



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

MERCADOTECNIA VETERINARIA

"ELEMENTOS DE MERCADOTECNICA PARA APOYAR LA ACTIVIDAD PROFESIONAL EN UNA CLINICA VETERINARIA EN SAN ANTONIO TULTITLAN, EDO. DE MEXICO".

288545

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

JOSE ABRAHAM PADILLA GAMEZ

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 en una clinica Veterinaria en

San Antonio Tultitlán, Estado de México.

que presenta el pasante. José Abraham Padilla Gámez

con número de cuenta: 8904254 2 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.

A T E N T A M E N T E

“POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU”

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 17 de Octubre de 2000

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

FIRMA

AGRADECIMIENTOS

Al MVZ Sergio Cortés y Huerta y a su equipo de colaboradores por hacer de mi una persona diferente y darme las armas para enfrentar al mundo.

A la FES-Cuautitlán a quién orgullosamente le debo la formación y la satisfacción de ser un profesionista.

A todos mis maestros que compartieron mas que su experiencia y conocimientos a lo largo de la carrera y alentaron a ser mejor cada día.

DEDICATORIAS

A mis Padres, por darme la mejor herencia que uno pudiera recibir, la educación, y también por su apoyo incondicional en todo momento para que este sueño se volviera realidad. Los amo .En especial a mi Madre ya que gracias a su sacrificio estoy aquí. TQM.

A Mi hermana Neli por sus consejos y palabras de aliento, ya que eres un gran ejemplo para seguir adelante. Gracias por tu cariño, te quiero mucho.

A mi hermano Ricardo por todas esas horas de alegría y felicidad que hemos compartido en todo momento. Gracias TQM.

A mi Segunda Madre Josefina por todo el apoyo incondicional en todo momento, ya que sin el, no estaría aquí .Te quiero mucho

A mi Tío Rigo por todo su apoyo y cariño. gracias

A todos mis Tíos y primos, que de alguna manera han impulsado de muchas formas mi desarrollo personal y profesional. Gracias

A la familia Waldo Tello por todo su apoyo, en especial a Ricardo y Paco gracias por su amistad.

A la familia Waldo Ortiz, por darme la oportunidad de abrirme paso en la vida profesional. Gracias

A todos mis amigos y muy en especial a Mario, Cariño y Gina por enseñarme todas la maravillas de una verdadera amistad.

A todos mis compañeros del Seminario, en especial a Angélica, Patricia y Judith por los momentos que pasamos juntos y aprendimos unos de otros.

INDICE

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 1 |
| 1.1 Misión..... | 2 |
| 1.2 Visión..... | 3 |
| 1.3 Información básica..... | 4 |
| 2. Análisis situacional..... | 5 |
| 2.1 Identificación de Oportunidades y problemas..... | 5 |
| 2.2 Identificación de Fuerzas y Áreas de Mejora..... | 6 |
| 2.3 Identificación de problemas Médicos..... | 7 |
| 3. Objetivos y Estrategias..... | 16 |
| 4. Estado de Resultados proyectados..... | 20 |
| 5. Conclusiones..... | 21 |
| 6. Bibliografía..... | 22 |

INTRODUCCIÓN

Hoy en día es imprescindible aplicar los conocimientos de que disponemos y aprovechar las experiencias para aumentar al máximo los resultados de las pequeñas empresas, y para garantizar las condiciones debemos tomar en cuenta el incremento en el número de familias y empresas que deciden adoptar una mascota.

Por esto es importante que al establecer una clínica veterinaria se tiene que hacer un estudio previo de la zona que nos permita tener más probabilidad de éxito, conociendo de antemano el mercado a explotar.

Por lo tanto el objetivo principal de establecer una clínica veterinaria es de brindar los servicios integrales para contribuir al sano desarrollo de la mascota para seguridad y satisfacción de sus propietarios.

Dentro de los principales problemas a los que se enfrenta la práctica de la medicina veterinaria, es la educación a la población en cuanto a la responsabilidad de tener y cuidar a sus mascotas, esto incluye tanto medicina preventiva como terapéutica.

Los datos que se dan a continuación fueron proporcionados por medio de encuesta a los veterinarios de la zona, también al Director del Centro de Control Canino de Tuititlán, así como también al laboratorio de referencia de Cuautitlán.

1.1 MISIÓN

Contribuir a la satisfacción de nuestros clientes, proporcionándoles servicios integrales veterinarios de calidad para el desarrollo creciente de nuestra comunidad.

1.2 VISIÓN

Lograr el desarrollo de animales sanos, sustentado en la aplicación del conocimiento científico, obteniendo como meta la vinculación del entorno social y el proceso sanitario.

1.3 INFORMACIÓN BÁSICA

ASPECTOS GENERALES

Localización de la clínica

La clínica se localiza en la calle Boulevard Tultitlán Oriente s/n. barrio de San Juan, en San Antonio Tultitlán Edo de México. El municipio de Tultitlán se localiza en la parte norte-central del Estado de México. Pertenece a la región 2. limita al norte con los municipios de Cuautitlán y Tultepec, al oriente con Jaltenco , Ecatepec y Coacalco, al sur con Tlalnepantla y el Distrito Federal, y al poniente con Cuautitlán Izcalli. Las coordenadas geográficas en el centro de la cabecera son de 19° 38' y 44" de latitud norte y 99° 10' de longitud oeste. El municipio cuenta actualmente según datos oficiales con 71 km².

Demografía.

Al año 2000 existen 623,555 personas

En la actualidad se encuentran funcionando tres clínicas veterinarias en la zona de san Antonio Tultitlán, y sólo una de éstas cuenta con un médico Veterinario titulado. Tales consultorios ofrecen un servicio muy básico y de muy mala calidad, y su mayor ingreso económico se lo deben a la venta de alimentos y forrajes.

2. ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1 Identificación de Oportunidades y problemas

| OPORTUNIDADES | ACCIONES DE DESARROLLO |
|------------------------------------|---|
| Tendencia al consumo | Según la temporada ofrecer productos novedosos |
| Idiosincrasia | Campaña de información sobre zoonosis para ampliar nuestro negocio |
| Abastecimiento | Productos sobre pedido en 24 o 48 horas |
| Tratado de libre comercio | Importación de productos novedosos, así como información y tecnología |
| Buenas vías de comunicación | Aprovechamiento de vías de comunicación cómodas, tanto para clientes y proveedores. |
| Utilización de tecnología de punta | Satisfacción de la clientela. Actualizar constantemente la información técnica |
| Trabajo honesto | Satisfacción de los clientes, repercutiendo en mayor rentabilidad y utilidades. |

| PROBLEMAS | POSIBLE MITIGACIÓN |
|---|--|
| Bajo poder adquisitivo | Descuentos en nuestros servicios y productos. Adecuar precios a la economía de la zona |
| Posible reforma social | Adaptación a la reforma Solicitar asesoramiento legal |
| Competencia desleal | Campaña publicitaria, calidad en productos y servicios. |
| Normas implementadas por nuevo gobernante | Conseguir permisos adecuados |
| Influencia cultural | Brindar información del producto, campañas publicitarias. Tratar amablemente al cliente Mostrar resultados del servicio y de los productos |
| Tecnología de punta a un alto costo | Plantear créditos a distribuidores médicos. Adquirir los servicios poco a poco de acuerdo con la disposición de efectivo. |
| Desinformación sobre las zoonosis | Campañas de información sobre el riesgo de enfermedades transmisibles al hombre. |

2.2 IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS Y ÁREAS DE MEJORA

| FUERZAS | APLICACIÓN |
|------------------------------------|---|
| Calidad en el servicio | Hacer que los clientes regresen, promover la excelencia en el servicio. |
| Recomendación por amistades | Publicidad gratuita para ampliar mercados y posibles consumidores del servicio. |
| Competitivos | Calidad y precio justo |
| Conocimiento de la competencia | Ofrecer mejor servicio, dar seguridad y buen trato |
| Buena distribución del producto | Siempre tener mis productos a tiempo |
| Buena relación con los proveedores | Buena rotación de inventarios |
| Trabajo en equipo | Incentivo, mejor utilidad expansión del mercado, cartera de clientes. |

| DEBILIDADES | POSIBLE SOLUCIÓN |
|---------------------------|---|
| Competencia desleal | Unificación de criterios |
| Bajo poder socioeconómico | Aplicar descuentos en productos y servicios |
| Competencia barata | Atacar con calidad y servicio |
| Experiencia nula | Poner en práctica la Mercadotecnia y aprender de las fallas |
| Incremento de gastos | Disminución de gastos |
| Equipo insuficiente | Financiamiento a través del crédito |
| Posición del precio | Aumentar y disminuir precios en otros productos. |

2.3 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS MÉDICOS

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|--|--|---------------------------|---|
| <u>Parvovirus Canino tipo 2</u> (PVC-2) | Anorexia, depresión, fiebre, vomito, diarrea líquida, que puede ser difusa y hemorrágica, y deshidratación rápidamente progresiva. | Hemoaglutinación en heces | Hidroterapia. Reemplazo de líquidos y electrolitos (ringer con lactato y complementado con potasio). Ampicilina 20 mg/kg Gentamicina 7 mg/kg Metoclopramida 0.5 mg/kg Subsalicilato de bismuto o loperamida Prevención. Vacunación de PVC-2 atenuadas o de virus vivo modificado a partir de las 6 u 8 semanas de edad y se revacuna a las 3 o 4 semanas. Y revacunación al año. |
| <u>PARASITOSIS</u> Ascaris: Toxocara canis Toxocara felis | Distensión abdominal, quejidos, pelo opaco, falta de vigor, retardo del crecimiento y diarrea. | Flotación fecal | TRATAMIENTO: Piperacina de 100 a 300 mg/kg durante 3 días. |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTILÁN ESTADO DE MÉXICO

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|---|--|--|--|
| <u>TENIAS</u> Dipylidium caninum Las pulgas son hospedadores intermediarios | Existe prurito anal cuando las proglótides se presentan en el perineo. Disminución de condición corporal. | Identificación de proglótides o huevos en heces. | El praziquantel es el fármaco de mayor eficacia en una dosis de 5 mg/kg. El control de las pulgas es importante para prevenir la infección. |
| <u>GIARDIASIS</u> Giarda spp Protozoario flagelado | Se caracteriza por ser subclínica. Cuando se vuelve clínica se manifiesta por mala absorción intestinal que produce diarrea de mal olor, color claro, esteatorrea y pérdida de peso. La diarrea puede ser aguda o crónica. | Identificación de los quistes en heces por centrifugación y flotación con sulfato de zinc. | Metronidazol de 25 a 30 mg/kg cada 12 horas Evitar la ingestión de agua o alimento contaminado |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|---|--|--|--|
| <u>TOXOPLASMOSIS</u> Toxoplasma gondii | <p>Son comunes los signos inespecíficos de anorexia, depresión y fiebre mayor a 40 grados y sin respuesta a los antibióticos.</p> <p>Signos respiratorios: Neumonía necrosante aguda con disnea progresiva.</p> <p>Signos digestivos: Hepatitis y colangiohepatitis que pueden provocar diarrea, ictericia y ascitis.</p> <p>Signos Neuromusculares: encefalomiелitis que ocasiona convulsiones, ataxia, temblores, paresia y parálisis. Signos reproductivos: La infección transplacentaria puede provocar mortinatos o nacimientos de gatitos que mueren por toxoplasmosis pulmonar, hepática o de sistema nervioso.</p> | <p>Determinación de oocistos en heces.</p> | <p>Sulfas + trimetoprim en dosis de 20 a 30 mg/kg cada 12 horas.</p> <p>Prevención en gatos: No dar de comer carne cruda, vísceras o huesos. Ingestión de leche sin pasteurizar. No dejar que anden libres.</p> <p>Prevención en humanos: Las mujeres embarazadas deben evitar el contacto con la cama del gato y la comida cruda.</p> |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|---|--|---|---|
| <p><u>Distemper canino</u></p> <p>Paramixovirus</p> | <p>Anorexia, depresión y fiebre de 39.5 a 41 C° difásica.</p> <p>Sist. Respiratorio: Rinitis y conjuntivitis, secreción serosa a muco purulenta, neumonía, tos, disnea, estertores.</p> <p>Sist gastrointestinal vómito y diarrea. Sistema nervioso: Encefalomiелitis aguda, desmielinización, reflejos espinales anormales, paresia.</p> <p>Misceláneos: Hipoplasia dental hiperqueratosis plantar.</p> | <p>Historia clínica</p> <p>ELISA Indirecta</p> <p>IF.</p> | <p>Tratamiento asintomático:</p> <p>Ampicilina 20 mg/kg</p> <p>Amikacina 5 mg/kg</p> <p>Efedrina 2 mg/kg</p> <p>Metoclopramida de 0.2 a 0.4 mg/kg</p> <p>loperamida</p> <p>Fenobarbital de 2.5 mg/kg</p> |
| <p><u>Traqueo bronquitis infecciosa canina</u></p> <p>Bordetella bronchiseptica</p> <p>Virus de la parainfluenza canina</p> <p>Adenovirus canino tipo 1 y 2</p> <p>Virus del Herpes canino</p> <p>Reovirus canino 1 2 3.</p> <p>Micoplasma y Ureoplasma.</p> | <p>Tos que se caracteriza por la producción aumentada de moco, seguida de movimientos nauseosos y arqueamiento.</p> <p>Bronconeumonía, anorexia depresión y fiebre. Secreción naso-ocular (rinitis y conjuntivitis de seroso a muco purulento)</p> | <p>Historia clínica</p> | <p>Expectorantes: Hidrato de codeína 5 mg/kg cada 8 horas.</p> <p>Antihistamínicos:</p> <p>Difenhidramina de 0.5 a 2.2 mg/kg.</p> <p>Corticosteroides:</p> <p>Dexametasona 2.2 mg/kg</p> <p>Antibiótico: Tetraciclina 8 mg/kg</p> |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|---|---|--|--|
| <u>Leucemia felina.</u> Retrovirus (FeLV) | Las manifestaciones clínicas de la enfermedad son atribuibles a los efectos oncogénicos, citopáticos e inmunosupresores del virus. El gato afectado sufre una enfermedad crónica emaciante caracterizada por anemia letargia y anorexia. Linfoma alimentario: Aumento de nódulos linfáticos mesentéricos, existe vómito, diarrea y pérdida de peso. Linfoma mediastínico: Existe disnea, tos, disfagia y regurgitación. Linfoma renal: Insuficiencia renal y riñones aumentados de volumen. Leucemia linfoide, con circulación de células neoplásicas | Inmunodifusión en gel Elisa. IF | No existe tratamiento probado con eficacia. El cuidado de sostén, como los antibióticos para infecciones bacterianas secundarias, la hidroterapia y el apoyo nutricional pueden prolongar la vida del animal. La vacunación como prevención a los gatitos de 8 a 10 semanas de edad, con revacunación al mes seguida por la vacunación anual. |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|--|--|--|---|
| <u>RABIA</u> Rhabdovirus | Fase Prodrómica: (2 a 3 días) Cambio de comportamiento, fiebre, reflejos parpebrales y córneos lentos y mordedura en el sitio de la lesión. Fase furiosa: (2 a 4 días) Comportamiento errático, irritabilidad, inquietud, ladridos, agresión episódica, ataque vicioso a objetos inanimados, gruñidos, ataxia, desorientación y convulsiones. Fase paralítica: (2 a 4 días) Paresia, parálisis ascendente del sitio de la lesión, parálisis laríngea (babeo y disfagia), disnea, parálisis masticatoria, depresión, coma y muerte por parálisis respiratoria. | Historia clínica. Inmunofluorescencia directa | No existe el tratamiento Se recomienda la vacunación a partir del tercer mes de edad y después la revacunación anual. Prevención en humanos: Para prevenir la exposición previa en situaciones de alto riesgo (por ejemplo MVZ y sus empleados se recomienda la inmunización con vacuna de células diploides humanas VCDH u otra vacuna aprobada). Recomendaciones para humanos mordidos por animales sospechosos: Se debe cuarentenar y su observación durante 10 días a las mascotas que han mordido a un humano, durante la cuarentena, estos deben ser aislados de otros animales confinados, y acudir a las autoridades sanitarias correspondientes. |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|---|--|---|---|
| <u>Sarna Sarcóptica</u> Sarcoptes scabiei | Prurito intenso, alopecia, y costras hemorrágicas. | Historia clínica Observación microscópica por medio de raspados cutáneos. | Shampoo queratolítico Amitraz Ivermectina 0.3 mg/kg |
| <u>Dermatitis por alergia a la pulga</u> Ctenocephalides canis Ctenocephalides felis | Prurito seguido d mordedura en la piel, afección en región caudal, muslos ingles y abdomen.. | Historia clínica Se diagnostica en animales pruríticos con patrones típicos de afección y evidencia de pulgas. | Control de pulgas con piretrinas. Glucocorticoides: prednisona de 1.0 a 2.0 mg/kg 12/24 horas Antihistaminicos : difenhidramina 2 mg/kg |
| <u>Dematofitosis</u> Microsporium gypseum Microsporium canis Trichophyton mentagrophytes | Alopecia, descamación de la piel afectada circunscrita, de focales a multifocales, pelo roto, descamación, pústulas, pápulas, exudado, costras e hiperpigmentación | Raspado Medio de cultivo Sabouraud | Terapia tópica: Yodopovidona cada 5 días Ketoconazole (shampoo) Antimicóticos sistémicos: Ketoconazol 20 mg/kg |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

TRASTORNOS GENITOURINARIOS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|--|---|---|--|
| <p><u>PIOMETRA</u></p> <p>Hiperplasia endometrial quística Infección bacteriana Estrógenos externos</p> | <p>(HEQ) respuesta exagerada del endometrio a la progesterona después de la ovulación. (IB) Por contaminación a través del cuello uterino y se favorece por la inhibición leucocitaria por la progesterona. (EE) Estos causan por sí solos hiperplasia quística endometrial. Existe anorexia, depresión, letargia, también puede haber vómito y diarrea. la mayoría presentan descargas vaginales purulentas.</p> | <p>Biometría hemática completa Radiografía abdominal.</p> | <p>La ovario histerectomía completa es el tratamiento de elección. Antibióticoterapia: Ampicilina 20 mg/kg. Amikacina 10 mg/kg.</p> |
| <p><u>TUMOR VENEREO TRANSMISIBLE.</u></p> | <p>Aparecen masas friables, hemorrágicas con forma de coliflor que pueden estar necrosadas o traumatizadas. el sitio más común es la vagina.</p> | <p>Citóloga exfoliativa</p> | <p>La excisión puede ser eficaz si es totalmente removible, aunque no es útil en TVT metastásicos. La quimioterapia con vincristina a 0.025 mg/kg una vez a la semana durante 7 semanas.</p> |

ENFERMEDADES DE MÁS ALTA INCIDENCIA EN SAN ANTONIO TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO

TRASTORNOS METABOLICOS

| ETIOLOGÍA | SIGNOS Y SÍNTOMAS | DIAGNÓSTICO | TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN |
|--|--|---|---|
| <u>TETANIA PUERPERAL O ECLAMPSIA</u> Hipocalcemia | Las perras pequeñas con camadas grandes son las más afectadas. Existe tetania, jadeo, inquietud, ansiedad, goteo de saliva y mordisqueo de las mandíbulas. La marcha se vuelve rígida, cabeza y cuello extendidos y se producen contracciones de grupos musculares y convulsiones. Regularmente aparece a la segunda semana de lactación. | Historia clínica, junto con las convulsiones generalizadas. | Administración de gluconato de calcio vía endovenosa, causa remisión inmediata de los signos. Después la administración de calcio vía oral y de vitamina D. Para prevenir debe prestarse vigilancia nutricional especialmente al ingreso de calcio y de vitamina D, durante la gestación. |

3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

AREA DE RESULTADOS: SERVICIO MEDICO

OBJETIVO: 1.- Ofrecer un servicio Médico Integral al 100% de los pacientes durante todo el año 2001.

ESTRATEGIAS:

1.1. Utilizar permanentemente la política de examinar físicamente a todo paciente que acuda al consultorio.

1.2. Visitas Médicas a domicilio

1.3. Canalización de los pacientes que requieran atención de algún especialista

1.4. Pláticas en escuelas de nivel básico y medio superior para atraer posibles clientes

AREA DE RESULTADOS: ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO : 2 Establecer una estructura administrativa de la clínica para un buen funcionamiento del mismo. Plazo máximo junio del 2001.

ESTRATEGIAS:

- 2.1. Diseño Estructural del negocio.
- 2.2. Control de Inventario.
- 2.3 Minimizar el consumo de servicios, tales como agua, teléfono y energía eléctrica .
- 2.4. Contratación de servicios contables.

AREA DE RESULTADOS: CAPACITACION GENERAL

OBJETIVO : 3 Realizar capacitación constante aplicable a las diferentes áreas del consultorio.

ESTRATEGIAS:

- 3.1 Tomar cursos, diplomados o seminarios en Cirugía para el director médico
- 3.2 Inscripciones a publicaciones de carácter veterinario.
- 3.3 Actualización constante por medio de publicaciones y medios electrónicos como el Internet.
- 3.4 Capacitación y actualización del estilista.

AREA DE RESULTADOS: COMERCIALIZACION Y VENTAS.

OBJETIVO: 4 Obtener como venta un mínimo de \$ 11,000.00 mensuales en el primer año de operaciones.

- 4.1 Conservación y aumento de clientes nuevos
- 4.2 Inventarios adecuados
- 4.3 Atención personalizada
- 4.4 Manejo de la Campaña Nacional de Vacunación Antirrábica para la atracción de clientes potenciales.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

4. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS

Concepto EJERCICIO PRESUPESTAL 2001

| | ENE | FEB | MZO | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Ventas | \$10,340 | \$12,340 | \$10,900 | \$11,750 | \$10,670 | \$14,800 | \$24,450 | \$15,200 | \$11,000 | \$12,000 | \$13,800 | \$15,200 | \$162,540 |
| Total de Ventas | \$10,340 | \$12,340 | \$10,900 | \$11,750 | \$10,670 | \$14,800 | \$24,450 | \$15,200 | \$11,000 | \$12,000 | \$13,800 | \$15,200 | \$162,540 |

| | ENE | FEB | MAZO | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| Costos de productos | \$3,400 | \$3,130 | \$3,270 | \$3,560 | \$3,070 | \$4,000 | \$8,800 | \$5,050 | \$3,250 | \$3,700 | \$3,800 | \$4,700 | \$49,730 |

20

| | ENE | FEB | MZO | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|----------------|---------|---------|-------|---------|---------|----------|----------|----------|---------|---------|----------|----------|-----------|
| Utilidad bruta | \$6,940 | \$9,210 | 7,630 | \$8,190 | \$7,600 | \$10,800 | \$15,550 | \$10,150 | \$9,000 | \$8,300 | \$10,000 | \$10,500 | \$113,870 |

| | ENE | FEB | MZO | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| G.admón. | \$9,400 | \$7,100 | \$7,200 | \$7,300 | \$7,200 | \$7,100 | \$10,210 | \$7,700 | \$7,800 | \$7,700 | \$8,200 | \$7,100 | \$94,000 |
| R. Op | -2460 | \$2,210 | \$430 | \$890 | \$400 | \$3,700 | \$5,340 | \$2,450 | \$1,200 | \$600 | \$1,800 | \$3,400 | \$19,960 |
| % venta | -23.8 | 17.90 | 4.0 | 7.57 | 3.74 | 25 | 21.84 | 16.11 | 10.90 | 5 | 13.04 | 22.36 | 12.28 |
| Utilidad neta | -2460 | \$2,210 | \$430 | \$890 | \$400 | \$3,700 | \$5,340 | \$2,450 | \$1,200 | \$600 | \$1,800 | \$3,400 | \$19,960 |

5 . CONCLUSIONES

En el presente trabajo se muestra que la planeación y proyección a un corto plazo es una herramienta de suma importancia para comenzar cualquier negocio, dado que nos es de gran utilidad, pues podemos darnos cuenta de los riesgos con los que nos enfrentamos, como por ejemplo la inexperiencia, pero de igual manera el conocerlo nos permite estar preparados para manejar lo mas eficientemente posible nuestras oportunidades y fuerzas con las cuales cuenta la empresa.

En cuanto a la competencia desleal, se propone iniciar pláticas para unificar criterios y solucionar esta problemática. Nuestra propuesta seria llevar al máximo posible la superación personal con calidad total en servicios y la mejora continua para el bienestar propio y de la comunidad.

6. BIBLIOGRAFÍA

Birchard, S.J. & Sherding, R.G. 1996. MANUAL CLÍNICO DE PEQUEÑAS ESPECIES. McGraw Hill. Interamericana. México, DF.

Córdoba Barradas L. 1997. MONOGRAFÍA MUNICIPAL TULTITLÁN. Instituto Mexicano de cultura. Estado de México.