por kg cada 8 horas S.C. o en infusión continua utilizando 1 a 2 mg por kg cada 24 horas diluido en los líquidos intravenosos.

PREVENCIÓN

La prevención se basa en dos aspectos importantes: reducción de la exposición y vacunación.

-Reducción de la exposición: Evitar contacto con animales enfermos, evitar hacinamiento y desinfección constante.

-Vacunación: Existen diferentes criterios para llevar a cabo los calendarios de vacunación, sin embargo se deben tomar en cuenta algunos aspectos importantes.

Obtener la mayor información posible con el cliente acerca de las vacunas aplicadas a las hembras antes del parto, examinar el estado general del paciente (si existe o no una parasitosis severa).

Sin embargo se puede considerar el iniciar un calendario de vacunación a partir de las 6 semanas de edad del cachorro y utilizar series de vacunaciones(3 a 4) con un intervalo de 15 días entre una y otra.

MOQUILLO CANINO

ETIOLOGÍA

El virus del moquillo canino es un morbilivirus de la familia Paramixoviridae.

EPIDEMIOLOGIA

Su distribución es enzoótica en todo el mundo, afecta en todas las edades, sin embargo la ocurrencia es más alta en cachorros no vacunados después de la pérdida de la inmunidad materna (6 a 12 semanas de edad).

Los huéspedes son los perros y muchos carnívoros salvajes.

TRANSMISIÓN

Los animales infectados eliminan el virus en todas las secreciones y excreciones corporales y la fuente primaria de exposición es por aerosoles.

SIGNOS CLINICOS

Los signos clínicos son multisistémicos y muy variables.

- Causa malestar, anorexia y depresión.
- Fiebre de 39.5 a 40°C
- Afecta sistema respiratorio causando rinitis, conjuntivitis y neumonía.
- Sistema gastrointestinal: vómito y diarrea.
- Ojo: Queratoconjuntivitis.
- Sistema nervioso: encefalitis aguda, convulsiones generalizadas, ataxia y mioclonos
- .
- Hipoplasia del esmalte de los dientes
- Hiperqueratosis de los cojinetes plantares.

DIAGNOSTICO

El diagnóstico de moquillo se basa en los signos clínicos, antecedentes en la vacunación y posible exposición al virus.

El diagnóstico de laboratorio es el método más eficaz, utilizando inmunofluorescencia en células sanguíneas (glóbulos blancos).

TRATAMIENTO

No existe un tratamiento antiviral eficaz para el virus del moquillo canino y el tratamiento es sintomático.

- Utilización de antibióticos de amplio espectro para infecciones bacterianas secundarias principalmente neumonía (p. Ej. Amoxicilina a una dosis de 20mg por kg de peso).
- En casos de vómito utilizar metoclopramida a una dosis de 0.5mg por kg de peso.
- Para convulsiones se puede utilizar fenobarbital a una dosis de 8mg por kg cada 12 horas.
- Es importante un buen cuidado médico, mantener limpios los ojos y nariz de secreciones, apoyo nutricional, ingestión adecuada de líquidos o hidroterapia.

PREVENCIÓN

La prevención se basa en vacunaciones y evitar al máximo los factores predisponentes y de riesgo para las mascotas.

La vacuna contra moquillo canino de virus vivo modificado ofrece una excelente protección; iniciando el calendario en base a los antecedentes maternos a las 6 u 8 semanas de edad del cachorro aplicando una serie de vacunas (2 a 3) con intervalos de 15 días entre una y otra.

4.-ENFERMEDADES BACTERIANAS

En la clínica es común la presencia de pacientes con cuadros gastroentéricos, de origen alimenticio, parasitario, viral y en la mayoría de los casos existe intervención de bacterias como primera causa o como consecuencia de algún otro padecimiento.

Las enfermedades que se consideran de mayor importancia serán presentadas a continuación.

INFECCIONES BACTERIANAS DEL INTESTINO

La mayor parte de las bacterias enteropatógenas producen enfermedad intestinal por invasión del epitelio o por quedar unidas a la superficie de la mucosa sin penetrarla, liberando enterotoxinas que generan diarrea.

Las bacterias de importancia clínica son: *Salmonella spp.*, *Campylobacter jejuni* y *Clostridium spp.*

Estas bacterias invaden sobre todo el colon y el intestino delgado distal, dañando la mucosa lo cual provoca inflamación, exudación, secreción de moco y sangrado.

SALMONELOSIS

ETIOLOGÍA

La *Salmonella spp.* es causada por un bacilo gramnegativo que pertenece al género *Salmonella*, de la familia Enterobacteriaceae.

TRANSMISIÓN

La infección es transmitida por vía fecal-oral, principalmente a través de agua o alimento contaminado. Estos microorganismos pueden sobrevivir fuera del huésped por lo que puede ocurrir transmisión por fomites.

FACTORES PREDISPONENTES

El riesgo de infección depende de diversos factores como: capacidad infectiva de la cepa, tamaño del inóculo, competencia con la flora para establecerse, edad y defensas del huésped. La infestación es mayor en animales jóvenes en lugares poco higiénicos, sobrepoblados y en situaciones de confinamiento.

SIGNOS CLINICOS

Existen tres estadios en infección por *Salmonella*.

a) Enterocolitis con bacteremia: se caracteriza por diarrea aguda, líquida, mucosa y en casos graves, con sangre, vómito, tenesmo, fiebre, anorexia, letargia, dolor abdominal y deshidratación.

En ocasiones progresa a bacteremia o endotoxemia causando choque y coagulación intravascular diseminada.

b) Estado de portador subclínico.

c) Enterocolitis: puede causar diarrea crónica intermitente en algunos animales.

DIAGNÓSTICO

Se sospecha salmonelosis en animales que desarrollan diarrea aguda y que tiene factores de riesgo identificables como exposición probable, animales jóvenes, inmunodeficiencia, enfermedad debilitante, sobrepoblación, falta de higiene, que han sido sometidos a cirugía mayor, hospitalizados, que están recibiendo glucocorticosteroides, quimioterapia o antibióticos orales que alteran la flora normal (sobre todo ampicilina).

La confirmación del diagnóstico depende del aislamiento de la bacteria a partir de muestras fecales cultivadas o de cultivos de sangre de animales bacterémicos.

TRATAMIENTO

El uso de antibióticos en la salmonelosis es controvertido. La invasión por *Salmonella* que esté confinada localmente a la mucosa produce enterocolitis, que es autolimitante y probablemente sin respuesta a los antibióticos.

Los antibióticos están indicados cuando la invasión es grave y está complicada con bacteremia y endotoxemia, produciendo signos como choque, deshidratación, fiebre o hipotermia y depresión extrema.

Los antibióticos a utilizar son :

-Enrofloxacin a una dosis de 5mg/kg cada 12 horas PO. Sin embargo en animales jóvenes la utilización de este medicamento está contraindicado.

-Sulfas con trimetoprim a una dosis de 15mg/kg cada 12 horas PO.

Los antibióticos se administran durante 7 a 10 días y es importante llevar a cabo el reemplazo de líquidos y electrolitos.

PROBLEMAS DE SALUD PUBLICA

En ocasiones las mascotas son reservorios para la infección de seres humanos.

CAMPYLOBACTERIOSIS

ETIOLOGÍA

Campylobacter jejuni, es una bacteria gramnegativa, móvil, delgada y curva.

SIGNOS CLINICOS

Se presenta una enterocolitis erosiva superficial caracterizada por diarrea mucoides acuosa que puede durar de 5 a 15 días y que en ocasiones contiene sangre y se acompaña de vómito y tenesmo. La fiebre está ausente o leve .

DIAGNOSTICO

El diagnóstico se basa en realizar frotis fecales teñidos observándose bacilos curvos, delgados con forma de "W" característica y el diagnóstico definitivo se realiza a través de cultivos en medios especiales con heces fecales recién recolectadas.

TRATAMIENTO

En esta enfermedad se pueden utilizar diferentes antibióticos.

-Eritromicina a una dosis de 10 a 15mg/kg cada 8 horas ,PO, durante 7 días.

-Neomicina dosis de 10mg por kg cada 8 horas, PO.

-Enrofloxacin dosis 5mg/kg cada 8 horas PO.

PREVENCIÓN Y PROBLEMAS DE SALUD PUBLICA

El contacto con las heces de animales infectados son una fuente de contaminación para otros animales y para el humano (zoonosis), por lo cual es importante recomendar medidas higiénicas adecuadas(manejo adecuado de las heces infectadas, lavarse las manos después de tocar a un animal enfermo).

CLOSTRIDIASIS

ETIOLOGÍA

El *Clostridium spp* es un microorganismo anaerobio grampositivo, en forma de bastón capaz de reproducirse por medio de esporas.

En perros y gatos *Clostridium perfringens* es parte de la microflora intestinal anaerobia normal. Estas bacterias que producen toxinas pueden estar involucradas en cuadros de diarrea aguda y crónica.

SIGNOS CLINICOS

Los clostridios se han asociado a gastroenteritis hemorrágica, diarrea aguda y diarrea crónica.

La diarrea es acuosa o blanda, con o sin moco, sangre y tenesmo.

El inicio por lo general es agudo, aunque en algunos animales se presentan cuadros crónicos y recurrentes.

DIAGNOSTICO

El diagnóstico depende de la identificación a través de pruebas de análisis fecal observando leucocitos y bacilos grampositivos con endosporas.

TRATAMIENTO

Se utilizan antibióticos de amplio espectro como ampicilina o amoxicilina a una dosis de 20mg/kg

O bien se pueden utilizar metronidazol, tilosina y tetraciclinas. Durante 5 a 7 días.

LEPTOSPIROSIS

ETIOLOGÍA

La *Leptospira* es una espiroqueta filamentosa móvil que afecta a la mayoría de los animales salvajes y domésticos, inclusive a los humanos. Las serovariedades que se asocian son: *L. icterohaemorrhagiae*, *L. canicola* y *L. grippotyphosa*.

TRANSMISIÓN

La infección se disemina por animales recuperados que eliminan microorganismos en la orina por meses o años después de la infección. La exposición por general ocurre por contacto mucocutáneo y esta bacteria se puede encontrar en el agua, alimento, agua, vegetación o fomites contaminados. Los microorganismos penetran a la mucosa o a la piel lesionada. Además puede ocurrir transmisión trasplacentaria, venérea y por mordida. Los animales salvajes y la población de roedores son reservorios para la leptospirosis.

PATOGÉNESIS

La infección ocurre de 4 a 12 días después del contacto con la bacteria. Los órganos blanco de esta enfermedad son los riñones y el hígado. Puede ocurrir fiebre y coagulación intravascular diseminada.

-La *Leptospira* se duplica en el epitelio del túbulo renal y puede causar daño agudo e insuficiencia renal.

-Se puede causar daño hepático lo que provoca necrosis hepática aguda, ictericia, fibrosis hepática y en ocasiones hepatitis crónica.

-La infección por lo general es subclínica en perros adultos y en todos los gatos.

SIGNOS CLINICOS

Los signos que se presentan son: fiebre, depresión, anorexia, vómito, renuencia a moverse, deshidratación y mucosas congestionadas, colapso vascular y muerte.

En la insuficiencia renal aguda se presenta oliguria o anuria.

En la insuficiencia hepática aguda casi siempre se presenta ictericia y coagulación intravascular diseminada. (hemorragias petequiales y equimosis diseminadas, melena, hematemesis y epistaxis).

DIAGNOSTICO

Se pueden realizar diferentes exámenes de laboratorio como:

-Hemograma: Encontrándose leucopenia, neutrofilia con desviación a la izquierda, trombocitopenia y hemostasia anormal que reflejan coagulación intravascular diseminada.

-En urianálisis: Proteinuria, piuria, cilindros, bilirrubinuria.

-Serología: Examen de aglutinación microscópica y ELISA

TRATAMIENTO

El tratamiento es complejo y depende del tipo de lesiones y condición que presenta el animal .

-Se implementa una terapia líquida contra la deshidratación, terapéutica general para insuficiencia renal y hepática , además de una terapia antibiótica utilizando penicilina G a una dosis de 25,000 a 40,000 UI/kg IM, cada 12 horas por 15 días. Existen otras alternativas con cierta eficacia como son la utilización de tetraciclinas, ampicilinas y amoxicilina solas o combinadas.

PREVENCIÓN

La vacunación es la mejor forma de reducir la ocurrencia y gravedad de leptospirosis, pero no previene la infección subclínica ni la eliminación por orina.

La bacterina de *Leptospira* bivalente (*L. canicola* y *L. icterohaemorrhagiae*) es un componente de la mayor parte de las vacunas polivalentes, aunque también ya existen presentaciones comerciales que contienen únicamente esta bacteria (p. Ej. Intervet).

Se sugieren aplicar 3 dosis para la inmunización, además de una revacunación anual, sin embargo la duración de la inmunidad es de 6 a 8 meses por lo cual en perros que habitan áreas endémicas o en situaciones de alto riesgo deben vacunarse mas frecuentemente (cada 6 meses).

5.-ENFERMEDADES DE LA PIEL

Dentro de las enfermedades de piel más comunes en la clínica se encuentran la sarna y alergia a las pulgas. Existen otras enfermedades como micosis, atopias, problemas de piel de origen hormonal entre otras, sin embargo estas últimas son ocasionales y es más frecuente la incidencia de estos problemas en los perros que en los gatos.

SARNA

Esta enfermedad parasitaria es de alta incidencia en la población canina de la zona, debido a algunos factores predisponentes:

- Alta incidencia de perros callejeros con problemas de piel.
- Poca atención a las mascotas en sus necesidades de higiene y salud.

a)SARNA DEMODESICA EN EL PERRO

ETIOLOGÍA

Es provocada por el ácaro llamado *Demodex canis* que se considera parte de la flora normal de la piel (foliculo piloso y en ocasiones glándulas sebáceas) cuando aparece en pequeñas cantidades.

El ciclo de vida completo del ácaro se desarrolla en el huésped (que con mayor frecuencia ocurre en el perro), y consiste en cuatro etapas principales: huevo, larva, ninfa y adulto.El ciclo de vida dura de 20 a 35 días para completarse.

TRANSMISIÓN

Esta ocurre durante los primeros días de vida del cachorro por contacto directo con la madre. No se considera que los ácaros sean contagiosos para los perros adultos normales y sanos. Por lo tanto, es más probable que la demodicosis sea causada por una alteración en el perro que por un aumento de la virulencia en el parásito.

SIGNOS CLINICOS

Existen tres presentaciones de la enfermedad.

-Demodicosis localizada: Ocurre en perros menores de un año de edad, no hay predilección por raza ni sexo.

Las lesiones se observan comúnmente en la cabeza y en las extremidades que consisten en alopecia, con grados variables de eritema, descamación hiperpigmentación, formación de comedones, Hipoderma y prurito.

-Demodicosis generalizada: Se caracteriza por áreas alopécicas multifocales a regionales, en las que se encuentra descamación, costras eritema, formación de comedones, hiperpigmentación y pioderma.

-Pododemodicosis y otodemodicosis: Estas alteraciones pueden estar únicamente confinadas a las patas o al conducto externo del oído o cursar con un cuadro generalizado.

La pododemodicosis se puede manifestar como alopecia eritematosa ligera en las patas con grados variables de descamación y costras. Sin embargo en infecciones crónicas, las áreas interdigitales a menudo están hinchadas, con pápulas costrosas, nódulos, pústulas, vesículas, fistuas y formación de tejido de cicatrización.

La otodemodicosis presenta otitis externa ceruminosa con eritema e hinchazón. Cuando no se trata puede evolucionar a un cuadro purulento y proliferativo. Esta alteración en muy raras ocasiones se identifica como trastorno solitario.

DIAGNOSTICO

El diagnóstico se basa en varios aspectos que incluyen:

-Datos aportados por la historia clínica que puedan considerarse como factores predisponentes a la enfermedad como estrés, mala nutrición, traumatismos, estro, parto , lactación, parasitismo, temperaturas ambientales adversas , enfermedades debilitantes, uso de inmunosupresores como corticosteroides, etc.

-Examen físico

-Pruebas de laboratorio: Se realizan varios raspados de piel para observar la presencia de este parásito.

TRATAMIENTO

El medicamento utilizado para cuadros generalizados es el amitraz y peróxido de benzoilo siempre y cuando no existan lesiones grandes y abiertas como piodermas profundos con fistulas.

El procedimiento a seguir es: rasurar el pelo , bañar al animal con el shampoo de peróxido de benzoilo y dejar el producto por 10 minutos aproximadamente, secar completamente al perro, preparar una solución de amitraz al 0.025% (1:8) y aplicarlo con una esponja sobre la piel, estos procedimientos se pueden realizar cada semana o cada 15 días dependiendo el grado de lesiones.

En el caso de lesiones profundas de la piel se recomienda utilizar en un inicio tratamientos con antibioterapia y uso de shampoo reconstituyentes de la piel para posteriormente iniciar el tratamiento con amitraz y peróxido de benzoilo.

En cuadros localizados se considera que existe una remisión espontánea. Si la lesión persiste se usan agentes tópicos , como shampoo con peróxido de benzoilo o una dilución de amitraz al 0.025% con aceite mineral cada 24 o cada 48 horas.

En algunos casos no hay recuperación.

PREVENCIÓN

La clave para prevenir la demodicosis es evitar todos aquellos factores predisponentes potenciales y si es posible evitar el uso de cualquier agente inmunosupresor.

b)SARNA SARCÓPTICA

ETIOLOGÍA

Esta enfermedad es causada por el ácaro *Sarcoptes scabiei var. Canis*. El ciclo de vida es de 17 a 21 días pasando por fases de huevecillo, larva, ninfa y adulto y se encuentra en el estrato córneo.

TRANSMISION

La sarna sarcóptica es altamente contagiosa y se transmite generalmente por contacto directo, además los alojamientos pueden servir para alojar a los ácaros.

SIGNOS CLINICOS

Este padecimiento se caracteriza por presentar prurito intenso y las lesiones son más frecuentes en las partes ventrales del cuerpo y la cara. Las áreas afectadas incluyen codos, tarsos, tórax ventral y márgenes de las orejas.

Las lesiones iniciales se caracterizan por máculas y pápulas eritematosas, alopecia en parches y pequeñas costras hemorrágicas. Las lesiones crónicas incluyen alopecia notable, costras, descamación y liquenificación.

DIAGNOSTICO

El diagnóstico se basa en la información obtenida en la historia clínica, evaluación física del perro y la existencia de factores predisponentes.

La confirmación del diagnóstico se obtiene a través de raspados cutáneos múltiples , aunque en ocasiones es difícil de localizar.

TRATAMIENTO

Cuando hay descamación y costras debe bañarse al perro con un shampoo queratolítico.

Se puede utilizar amitraz a una concentración de 0.025% , la frecuencia depende del grado de lesiones encontradas.

La ivermectina es muy eficaz a una dosis de 0.3mg por kg tres veces en intervalos de 2 semanas.

Se debe realizar la limpieza del alojamiento del perro utilizando algún parasiticida.

DERMATITIS POR ALERGIA A LAS PULGAS

La dermatitis por alergia a las pulgas es una reacción de hipersensibilidad a uno o más componentes de la saliva de la pulga.

ETIOLOGÍA

La especie que a menudo infesta a perros y gatos es *Ctenocephalides felis* y en algunas áreas se puede encontrar *Pulex irritans* o *Ctenocephalides canis*.

SIGNOS CLINICOS

Las lesiones que se presentan en esta enfermedad son :

- Lesiones primarias, que incluyen prurito, pápulas y máculas eritematosas.
- Lesiones secundarias, que resultan de la inflamación crónica y traumatismos inducidos por el prurito. Puede ocurrir alopecia, pelo roto, pelo seco, descamación hiperpigmentación y liquenificación.

Las áreas afectadas incluyen : la base de la cola , la región lumbodorsal, región caudal de los muslos, ingles y abdomen.

DIAGNOSTICO

Se basa en la identificación de los patrones típicos de afección, presencia de pulgas y la evaluación de factores predisponentes como número y tipo de mascotas, alojamiento y clase de piso, fuentes posibles de exposición a pulgas y el tipo de control parasitario externo que lleva a cabo el dueño .

TRATAMIENTO

Se basa en eliminar la exposición al alérgeno de las pulgas mediante la utilización de parasiticidas efectivos como piretrinas y/u organofosforados sobre la mascota y la eliminación de estos parásitos también del medio ambiente.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS Y DEBILIDADES

CLINICA VETERINARIA SERENGETI

Tiempo establecido.	2 ½
Ubicación del consultorio.	MUY BUENA
Médico titulado.	No
Cursos de Actualización.	Si
Imagen personal.	Muy buena
Imagen ext. De la Clínica	Muy buena
Imagen int. De la Clínica	Muy buena
Tamaño de instalaciones	Grandes
Atención al cliente	Muy buena
Servicio a domicilio	Si
Estética canina	Si
Entrega a domicilio	Si
Cirugías	Si
Quirófano	No
Electrocardiograma	No
Anestesia intubada	No
Equipo de R x	No
Ortopedia	No
Laboratorio Clínico	Si
Ultrasonido	No
Especialidad	No
Números médicos	Dos
Hospitalización	Si

Pensión	Si
Entrenamiento Canino	Si
Promociones	Permanentes
Publicidad	Si
Venta de alimento	Todas las especies
Surtido de alimento	Si todas las especies
Venta a granel de alimento	Si
Venta de accesorios	Si
Farmacia	Si
Sala de espera	Si
Acuario	Si
Campaña de vacunación	Si
Orientación al cliente	Si
Emergencias	Si
Equipo de Computo	No
Papelería en general	Si
Horario	Extenso

2.2.1.MEZCLA DE MERCADOTECNIA

PRODUCTO

Características:

Clínica Veterinaria

Venta de Accesorios

Venta de Mascotas

Venta de Alimento

Acuario

Estética Canina

Ventajas :

Buena Ubicación de la clínica

Amplio estacionamiento

Amplias instalaciones

Laboratorio Clínico

Sala de espera con revistas

Servicio a domicilio

Amplia comunicación con los entrenadores caninos de la zona

Participación en la asociación de médicos veterinarios de Ecatepec

Atención especial a cachorros de 1ra consulta.

Recepción y entrega de perros de estética

Disponibilidad de conseguir algún producto o servicio

Obsequio de muestras de alimento

Servicio a la comunidad con campañas de vacunación gratuitas

Promociones constantes en todos los productos y servicios

Sistema de apartado y facilidades de pago en algunos productos

Las consultas pueden incluir los medicamentos por caja o por dosis.

Beneficios :

Atención y servicios

PROMOCION

- ◆ Las promociones es a través de descuentos en diversos productos y servicios, como precios especiales en la compra de bultos de alimento, descuentos por volumen (vacunación, desparasitación, cirugías estéticas en camadas).
- ◆ Atención especial a los clubes de entrenamiento canino.
- ◆ Presencia y participación en los eventos caninos realizados cada 2 meses en la zona de Ecatepec.

PUBLICIDAD

- ◆ Anuncios en el periódico local.
- ◆ Utilización de productos promocionales como imanes, bolsas ecológicas para el interior del coche, etc.

3.-OBJETIVOS

- ◆ *Implementar un sistema de trabajo en cada área de la clínica, con la finalidad de permitir una mayor eficiencia y productividad.*

- ◆ *Destinar un presupuesto del 10% de ganancias totales mensuales para actividades de capacitación y compra de equipo.*

- ◆ *Diseñar un sistema integral en consultas especializadas (pediatría, reproducción, nutrición, etc.), en conjunto con estética.*

- ◆ *Implementar un plan de incentivos para el personal, con el fin de estimular el crecimiento del negocio.*

- ◆ *Aumentar la cartera de clientes un 10% mensual y atender a los ya existentes a través de sistemas promocionales, publicitarios y de seguimiento telefónico.*

3.1. ESTRATEGIAS.

AREA DE MEJORA: Organización de las áreas de trabajo para lograr mayor eficiencia y productividad.

Como empresarios dueños de negocio desempeñamos una gran variedad de actividades dentro de la clínica veterinaria, como son:

- Accionista o Inversionista
- Vendedor
- Comprador
- Administrador
- Cobrador
- Prestador de Servicios
- Supervisor
- Etc.

Un plan estratégico esta basado en equilibrar todas estas actividades realizándolas de una manera sistemática y entendiendo que es necesario delegar acciones a las otras personas que forman parte de la empresa.

Como estrategia, utilizamos una lista de actividades por áreas, haciendo hincapié en cada una de las cosas que se sugieren realizar para el mejor desempeño de todos los que

formamos parte de la clínica, sin olvidar que es necesario dé que cada uno de nosotros conozcamos de todas las áreas.

1. Entregar a cada una de las personas que laboramos en la clínica una copia que contenga misión, visión, objetivos y estrategias para que puedan ser repasadas y preguntar en caso de alguna duda, además de aportar sugerencias.
2. Explicar lo beneficios que tendremos cada uno de nosotros al realizar las actividades con excelencia.
3. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL AYUDANTE GENERAL.

- Hora de entrada 9:00 a 9:15 a.m., en caso de retraso avisar oportunamente a los Médicos.
- Utilizar el uniforme de trabajo (siempre limpio y en buenas condiciones)
- Sacar y lavar platos de las mascotas, servir alimento y agua en base a la tabla de dietas.
- Acomodar las cosas en su lugar en todas las áreas.

ESTETICA: Máquinas, cuchillas, cardas y demás utensilios en el carro de servicio

Toallas dobladas y acomodadas.

Vaciar el bote de basura

Mantener las jaulas limpias y en su lugar

Barrer y trapear el área

ACUARIO: Verificar condición de los peces, temperatura y filtrado de las peceras.

Limpiar el área de acuario y mantener la mercancía ordenada y limpia.

AREA DE VENTA Y SALA DE ESPERA: Acomodar botes de alimento.

Limpiar y arreglar vitrina

Acomodar sillas.

Mantener mercancía limpia y en su lugar vaciar botes de basura.

Barrer y trapear el área.

Al terminar las actividades anteriores se procede a limpiar las charolas de las jaulas, ponerles periódico y aserrín.

- En el área medica que es clínica, hospital y laboratorio clínico únicamente se vacían botes de basura, se barre y se trapea.
- Al final se lavan jergas, se limpian y acomodan cubetas, jaladores y escobas en el baño del local numero 2
- Los utensilios de limpieza para hospital y consultorio se guardan siempre en el baño de local No 1.
- Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado se barre la calle.
- Martes y Jueves, se lavan las sillas de la sala de espera.

- Martes y Jueves lavar botes de basura con agua y jabón.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL ESTILISTA.

- Recepción del perro, meterlo a una jaula con collar y cadena.
- Tomar los datos de la hoja de peluquería
- Limpiar, desinfectar y engrasar cuchillas antes y después de ser utilizadas.
- Iniciar estética, NUNCA MALTRATAR A NINGUN ANIMAL, en caso de agresión de la mascota hacia el estilista utilizar bozal o bien sugerir al dueño la tranquilización de la mascota en caso de tranquilización se firmará carta responsiva.
- En caso de observar heridas o traumatismos informar inmediatamente al personal médico.
- Preguntar al dueño que tipo de shampoo se le aplicará a su mascota (Shampoo de coco, de sábila, para pelo negro o para pelo blanco), la loción a usar (CK ONE, Eternity y Obsessions). En el caso de las hembras elegir el color de los moños.
- NOTA: Las pertenencias del perro (collar, correa, suéter, etc.) Introducirlos en una bolsa con los datos de la mascota. Nunca utilizar los collares y correas de la mascota para sujetarlos al realizar el baño, ya que estos se pueden estropear.

- El baño se realizará en todos los casos y sin excepción con agua caliente y se aplicará jabón antipulgas y al final el shampoo elegido por el dueño.
- Se sacará de la tina de baño y se pasará a la mesa de secado, aquí se utiliza secadora, cardas y toallas o bien se pasa a una jaula de secado que está cubierta.
- Al estar seca la mascota se realizará el retoque y se informa a los médicos para que ellos realicen la evaluación clínica.
- Se entrega al perro a la hora convenida ,en caso de retraso llamar a los dueños.
- Las toallas utilizadas se lavarán tres veces por semana mínimo

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS MEDICOS

ADMINISTRATIVAS: Los inventarios se realizarán todos los lunes con la finalidad de organizar pedidos de medicamentos y alimentos y solicitarlos con tiempo al proveedor.

-Organización de pagos, manteniendo fôlderes con facturas de cada proveedor para calendarizarlos.

-Al final del día realizar el cierre de caja y contabilizar las ventas para separar el dinero y poderlo reinvertir en cada área.

-Solicitar créditos solo en áreas con alto margen de ganancias y rápida recuperación (vacunas, alimento, etc.) para liquidar notas antes de las fechas de vencimiento.

-Cada médico contará con un sueldo diario que será pagado sin excepción al finalizar el día.

- Se le pagará al estilista por día la cantidad establecida por corte o baño realizado.
- Cada tercer día se depositará en la cuenta bancaria el total de las ventas e ingresos en general.
- Se separará el 10% de las ganancias mensuales para las actividades de capacitación y compra de equipo que se depositará a una cuenta bancaria única de la clínica
- Se llevará una libreta de entradas y salidas del día, así como la descripción detallada de artículos y servicios vendidos para separar los pagos a proveedores.

ACTIVIDADES CLINICAS

- Llegar puntualmente a abrir la clínica.
- Utilizar siempre bata limpia
- Inspeccionar las áreas de trabajo evaluando el desempeño del personal.
- Realizar inventario de medicamentos, material de curación y de todo lo relacionado con el área médica para que pueda ser pedida oportunamente a los proveedores.
- Realizar historias clínicas completas y archivarlas en orden alfabético.
- Realizar consultas de manera sistemática y sin olvidar detalles.

CONSULTAS ESPECIALIZADAS

Es de gran importancia la asesoría que ofrece el médico a los dueños de las mascotas en las diferentes etapas de desarrollo de estas, para lo cual es necesario contar con literatura específica que pueda ser obsequiada a los clientes con el fin de brindar un mejor servicio.

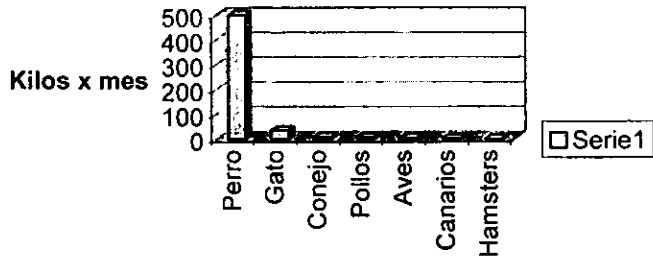
Contar con literatura impresa para regalar al cliente en las áreas de: Pediatría, reproducción, nutrición, vacunaciones, desparasitaciones, manejo adecuado de las mascotas, zoonosis, etc.

HOSPITALIZACION

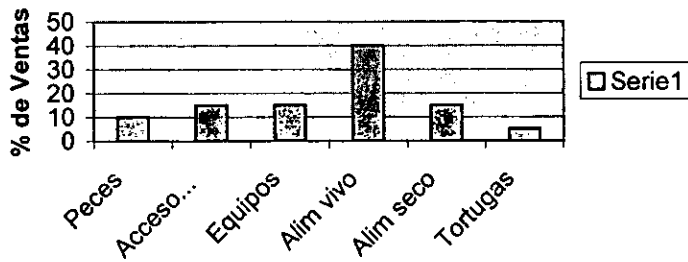
- Recepción del paciente.
- Realizar examen clínico, establecer diagnóstico presuntivo y continuar con el tratamiento recomendado.
- Firma de carta responsiva por parte del dueño de la mascota.
- Solicita anticipo del 50% del valor total del tratamiento.
- Asignar una jaula especial por paciente separando a infecciosos de no infecciosos y llenar hoja de hospitalización para anotar tratamientos administrados, evaluación de constantes fisiológicas, evolución, etc.

En el caso de pacientes que se quedan hospitalizados por varios días realizar el cobro de honorarios por día y antes de llevarse a su mascota tendrán que liquidar el total del tratamiento. En caso de fallecimiento del paciente, el dueño se hará responsable del cadáver, se canalizará al centro antirrábico o bien se solicitarán los servicios funerarios.

Alimento



Acuario



AREAS DE MEJORA

En base a las gráficas anteriores pudimos detectar diversas áreas que necesitan mayor impulso por parte de los médicos de la clínica y que pueden ser explotadas a través de estrategias de crecimiento.

1.-Estética: Revisar la base de datos de los clientes de estética para llamarles por teléfono y promover el servicio de recepción y entrega a domicilio sin cargo extra.

-Realizar promociones y descuentos en vacunas y desparasitaciones al llevar a las mascotas a servicio de estética.

-Entregar una tarjeta de estética que incluya un número de cliente, anexando información acerca de la importancia en el cuidado de la piel y el pelo de sus mascotas.

2.-Consultas: Entregar información escrita a cada cliente, que le permita una convivencia feliz con su mascota.

-Hacer seguimiento de casos clínicos.

-Ser profesionales, éticos y honestos con nuestro trabajo siempre.

-Complementar las historias clínicas.

-Implementar una hoja de progreso para pacientes de hospital.

-Ofrecer un 10% de descuento a todos los clientes que lleven a sus mascotas puntualmente a vacunaciones y desparasitaciones.

-Llevar una agenda de seguimiento de vacunaciones y desparasitaciones para poder llamar a los clientes una semana antes y recordarles su próxima cita.

-Realizar folletos sencillos y explicativos acerca de la importancia de mantener sanas a las mascotas, haciendo hincapié en los riesgos de zoonosis.

-Participar permanentemente en las campañas de vacunación y esterilización como un servicio a la comunidad.

3.-Laboratorio clínico:

-Implementar exámenes coproparasitológicos de rutina en las mascotas que llegan a desparasitación.

-Promover en el periódico local y en la clínica nuestros servicios de laboratorio clínico.

-Trabajar conjuntamente con un laboratorio externo manteniéndonos al tanto de sus servicios y precios.

-Estudiar pruebas de laboratorio para una mejor interpretación de resultados.

-Diseñar esquemas, cuadros y literatura relacionada con esta área para colgarlos en la zona de laboratorio clínico.

4.-Cirugías:

-Crear un área específica para quirófano con el equipo necesario (mesa de cirugía, esterilizador, etc.).

-Para el año 2002 contar con equipo de Rx, electrocardiograma y anestesia intubada.

5.-Consultas a domicilio:

-Promover este servicio con la gente a través del periódico local.

-Adquirir un radio localizador y un teléfono celular para llamadas de emergencia.

6.-Área de venta de alimento:

-Mantener surtido y variedad en los diferentes alimentos.

-Promover la entrega a domicilio.

-Regalar algún obsequio en la compra de un bulto de alimento (platos, huesos de carnaza, jabones antipulgas).

-Aprender de nutrición en las diversas especies animales tanto convencionales como no convencionales (aves de ornato, reptiles, roedores, etc.)

7.-Acuario:

-Obsequiar información escrita acerca de cómo tener un acuario en casa y datos de cada especie que incluya las características más relevantes.

-Instalar peceras a domicilio sin cargo extra.

-Crear un catálogo de peceras con distintas decoraciones para mostrar a los clientes.

-Contar con una mayor variedad y surtido en peces, accesorios y alimentos.

8.-Equipo de cómputo:

-Adquirir este equipo antes de finalizar el año 2000 y tomar un curso acerca del manejo básico de esta herramienta.

-Comprar un programa que facilite las actividades de la clínica.

9.-Otras estrategias:

-Crear un catálogo con fotografías de perros sementales y hembras en etapa reproductiva como servicio adicional a los clientes.

-Enviar cartas de felicitación, cumpleaños y de fin de año a todas las mascotas que asisten a la clínica.

-Realizar una encuesta a nuestros clientes que sirva como base de datos para mejorar el desempeño de la clínica.

- Ofrecer servicios funerarios y de cremación para perros con alto valor sentimental.
- Implementar el servicio de registro de camadas y aplicación de microchip a todas las mascotas.

10.-Servicio de entrenamiento canino:

- Asistir a los clubes de entrenamiento y brindar asesoría nutricional, médica y de cuidados en general.. Llevarlo a cabo una vez al mes.
- Elaborar promociones y descuentos especiales para clientes de entrenamiento.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Es importante mencionar que la capacitación no solamente se realizará en el área específica de trabajo sino en diversos aspectos que son necesarios para el desarrollo integral de las personas que laboramos en la clínica.

Básicamente la capacitación será de dos tipos: **TÉCNICA Y DE DESARROLLO HUMANO**

a)Capacitación a médicos:

- En en área médica se intercambiará información sobre casos clínicos con otros médicos.
- Se asistirá a las dos pláticas mensuales realizadas en la Asociación de médicos en la zona de Ecatepec.
- Asistir a dos cursos por año impartidos por las diferentes asociaciones.

-Se elaborarán esquemas de fácil aprendizaje acerca de conceptos básicos de clínica (dosis, fisiología, esquemas de vacunación en las diferentes especies, parásitos, ciclos biológicos, etc.).

-Adquirir libros, revistas y publicaciones con el fin de mantenernos al tanto de los avances en la clínica de pequeñas especies.

-En el área de desarrollo humano asistir a cursos y conferencias de preferencia una vez al mes.

-Leer un libro de desarrollo humano al mes.

b)Capacitación al estilista canino:

En el área técnica leer información acerca de comportamiento canino con la finalidad de proporcionar un trato adecuado a las mascotas.

Estudiar los diferentes cortes de pelo, conocer los productos a utilizar para el baño, control de pulgas, etc.

Conocer los precios y características de todos los productos de la clínica veterinaria para poder ofrecer un buen servicio a los clientes.

En el área de desarrollo humano leer un libro al mes, además de diversas revistas y publicaciones referentes a la atención al cliente, principios de liderazgo y excelencia.

c)Capacitación al ayudante en general:

En el área técnica se le enseñará a realizar sus actividades correspondientes de manera eficiente, prevención de contagio entre animales, tener conocimientos de precios y características de productos y servicios en general de la clínica.

En el área de desarrollo humano se realizará la misma estrategia implementada para el estilista canino.

PLAN DE INCENTIVOS BASADO EN RESULTADOS

Toda actividad realizada de manera eficiente merece ser recompensada, por tal motivo nos fue necesario establecer y diseñar una serie de actividades a evaluar que al ser cumplidas por el personal se harán acreedores a un reconocimiento tanto de forma personal como en dinero.

ASPECTOS A EVALUAR

ESTILISTA

- Puntualidad
- Área de trabajo limpia y ordenada.
- Cumplir tiempos de entrega o notificación a los dueños en caso de retardo.
- Trato amable
- Presentación personal
- Aporte de sugerencias e ideas
- Cumplir con la capacitación
- Entrega de reportes completos.

AYUDANTE GENERAL

- Puntualidad
- Trato amable
- Presentación personal

- Honestidad y honradez
- Anotar cada una de las ventas
- Anotar pedidos y faltantes en existencia
- Capacitación

MEDICOS

- Puntualidad
- Presentación personal
- Limpieza en el área de trabajo
- Honestidad
- Anotar cada una de las ventas, consultas, pagos y gastos.
- Anotar pedidos y faltantes en existencia.

Cada una de las áreas a evaluar equivale a cierta cantidad de puntos que podrán ser canjeados por dinero al final del mes de acuerdo a una tabla establecida de bonificaciones.

CONCLUSIONES

La elaboración del presente trabajo nos permitió desarrollar un plan estratégico completo.

Para podernos convertir en personas efectivas no orientándonos solo a los problemas sino hacia las oportunidades de desarrollo.

El conocer más de cerca las necesidades del mercado en el ámbito de las mascotas, el análisis de la competencia, saber las fuerzas y debilidades con que cuenta la clínica serán las herramientas claves que nos permitirán desarrollar en los próximos años una práctica profesional redituable, realizando todas las metas y sueños que como profesionistas tenemos. Sin olvidarnos que existen otras áreas (personal, social, familiar) que necesitan también ser explotadas.

BIBLIOGRAFIA

-Birchard. Sherding. Manual clínico de pequeñas especies. Editorial Interamericana.
México. 1996

-Castillo Ortiz Héctor, López G. A..Diplomado a distancia en medicina, cirugía y
zootécnia.

UNAM.. México. 1997.

-Castillo Ortiz Sergio E. Guía para el mejoramiento continuo de la pequeña empresa.
Editorial Panorama. México 1998

-Ávila Escalera Ernesto. Primer curso de mercadotecnia aplicada a clínicas veterinarias
dedicadas a las pequeñas especies. AMEVEEC. México. 9 y 23 mayo año 2000.

-Revista Entrepreneur. Vol 6 N° 8. Agosto 1998. pag. 9

ANEXOS

Encuesta demográfica

Para poder satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes, agradeceríamos que llenara el siguiente cuestionario colocando una marca en el cuadro correspondiente. Toda la información será conservada de manera estrictamente confidencial y no será atribuida a ninguna persona específica durante nuestro análisis de los datos.

¿Es su primera visita al consultorio?

Si.....

No.....

¿Cómo se entero de nosotros?

Referencia.....

Amigo.....

Vecino.....

Socio.....

Publicidad en.....

Directorio.....

Sección Amarilla.....

Periódico Local.....

Folleto.....

Correo directo.....

Marquesina.....

Radio.....

¿Que tan lejos vive del consultorio?

0-5 Km.....

5-10 Km.....

10-15 Km.....

Mas de 15 Km.....

¿Cuál es su estado civil?

Soltero.....

Casado.....

Divorciado.....

¿Si esta casado, su esposa trabaja?

Si.....

No.....

Dentro de que rango se encuentra su edad?

Menos de 18.....

19-25.....

26-35

36-45.....

46-55.....

56-65.....

Mas de 65.....

¿Cuál es su ingreso anual?

_____ Salarios mínimos

¿Cuál es su ocupación? _____

¿Cuántas personas viven con usted?

(indique el no en el recuadro)

Adultos.....

Niños.....

¿Que tipo y cuantos animales tiene?

Gatos.....

Perros.....

Aves.....

Peces.....

Exóticos.....

¿Están sus animales castrados?

Si.....

No.....

¿Porque tiene usted animal?

Mascota.....

Show.....

Trabajo.....

¿Cuantas veces al año trae a su animal al veterinario?

Una.....

Dos.....

Tres.....

Cuatro.....

Cinco.....

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

Mensualmente.....

Más.....

¿Cuál es su propósito de visitas?

Enfermedad.....

Cuidados preventivos.....

Vacunación.....

Cirugía.....

Otras.....

¿Compro alguna clase de artículos para su mascota con su veterinario?

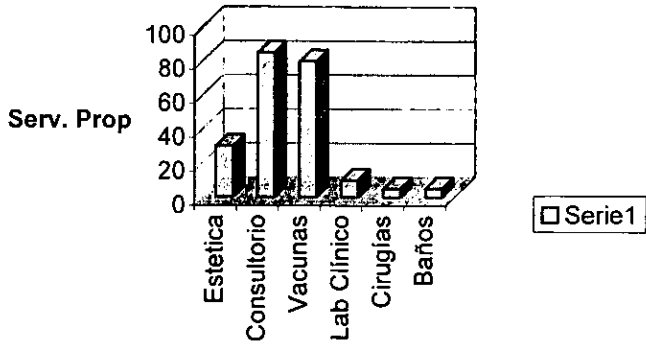
Si.....

No.....

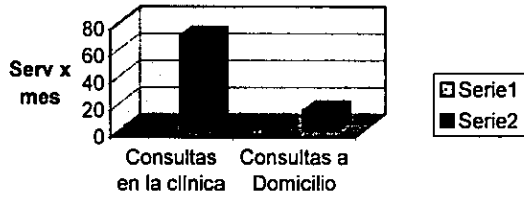
¿Que productos? _____

¿Qué otros servicios cree usted que se deben proporcionar en este consultorio veterinario? _____

Servicios



CONSULTAS



Vacunaciones

