



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN

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

## MERCADOTECNIA VETERINARIA

ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA PARA APOYAR LA  
ACTIVIDAD PROFESIONAL DE LA CLINICA VETERINARIA  
DE PEQUEÑAS ESPECIES EN LA COLONIA UNIVERSIDAD,  
DE TOLUCA, ESTADO DE MEXICO

DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

288543

### TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

MARCO ANTONIO DE PAZ CAMPOS

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



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

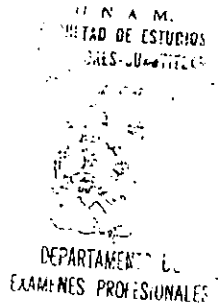
**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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



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



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 la actividad profesional de la clínica ve

terinaria de pequeñas especies en la Colonia Universi

dad de Toluca, Edo. de México.

que presenta el pasante: Marco Antonio De Paz Campos

con número de cuenta: 9040441-8 para obtener el título de :

Médico Veterinario Zootecnista

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

ATENTAMENTE  
 "POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 20 de octubre de 2000

MODULO

PROFESOR

FIRMA

I M.V.Z. Arturo Velasco Morales

II M.C. Luis Fernández Zorrilla

IV M.V.Z. Sergio Cortés y Puerta

A MI MADRE, por inculcar los valores que rigen  
mi vida y brindarme todo su amor.

A MI PADRE, por su apoyo y aliento  
incondicional en todo momento.

A MIS HERMANAS, Liliana y Liz por su cariño  
Paciencia y compañía.

A MI ABUELO Juan Reyes por ser  
ejemplo de tenacidad, perseverancia y dedicación

A MIS ABUELOS Elías y Carmen, aunque la distancia  
es grande sus consejos y enseñanzas siempre están junto a mí.

A ESTELA por todo lo que ha  
sido y por lo que será. gracias

# INDICE

Introducción.....	1
<b>I DEFINICIÓN DEL PROYECTO</b>	
1.1 Misión.....	2
1.2 Visión.....	3
1.3 Descripción del área de trabajo.....	4
1.4 Valores.....	5
<b>II ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	
2.1 Características del mercado.....	7
2.2 Identificación del problemas y oportunidades del mercado.....	9
2.3 Problemas profesionales y soluciones propuestas.....	10
<b>III FUERZAS Y AREAS DE MEJORA</b>	
3.1 Fuerzas.....	23
3.2 Áreas de mejora.....	24
<b>IV OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS</b>	
4.1 Objetivos profesionales.....	25
4.2 Objetivos empresariales.....	26
<b>V ESTADO DE RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>30</b>

## INTRODUCCIÓN.

Actualmente los animales de compañía son considerados un integrante más del núcleo familiar, desempeñando un papel muy importante en el desarrollo integral del ser humano, así como en la economía de un país, al generar empleos y oportunidades de crecimiento.

En México se está tomando conciencia de estos aspectos , promoviendo la formación de una nueva cultura de cuidados y atención a las mascotas por parte de sus propietarios, los cuales, demandan cada vez más y mejores servicios al médico veterinario dedicado a las pequeñas especies.

Ahora, se tiene la responsabilidad y el reto de cubrir las exigencias, tanto en el ámbito médico como en el social y humanitario que corresponden a nuestra profesión, contribuyendo así, a la consolidación y dignificación del gremio veterinario, auxiliándonos de todas las herramientas existentes, entre ellas la mercadotecnia ,que aunada al conocimiento y a la preparación continua nos llevan al éxito profesional y a la realización personal

## I DEFINICIÓN DEL PROYECTO

### 1.1.Misión.

Contribuir al desarrollo humano integral mediante la atención médica de las mascotas, brindándoles a estas, siempre un trato digno y a los propietarios el compromiso de ser atendidos con honestidad , amabilidad y profesionalismo.

## 1.2. Visión.

Ser una clínica consolidada por un grupo de profesionales que cuente con las herramientas necesarias para el diagnóstico y tratamiento de las principales afecciones de los perros y gatos, manteniéndonos en la preferencia del público al resolver sus necesidades y las de sus mascotas.

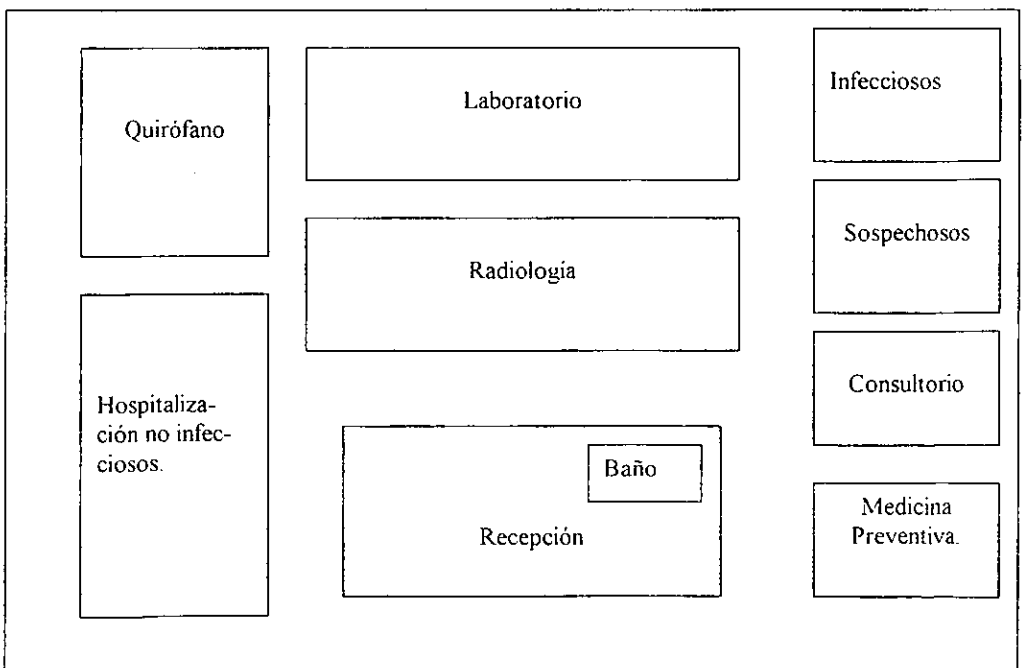


### 1.3 Descripción del área de trabajo

Será una clínica veterinaria dedicada a las pequeñas especies que cuente con áreas bien definidas: área de recepción y sala de espera, imagenología, consultorio, medicina preventiva, área de pacientes sospechosos e infecciosos, así como quirófano laboratorio y hospitalización.

Se llevará un control sistemático de los pacientes por computadora y se manejarán recordatorios de cita, felicitaciones e incentivos, así como servicio de ambulancia y emergencias las veinticuatro horas.

Se tendrán a la venta alimentos de prescripción y premium, así como medicamentos para facilitar su adquisición



## 1.4 Valores

### *CONOCIMIENTO*

El personal médico de la clínica asistirá periódicamente a cursos, seminarios y pláticas de actualización.

Como responsable de la clínica seré un médico con el título de especialista en la cirugía y medicina interna de perros y gatos. Así mismo se cuenta con la posibilidad de recibir asesoramiento de médicos con experiencia en el ejercicio profesional.

### *AMABILIDAD*

Tanto en el trato con el cliente como con el paciente. En el primer caso se contará con una sala de espera confortable en donde se ofrecerá agua y material de lectura, se otorgaran recomendaciones escritas sobre el cuidado y administración de medicamentos, se explicara en lenguaje claro la enfermedad que aqueja al paciente y recibirá asesoramiento en todo momento de las dudas que puedan surgir.

Se aceptarán tarjetas de crédito y a los clientes se les otorgarán facilidades de pago si el caso lo amerita.

La amabilidad en el trato con el paciente se instituirá mediante jaulas confortables, de diversos tamaños, aseo constante de estas, sacar a orinar y defecar en repetidas ocasiones a los pacientes hospitalizados cuando sea posible e instruir a los trabajadores en el manejo de los animales.

*HONESTIDAD*

Se tendrá como política presentarle al propietario todas las posibilidades terapéuticas, pronósticos, riesgos y costos desde un principio del tratamiento, también se tendrá una lista con el costo de los servicios rutinarios.

En los casos que no sea posible la atención adecuada del paciente en la clínica, se remitirán a especialistas.

## II. ANÁLISIS SITUACIONAL

### 2.1. Características del mercado.

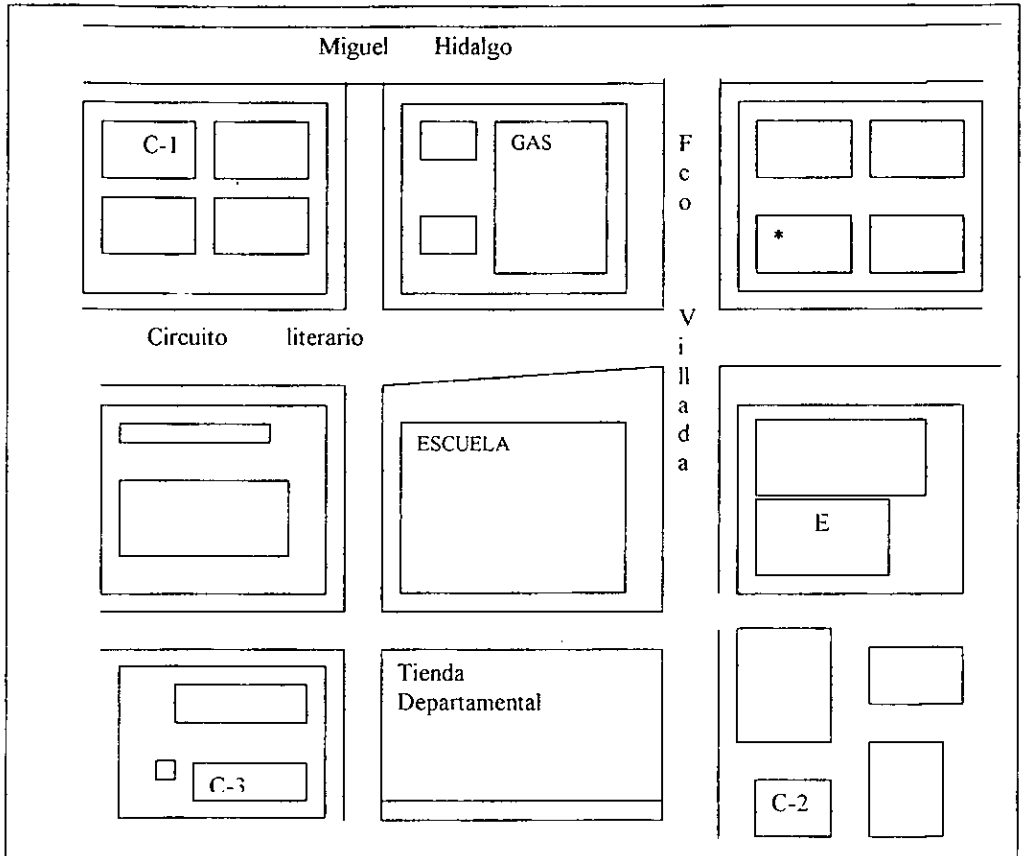
La clínica se ubicará en Toluca, capital del estado de México, en la esquina formada por las calles de circuito literario y Francisco Villada, siendo ésta una zona residencial, con altas posibilidades económicas y muy cercana al centro de la entidad.

Toluca, cuenta con una población de 487,612 habitantes, de los cuáles 145,272 pobladores conforman la población económicamente activa con un ingreso per cápita de 3 a 5 salarios mínimos mensuales, siendo éste de treinta y siete pesos.

De lo anterior se deduce que la población canina ,es decir el mercado potencial será de aproximadamente 81,268 pacientes, de los cuales 4000 constituyen el mercado disponible y 800 el mercado meta.

En la zona de influencia existen dos clínicas ya acreditadas, en las cuales se ofrecen los servicios de estética y farmacia, teniendo una cartera de clientes ya establecida, además, en esta misma zona esta ubicado un consultorio veterinario, de reciente apertura.

Toluca, como toda gran ciudad, cuenta con todos los servicios; agua, luz, teléfono, pavimentación, alcantarillado, etc. así como una buena afluencia de transportes



\*. Indica la zona donde se ubicará el proyecto.

E. Indica la ubicación del estacionamiento.

C-1/ C-2/C-3 Indica la ubicación de los otros consultorios.

## 2.2. Identificación de problemas y oportunidades del mercado.

### **-La competencia cuenta con una cartera de clientes ya establecida .**

Implantar ofertas y promociones que nos permitan atraer al mercado potencial hacia la clínica, dando la oportunidad de dar a conocer la gama de servicios y la calidad de éstos; todo esto acompañado de una estrategia publicitaria, ajustándome a precios justos que no devalúen mi trabajo.

### **-Falta de información acerca de la importancia de realizar visitas regulares al médico veterinario.**

Realizar pláticas en escuelas, antirrábicos, centros de salud pública, etc. y distribuir información que ponga de manifiesto la importancia de la medicina preventiva.

### **-La ubicación del establecimiento dificulta a los clientes dejar sus autos estacionados.**

Establecer un convenio con el estacionamiento más cercano, que me permita ofrecer estacionamiento gratuito o descuentos a los clientes, así mismo contar con un servicio permanente de visitas a domicilio.

### 2.3. Problemas profesionales y soluciones propuestas.

Al realizar un estudio en el hospital veterinario de pequeñas especies de la UAEM sobre el principal motivo de visita a dicho centro durante el año de 1999, se obtuvieron los siguientes resultados sobre cuatro mil consultas realizadas.

Motivo de la consulta:

Medicina preventiva	55%
Problemas gastroentéricos	20%
Problemas de piel	10 %
Problemas ortopédicos	8%
Otros	7%

A continuación se realiza una breve descripción de las patologías más comunes.

## Trastornos gastrointestinales.

Un motivo frecuente de visita a la clínica, lo constituyen los problemas gastroentéricos, que el propietario identifica como vómito y diarreas de comienzo agudo.

Más del 90% de éstos trastornos son originados por cuatro causas:

- Gastroenteritis Alimentaria
- Gastroenteritis Viral
- Gastroenteritis Bacteriana
- Gastroenteritis Parasitaria



## GASTROENTERITIS ALIMENTARIA

ETIOLOGÍA	FISIOPATOLOGIA	DIAGNOSTICO	TRATAMIENTO
<p>Ingestión de una cantidad excesiva de una dieta normal, el cambio repentino de la misma ó la ingestión de productos ajenos a ella (sobras, basura, huesos, etc.)</p>	<p>Estas partículas osmóticamente activas favorecen el movimiento de agua hacia la luz intestinal, sobrepasando la capacidad de absorción de la misma, desencadenando una fermentación de las bacterias saprófitas y la formación de productos como el amoniaco, ácidos grasos hidrogenados y ácido sulfhídrico que a su vez estimula la secreción intestinal y disminuyen la motilidad, originando la diarrea y vómitos</p>	<p>Se basa en la historia clínica y en la ausencia de cualquier otra anormalidad detectable. Los signos suelen remitir en 3-5 días.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Eliminar la causa primaria si es posible.</li> <li>-Se recomienda ayuno de sólidos por 24 hrs.</li> <li>-Si el paciente esta deshidratado restablecer el equilibrio hídrico, vía oral, en caso de presentar vómitos hacerlo intravenoso con sol. Ringer lactato</li> <li>-Después del periodo de ayuno, proporcionar cantidades pequeñas de alimento pobre en grasa.</li> <li>-restituir gradualmente la dieta normal del animal en tres días.</li> </ul>

## GASTROENTERITIS VIRALES

ETIOLOGÍA	FISIOPATOLOGIA	DIAGNOSTICO	TRATAMIENTO
<p>Son provocadas por agentes como <i>parvovirus</i>, <i>coronavirus</i>, <i>rotavirus</i>, <i>astrovirus</i>, <i>adenovirus</i>, <i>picornavirus</i> y <i>morbilivirus</i> en caso de Distemper.</p>	<p>Estos agentes invaden y destruyen los enterocitos que revisten las vellosidades o las criptas intestinales, la pérdida de las células de las vellosidades se tolera relativamente bien, como ocurre en el caso del coronavirus, ya que los enterocitos proliferan en las criptas y su reposición es rápida, en cambio la pérdida de las células de las criptas, como en el caso del parvovirus, se traduce en síntomas graves por que la proliferación normal de enterocitos se ve interrumpida con la consiguiente pérdida masiva de las funciones de absorción y barrera de las vellosidades.</p>	<p>Las infecciones virales son frecuentes en cachorros no vacunados.</p> <p>Las pruebas hematológicas pueden proporcionar algunos datos en cuanto a la causa etiológica.</p> <p>Las pruebas comerciales de ELISA para antígeno fecal es una prueba relativamente sencilla y específica, aunque el periodo de eliminación fecal del virus es breve, siendo de 5 a 7 días durante la enfermedad clínica. Además en perros vacunados entre 5 y 12 días antes de la toma de muestra pueden dar resultados falsos positivos. Un resultado negativo no descarta la posibilidad de agentes virales involucrados.</p> <p>Detección mediante microscopia electrónica de partículas virales en heces.</p>	<p>El tratamiento de la enteritis viral es de apoyo independientemente del diagnóstico específico.</p> <p>Los objetivos del tratamiento son el reposo intestinal, mantener el equilibrio de líquidos y electrolitos y evitar complicaciones secundarias.</p> <p>Para lo anterior se realiza ayuno de 24 a 72 hrs., además de Hidroterapia con soluciones de reemplazo (Ringer-lactato/Cloruro sódico al 0.9%) para corregir deshidratación. En caso de vómitos profusos se usan antieméticos como Metoclorpromida y si hay evidencia de daño intestinal (hematoquesia o melena) instaurar antibioterapia a base de Ampicilina y Gentamicina o Enrofloxacin.</p>

GASTROENTERITIS BACTERIANA.

ETIOLOGIA	FISIOPATOLOGIA	DIAGNOSTICO	TRATAMIENTO
<p><i>E. coli</i>, <i>Clostridium perfringens</i> tipo A, <i>Salmonella spp.</i>, <i>Yersinia enterocolitica</i>, y <i>Yesinia pseudotuberculosis</i>, <i>Bacillus piliformis</i>, <i>Campylobacter yeyuni</i></p>	<p>Las bacterias como <i>E. coli</i> y <i>Clostridium perfringens</i> pueden causar diarreas de tipo tóxico, por la liberación de enterotoxinas, las cuales estimulan el adenosin monofosfato ciclico, que aumenta en las células de las criptas la secreción de ácido clorhídrico sodio-dependiente, provocando pérdida de agua, bicarbonato y potasio hacia la luz intestinal</p> <p>Otras bacterias como <i>Salmonella spp.</i>, <i>Yersinia enterocolitica</i>, y <i>Campylobacter</i> son invasivas y producen enteritis debido a su capacidad de proliferar en el epitelio intestinal, especialmente de intestino delgado, produciendo inflamación local en estos sitios que interrumpe la barrera de la mucosa, produciendo una pérdida exudativa del plasma y la sangre con un incremenmto en la producción de moco, siendo frecuentes las bacteremias.</p>	<p>En ocasiones no es posible distinguir de una enteritis bacteriana de una vírica y ambas pueden coexistir.</p> <p>Se pueden realizar cultivos bacterianos a partir de heces interpretando el resultado con prudencia y tomando en cuenta el historial descartando otras etiologías.</p> <p>El exámen microscópico de las heces puede ser de ayuda.</p>	<p>Proporcionar medidas de mantenimiento vital como las descritas en el tratamiento de gastroenteritis virales.</p> <p>El tratamiento antibiótico cuando se identifican los agentes patógenos específicos es el siguiente:</p> <p><i>Campylobacterspp</i> y <i>Yesinia spp</i> se recomienda Ampicilina, Gentamicina y Eritromicina.</p> <p>Para <i>Salmonella spp.</i> Sulfadiasina con Trimetropin.</p> <p>Y para bacterias gramnegativas Enrofloxacina.</p> <p>Eliminar las posibles fuentes de infección, como alimento contaminado.</p>

ENTERITIS PARASITARIA

ETIOLOGIA	FISIOPATOLOGIA	DIAGNOSTICO	TRATAMIENTO
<p>-<i>Ascaris</i>  <i>Toxocara canis</i>, <i>Toxocara leonina</i> en perros, <i>Toxocara cati</i> <i>Toxocara leonina</i> en gatos.                      -Anquilostomiasis  <i>Ancylostoma caninum</i> en perros,, <i>Ancylostoma braziliensis</i>, <i>Uncinaria stenocephala</i> en perros y gatos                      -Nemátodos  <i>Trichuris vulpis</i> en perros  <i>Trichuris campanula</i> en gatos                      -Protozoarios  <i>Isoospora spp.</i>, <i>Toxoplasma gondii</i>, <i>Cryptosporidium spp.</i> y <i>Giardia lamblia</i>                      -Céstodos  <i>Dypilidium caninum</i> perros y gatos, <i>Taenia psiformis</i>, perros, <i>Taenia taeniformis</i> gatos.                      -Estrongiloides.  <i>Strongyloides spp.</i></p>	<p>Los parásitos entéricos presentan variabilidad en cuanto a su patogenia, que depende de la carga parasitaria y del estado inmune del huésped principalmente; existen varias rutas de transmisión como son la ingestión de agua u otros materiales contaminados por heces infectadas, ingestión de un huésped intermedio o paraténico y transmisión pre o posnatal de la madre.                      Los procesos inflamatorios inducidos por parásitos y sus secuencias inmunológicas causan una disfunción en la mucosa y por ende una mala absorción. Los animales jóvenes suelen presentar los síntomas más graves debido a una carga parasitaria relativamente alta y con frecuencia mixta. Las condiciones ambientales inadecuadas favorecen la transmisión .                      Los animales inmunodeprimidos desarrollan síntomas con cargas parasitarias relativamente bajas.</p>	<p>Se realiza mediante la identificación del parásito en heces, se recomienda examinar muestras seriadas siendo las técnicas más utilizadas observación directa al microscopio. La técnica de Baermann facilita la identificación de larvas de <i>Strongyloides</i> .                      Para observar quistes de <i>Giardia lamblia</i> se utiliza la técnica de flotación del centrifugado con sulfato de cinc</p>	<p>Entre los fármacos antiparasitarios disponibles se encuentran los siguientes:  <i>Ascaris</i> y <i>Ancylostoma</i>: fenbendazol, ivermectina mebendazol, piperazina, pamoato de pirantel.                      Nematodos: febantel y praziquantel, fenbendazol, ivermectina, mebendazol y pamoato de pirantel.  <i>Strongyloides</i>: ivermectina.  <i>Giardia</i>: furazolidona, metronidazol y albendazol.  <i>Isoospora</i>: sulfadimetoxina de amprolio, toltrazuril.  <i>Toxoplasma</i>: clindamicina.                      Céstodos: praziquantel.                      Para descartar infestaciones ocultas se aconseja un tratamiento antiparasitario de amplio espectro</p>

PROBLEMAS DERMATOLÓGICOS MÁS FRECUENTES SEGÚN ORDEN DECRECIENTE DE PRESENTACIÓN EN EL HOSPITAL DE PEQUEÑAS ESPECIES DE LA UAEM:

PERROS

- 1.-Hipersensibilidad a la saliva de la pulga
- 2.-Seborrea
- 3.-Alergia de contacto/ alimentaria
- 4.-Demodicosis
- 5.-Pioderma bacteriano
- 6.-Atopia
- 7.-Dermatofitosis
- 8.-Neoplasias cutáneas
- 9.-Dermatiti endocrinas
- 10.-Dermatitis inmunomediadas

GATOS

- 1.-Abscesos
- 2.-Micosis
- 3.-Sarna otodéctica
- 4.-Hipersensibilidad al piquete de la pulga
- 5.-Dermatitis miliar
- 6.-Seborrea
- 7.-Neoplasias cutaneas
- 8.-Complejo granuloma eosinofílico
- 9.-Cheiletirosis

### Esquemas de vacunación:

Aunque no es posible proporcionar esquemas exactos para cada una de las vacunas disponibles, existen ciertos principios comunes a todos los métodos de inmunización activa.

Los animales recién nacidos, quienes se encuentran protegidos de manera pasiva por los anticuerpos maternos, por lo general no pueden ser vacunados en las etapas tempranas de la vida. Cuando se considera que la estimulación de la inmunidad es muy necesaria, se debe de vacunar a la madre durante el último tercio de gestación para lograr las concentraciones máximas de anticuerpos en el calostro.

Después del nacimiento, la inmunización activa de la cría será eficaz solo después de que se haya desvanecido la inmunidad pasiva, ya que es difícil pronosticar el momento exacto de la pérdida de inmunidad materna, resulta necesario vacunar por lo menos dos veces a la cría dando la segunda inmunización alrededor de las quince semanas y teniendo en cuenta que para algunas enfermedades como la infección por Parvovirus se prolonga hasta las veinte semanas.

El intervalo que transcurre entre las dosis de vacunas varía; las vacunas con microorganismos inactivados que producen una inmunidad débil, requieren administraciones más frecuentes, a veces hasta cada seis meses, en tanto que las vacunas con microorganismos vivos, suelen producir una inmunidad más duradera. El intervalo que transcurre entre las dosis de vacunación también queda determinado por el tipo de afección.

Existen muchas razones por las que una vacuna no logra conferir inmunidad protectora a un animal, ya sea porque contiene una cepa equivocada, porque los antígenos no son los apropiados, porque el método del fabricante destruyó los epítomos protectores o simplemente porque la vacuna contenía cantidades insuficientes de antígeno. En general, los problemas de este tipo son raros y se evitan utilizando vacunas de laboratorios de prestigio. La mayoría de las fallas en la vacunación se atribuyen a técnicas deficientes de conservación en el caso de microorganismos vivos, una administración errónea, el uso de antibióticos junto con bacterinas vivas, aplicación de sustancias químicas para esterilizar o por el uso de una cantidad excesiva de alcohol para limpiar la piel.

Si el animal vacunado incubaba la infección antes de la inoculación, entonces la vacuna puede recibirse demasiado tarde y no modifica la evolución de la enfermedad.

Otra categoría de causas que provocan fallas en la vacunación se debe a la supresión de una respuesta inmunitaria normal, por ejemplo, los animales muy parasitados, desnutridos o bajo estrés. Sin embargo la causa más importante de fallas en la vacunación se debe a la presencia de inmunidad pasiva procedente de la madre.

**Problema:**

1. Falta de hospitalización de los pacientes gastroentéricos, por el temor de propiciar contagios con los pacientes que acuden a estos establecimientos y en la mayoría de los casos no se cuenta con un área de aislamiento para estos pacientes.

**Solución propuesta:**

Contar con un área de aislamiento para pacientes sospechosos de padecer alguna enfermedad viral y otra para pacientes confirmados cuando así sea posible, donde se les mantenga hospitalizados recibiendo adecuadamente su tratamiento y siendo monitoreados constantemente.

**Problema:**

2.-Se utiliza el mismo calendario de vacunación para todos los pacientes, sin tomar en cuenta sus características individuales y adaptar un calendario específico para cada uno, lo que repercute en un aumento en las fallas de vacunación y por ende incremento en la presentación de enfermedades infecciosas.

**Solución propuesta:**

Realizar una historia clínica y un examen físico minucioso antes de cada vacunación, para establecer el esquema de vacunación más apropiado para cada paciente.



**Problema:**

3.-Se utilizan, en algunos casos, estudios coproparasitológicos directos, con la finalidad de diagnosticar parasitosis entéricas, pero la Facultad De Medicina Veterinaria de la UAEM, reporta que *Giardia lamblia* y la coccidiosis entérica ocupan el primer y segundo sitio respectivamente de dichas parasitosis, siendo los estudios coproparasitológicos directos limitados para evidenciar quistes de estos parásitos.

**Solución propuesta:**

Utilizar como rutina pruebas seriadas coproparasitológicas de flotación con centrifugación en sulfato de zinc, para evidenciar la presencia de quistes de estos protozoarios.

**Problema:**

4.-Los kits de diagnóstico de parvovirus, que permiten la utilización de sueros hiperinmunes no son utilizados y no se le proporciona ni siquiera la alternativa al propietario

**Solución propuesta:**

Contar con la alternativa de ofrecer al propietario los kits de diagnóstico de parvovirus y dar un tratamiento extra (uso de sueros hiperinmunes, transfusiones sanguíneas con anticuerpos preformados)

**Problema:**

5.-En muchos de los casos se utilizan anestésicos endovenosos para realizar las cirugías y se tiene un pobre o nulo monitoreo de las constantes fisiológicas durante éstas, aumentando la incidencia de mortalidad durante los procesos quirúrgicos.

**Solución propuesta:**

Invertir en un aparato de anestesia inhalada de sevoflurano para aumentar el éxito en las cirugías así como canalizar siempre al paciente, monitorear constantes y tener a la mano medicamentos de urgencia mayormente requeridos.

**Problema:**

6.- Después de realizar una ortopedia los pacientes permanecen muy poco tiempo hospitalizados y en ningún caso se les aplicó fisioterapia o se instruyó a los propietarios para la aplicación de ésta optimizando la recuperación.

**Solución propuesta:**

Aumentar el periodo de hospitalización de pacientes convalecientes de alguna cirugía en un área específica para este fin y realizar un seguimiento de la evolución del paciente con visitas periódicas a la clínica para la aplicación de fisioterapia.

**Problema:**

7.-Los sistemas de archivos y expedientes de los pacientes son llevados de manera muy arbitraria.

**Solución propuesta:**

Utilizar un sistema computarizado para archivar los expedientes, así como realizar un formato que nos permita el examen físico sistemático de cada paciente y que sea de fácil referencia en caso de consulta posterior

**Problema:**

8- El uso de pruebas de gabinete rutinarias es muy pobre, dificultando el diagnóstico, pronóstico y tratamiento.

**Solución propuesta:**

Se contará con el equipo necesario para realizar las pruebas de laboratorio más socorridas en la clínica diaria (hemogramas, examen general de orina, coproparasitoscópicos, raspados, citologías, improntas, etc) y los demás se remitirán a laboratorios especializados.

### III. FUERZAS Y ÁREAS DE MEJORA

#### 3.1. Fuerzas

-Contar con una estancia rotatoria en el hospital de pequeñas especies de la UAEM

Permitirá brindar un servicio profesional, capacitado y actualizado.

-Conocer y aplicar las técnicas del marketing veterinario.

Ayuda a lograr un uso eficaz de los recursos y un mejor trato al cliente.

-Contar con recursos económicos para iniciar una empresa.

Facilita la adquisición de equipo médico, mobiliario y adaptación del local.

-Contar con apoyo profesional.

Asegurar un sinergismo profesional que asegura al cliente ser atendido por personal capacitado.

-Disponibilidad.

Se tendrá servicio telefónico durante horas hábiles y servicio de radiolocalizador las 24 hrs. del día para casos de emergencia

### 3.2. Areas de mejora:

-Falta de experiencia empresarial.

Impide: administrar la empresa de manera eficiente.

Corrección: informarse sobre los principios de la administración, así como contratar los servicios de un contador.

-Mejorar la habilidad de comunicación con el cliente.

Impide: establecer lazos de confianza con el cliente.

Corrección: mantener una actitud amistosa

#### IV. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.

##### 4.1. Objetivos profesionales:

-Concluir con una especialidad en medicina interna y cirugía de perros y gatos en el próximo año.

Estrategia: continuar mis estudios en el Hospital Médico Veterinario de la UAEM.

-Mantener los conocimientos actualizados.

Estrategia. asistir a cursos, comprar libros, inscribirme a una asociación de médicos veterinarios y a publicaciones periódicas de interés científico.

#### 4.2. Objetivos empresariales:

-Adquisición de equipo y acondicionamiento del local para el establecimiento de la clínica veterinaria.

Estrategia: solicitar un préstamo familiar.

-Atender un mínimo de 800 consultas en el lapso del primer año .

Estrategia: atender urgencias domiciliarias, contar con las instalaciones y el personal necesario para dar consultas simultáneas, tener disposición de horario para abrir en horario corrido y prescindir de vacaciones, participar en la campaña de vacunación antirrábica, mantener una comunicación constante con el propietario en cuanto a recordatorios de cita, aplicar descuentos del 20% en la primer consulta.

-Destinar el 5% de las ganancias netas para reinvertirlo en la empresa.

Estrategia: tener una cuenta bancaria exclusiva para la clínica y depositar el 5% de las ganancias mensualmente.

## V. ESTADO DE RESULTADOS DEL AÑO 2001

Primer Semestre.

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Venta	\$ 20,000	\$22,000	\$25,000	\$27,000	\$25,000	\$27,000	\$146,000
Costos	\$ 6,000	\$ 6,500	\$ 7,000	\$ 8,000	\$ 7,500	\$8,500	\$ 43,500
Utilidad bruta	\$14,000	\$15,500	\$ 18,000	\$19,000	\$17,500	\$18,500	\$ 102,500
Gastos de administración	\$8,000	\$8,500	\$ 9,000	\$9,500	\$ 10,000	\$10,500	\$55,500
Utilidad neta	\$6,000	\$7,000	\$9,000	\$9,500	\$7,500	\$8,000	\$47,000

27

Durante el primer semestre, el porcentaje por el concepto de costos es de 29.7 % de la venta total y en lo que concierne a gastos administración de 38.3 % resultando una utilidad neta de 32 %.



Segundo Semestre:

Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Venta	\$ 27,000	\$ 28,000	\$ 28,000	\$ 29,000	\$ 32,000	\$ 32,000	\$ 176,00
Costos	\$ 8,500	\$ 9,000	\$ 9,000	\$ 9,500	\$ 9,500	\$ 10,000	\$ 55,500
Utilidad bruta	\$ 18,500	\$ 19,000	\$ 19,000	\$ 19,500	\$ 22,500	\$ 22,000	\$ 120,500
Gastos de administración	\$ 10,500	\$ 11,000	\$ 11,500	\$ 12,000	\$ 12,500	\$ 13,000	\$ 70,500
Utilidad neta	\$ 8,000	\$ 8,000	\$ 7,500	\$ 7,500	\$ 10,000	\$ 9,000	\$ 50,000

Durante el segundo semestre se obtuvo un porcentaje de costos igual al 31.5 % sobre la venta total, 40% corresponde a los gastos de administración y 28.5 % de esta venta total corresponden a la utilidad neta

## VI. CONCLUSIONES.

La elaboración de un estudio de ésta naturaleza, nos permite visualizar un nuevo panorama en cuanto a oportunidades profesionales y nos aporta una metodología para dirigir e incrementar el potencial de la empresa que constituye una clínica veterinaria.

A sí mismo, facilita el conocimiento del entorno en donde nos desempeñamos, dándonos la oportunidad de planear con antelación una solución para resolver los obstáculos que aparecen día a día en la actividad profesional.

Durante el desarrollo de este trabajo recibí las herramientas básicas para establecer una comunicación óptima con cada cliente, permitiéndome detectar sus necesidades y así encaminar los esfuerzos en la resolución de estas, brindando de esta manera un servicio de calidad, cuyos frutos serán el reconocimiento del público y su preferencia.

En el plano personal, también fue muy enriquecedor, ya que me aportó un nuevo enfoque de percibir la vida, y de encarar los problemas.

Cabe mencionar, por último, que este ejercicio se debe de estar realizando continuamente para tener siempre un conocimiento real de los problemas de nuestro entorno, así como de las necesidades del mercado para adaptarnos a sus constantes cambios.

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

VII. Bibliografía.

- 1.- INEGI, Anuario estadístico del Estado de México. 1994
  
- 2.- Greene, Enfermedades Infecciosas en perros y gatos  
2ª. edición, 2000, McGraw-Hill Interamericana.
  
- 3.- Barlough, Manual de Enfermedades Infecciosas en pequeños animales, 1992, Editorial Médica Panamericana.
  
- 4.- Birchard, Stephen & Sherding, Robert, Manual Clínico de Pequeñas Especies, 1996, McGraw-Hill Interamericana.
  
- 5.- PLM Prontuario de Especialidades Veterinarias, 1998.
  
- 6.- Morgan, Rhea V. Clínica de Pequeños Animales 3ª. edición: 1999  
Harcourt Brace.