

71



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLÁN

MERCADOTECNIA VETERINARIA

ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA APLICADOS AL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA CLINICA
VETERINARIA DE PEQUEÑAS ESPECIES EN
NICOLÁS ROMERO EDO. DE MÉXICO

298102

TRABAJO DE SEMINARIO:
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

MIGUEL ANGEL MIRANDA LÓPEZ

A S E S O R E S :

MC. SERGIO CORTÉS Y HUERTA
MC. JOSÉ GABRIEL RUÍZ CERVANTES



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR U. N. A. M.
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES FES CUAUTITLAN DE ESTUDIOS
SUPERIORES CUAUTITLAN



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

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

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario Mercadotecnia Veterinaria: Elementos de mercadotecnia aplicados al desempeño profesional de una clínica veterinaria de pequeñas especies en Nicolás Romero, Edo. de México.

que presenta el pasante: Miguel Angel Miranda López
con número de cuenta: 9560365-4 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 24 de Septiembre de 2001

MODULO	PROFESOR
<u>I</u>	<u>MVZ Arturo Velasco Morales</u>
<u>II</u>	<u>MC Sergio Cortés y Huerta</u>
<u>IV</u>	<u>MC José Gabriel Ruiz Cervantes</u>

FIRMA

ÍNDICE

Introducción	
Visión	3
Misión	4
Valores	5
1. Entorno externo	6
Descripción del mercado	6
Problemas y oportunidades del mercado	9
Problemas médicos	10
Enfermedades virales	11
Síndrome diarreico	15
Parasitosis	17
Sarnas	19
Neumonías	21
Traumatismos	22
2. Entorno interno	23
Descripción de la clínica	23
Fuerzas y debilidades	24
3. Objetivos y estrategias (áreas de mejora)	26
4. Estado de resultados	28
5. Conclusiones	29
6. Bibliografía	31

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en las grandes ciudades vivimos de prisa con una considerable carencia de afecto de nuestros congeneres, y a veces para cubrir esta carencia optamos por la adquisición de una mascota ya sea perro, gato, hurón, canario, y otros que reúna ciertas características según nuestras necesidades de tiempo y espacio.

Esto representa que a la fecha han aumentado considerablemente las industrias que se dedican a satisfacer los requerimientos de las pequeñas especies ya sean alimenticias (Según raza, especie, tamaño e incluso para diferentes enfermedades), de vestido (ropa, gorras, suéteres, abrigos), de trabajo (entrenamiento de guardia y protección y de compañía).

A su vez hemos dejado nuestra responsabilidad en el arreglo y limpieza de nuestras mascotas en manos de profesionales ya que a la fecha, también se han abierto establecimientos dedicados únicamente a este fin y/o también en conjunto con las clínicas veterinarias como anexo a servicios de los clientes y por ende dar un mejor servicio y atención.

En el ambiente profesional en las clínicas y consultorios veterinarios también ha habido un crecimiento en número y en calidad, lo cual representa una gran competencia a nivel profesional, lo que origina que de alguna manera bajemos los costos de los servicios que ofrecemos a la gente.

Hoy en día toda empresa debe estar en búsqueda constante de algún método o forma que le permita destacar de una forma exitosa en el medio que se desenvuelva.

Sin duda alguna en épocas recientes la mercadotecnia ha venido siendo una parte medular en el funcionamiento de cualquier establecimiento ya que a través de ella nos permite adaptarnos a las necesidades que nuestro mercado esta buscando.

Gracias a la mercadotecnia, se fomenta la visión empresarial del médico veterinario, lo cual sirve no solo para valorar su trabajo sino también para proyectarse como un empresario con metas sólidas y con la capacidad de resolver los retos que se presenten a lo largo de su vida.

La constante capacitación y actualización de las nuevas técnicas mercadológicas y propias de la profesión que la mente empresarial exige le permite al médico veterinario tener nuevas oportunidades y mejores soluciones a los problemas, todo esto por el bienestar de un ser vivo, cuya función es la de proporcionar compañía al ser humano en un momento breve de su vida.

Para ello necesitamos mejorar los servicios que nuestros clientes requieren no importando el tamaño de la clínica, sino que debemos incorporar todas las necesidades que la clientela demanda y que están a nuestro alcance; todo esto con el único fin de:

¡Obtener la total satisfacción de la gente!

VISIÓN

Ser la clínica de pequeñas especies con mayor reconocimiento de la gente gracias a la calidad garantizada de las consultas y la atención brindada a sus mascotas a través de la continua capacitación y actualización del personal a cargo, siendo su mejor opción.

MISIÓN

Contribuir a la concientización de la población acerca de la responsabilidad que implica tener una mascota y compartir esta responsabilidad con un servicio médico veterinario de calidad y servicio.

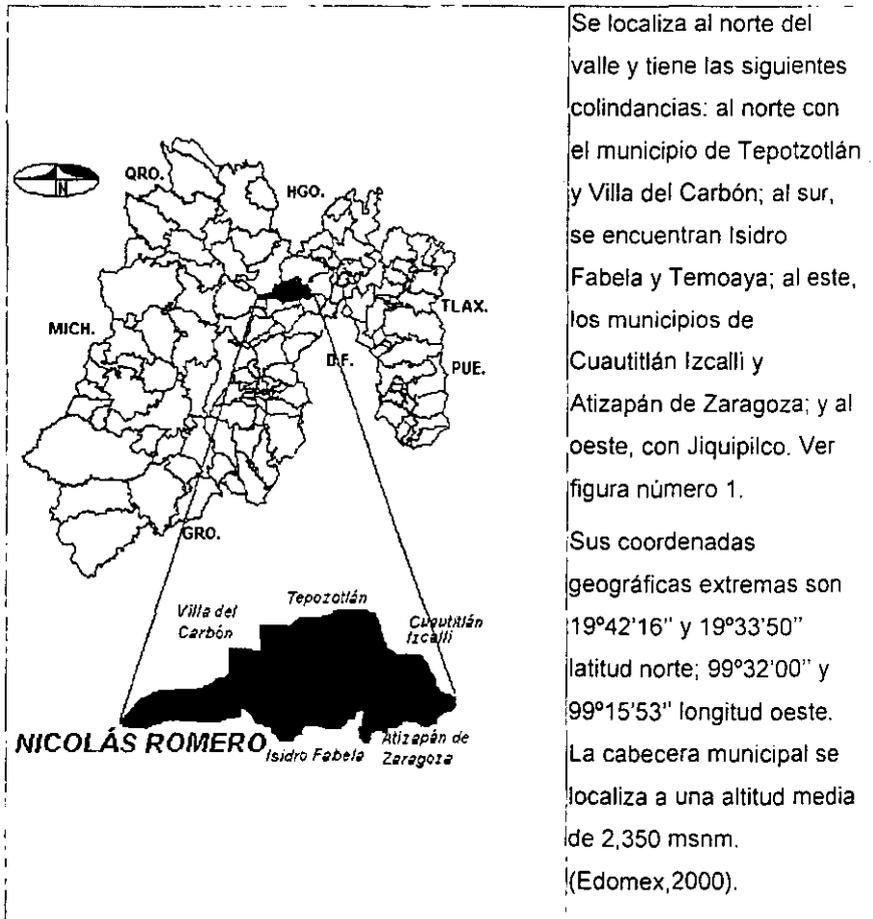
VALORES

- Responsabilidad: Aceptar y cumplir las tareas.
- Puntualidad y formalidad como imagen profesional.
- Respeto: Tratar a todos con educación y amabilidad.
- Humildad: Como sustento de mejora continua.
- Constancia: No detenerse ante la adversidad ni las dificultades, la constancia lo vence todo.

1. ENTORNO EXTERNO

1.1 Descripción del mercado.

Nicolás Romero es un municipio conurbado e integrado en la cuenca del Valle de México, presenta una problemática ambiental típica de la zona metropolitana; y, contribuye a la calidad del aire con las emisiones contaminantes generadas en su territorio municipal. La superficie del territorio de Nicolás Romero es de 233.508 Km², lo que representa el 1.05% del total de la superficie del Estado de México.



1.1.1 Aspectos socioeconómicos

1.1.1.1 Población

En el año 2000, Nicolás Romero tenía una población 269,549 habitantes (Censo de Población y Vivienda del Estado de México), con una densidad poblacional de 1,015 hab./km² (INEGI, 2000).

1.1.1.2 Economía

El municipio de Nicolás Romero se encuentra en la región socioeconómica "C" en donde los salarios mínimos son los más bajos a nivel nacional. Esta situación se presenta por la gran cantidad de actividades extensivas y de autoconsumo.

La población económicamente activa corresponde a 65,096 habitantes, de los cuales el 96.7% estaba ocupada y el 3.3% estaban desempleados. La actividad económica en el sector terciario es la de mayor importancia, la cual absorbe el 51.02% de la PEA.

Es conveniente señalar que el 61% de los habitantes de Nicolás Romero se traslada al Distrito Federal y municipios conurbados, para satisfacer sus demandas de empleo, salud, educación y comercio (Edomex, 2000).

1.1.1.3 Estructura urbana

Dentro del renglón de equipamiento, la infraestructura para educación cubre todos los niveles el número de escuelas preescolares asciende a sesenta y ocho registradas, ciento once primarias, treinta y ocho secundarias, seis bachilleratos y la Universidad Tecnológica Fidel Velázquez. En el sector comercio se tienen doce lecherías Liconsá, diez tianguis, tres mercados públicos, así como cuatro hoteles, un cine, un teatro, una oficina postal y una oficina telegráfica.

1.1.1.4 Uso del suelo

En 1990 el área urbana ocupa una superficie de 2,807 ha.; el uso de suelo forestal 9,924 ha.; la actividad pecuaria 2,722 ha. y la agrícola representa 5,434 ha. con cultivos principalmente de avena forrajera, maíz, papa, cebada, haba, frijoli y trigo (Edomex 2000).

1.1.1.5 Competencia

Actualmente en nuestra área de influencia se localizan 6 médicos veterinarios establecidos lo cual representa una cantidad considerable en cuanto a la competencia por el mercado. Sin embargo 3 de los mencionados no se dedican exclusivamente a pequeñas especies y sus establecimientos no aparentan ser consultorios veterinarios sino más bien tienen aspecto de forrajerías y farmacias veterinarias lo cuál origina las siguientes oportunidades para hacer que la gente se poseione de nuestros servicios debido a que 2 de dichos establecimientos están en la misma calle y colonia que la empresa que se pretende establecer.

1.2 Problemas y oportunidades.

1.2.1 Oportunidades:

- Mejorar la atención a los clientes.
- Mejorar el aspecto interno y externo del local.
- Entrega de folletos con información básica sobre la crianza de las mascotas especialmente su alimentación.
- Brindar asesorías a gente que recién adquiere un cachorro y no sabe como cuidarlo.
- Vestir siempre bata blanca y limpia.

Sin embargo dentro de los problemas a los cuales nos enfrentaremos tanto del mercado como médicos son los siguientes:

1.2.2 Problemas del Mercado.

- Bajo nivel socio económico de la población.
- Existen actualmente cinco médicos veterinarios zootecnistas (MVZ) establecidos en el área de influencia.
 - La gente cree que el MVZ debe de cobrar poco debido a que su trabajo es con animales y no se valora de la misma forma que a un médico de medicina humana.

1.2.3 Problemas Médicos.

Estos han sido recopilados mediante una entrevista personalizada con el MVZ Ricardo Rodríguez Galindo dueño y responsable de la clínica y farmacia veterinaria "Granja Animal".

1.2.3.1 Enfermedades virales

- Moquillo
- Parvovirus

1.2.3.2 Síndrome diarreico.

1.2.3.3 Parasitosis.

- *Toxocara, Ancylostoma, Dipilidium.*

1.2.3.4 Sarnas

- Demodésica, sarcóptica

1.2.3.5 Neumonías

1.2.3.6 Traumatismos

1.2.3 Enfermedades virales

1.2.3.1.1 Moquillo

Etiología: El virus del moquillo canino pertenece a la familia *Paramixoviridae* está estrechamente relacionado con el virus del sarampión del hombre.

Epizootiología: La enfermedad del moquillo es altamente contagiosa y necesita de un contacto estrecho entre los perros para contagiarse. El virus se propaga por la exposición de aerosoles (oro faríngeo o nasal). También puede ser aislado por otros tejidos corporales y secreciones incluyendo la orina. Es una enfermedad infecciosa que afecta en su mayoría a perros jóvenes (3 meses a 1 año). Sin embargo, recientemente ha involucrado a cachorros, menores de 8 semanas de edad y perros viejos, debido a los refuerzos suplementarios irregulares.

Signos clínicos: Fiebre bifásica de 39.5 a 41 grados centígrados y fluido seroso por mucosa respiratoria. Después se origina una etapa crítica de la enfermedad en donde los signos serán más severos solo en el caso de complicaciones bacterianas secundarias: descargas nasales y oculares, gastroenteritis, bronconeumonía, ataxia y después parálisis en adultos. Pueden presentarse uno o varios signos y en un orden aleatorio.

Diagnostico clínico: Existe una fuerte suposición de moquillo cuando el perro presenta por lo menos cuatro de los signos clínicos descritos anteriormente.

Diagnostico de laboratorio: Detección de anticuerpos por inmunofluorescencia indirecta en muestra de células epiteliales y líquido cefalorraquídeo.

Tratamiento: El tratamiento de soporte no es específico y no debe ser iniciado en presencia de signos neurológicos. Incluso en presencia de estos signos, las secuelas pueden ser desarrolladas en una etapa más tardía.

Terapia sintomática: Su ayuda consiste en evitar las complicaciones bacterianas de los sistemas respiratorio, digestivo y urinario con el uso de antibióticos de amplio espectro y evitar la pérdida de líquidos y electrolitos (Laboratorios Virbac, 2001).

Prevención: La única medida práctica y efectiva de controlar el moquillo es la inmunización por vacunación (Laboratorios Virbac, 2001).

1.2.3.1.2 Parvovirus

Etiología: La parvovirus se debe al *parvovirus canino tipo 2, 2a o 2b*, siendo los dos últimos, los que son prevalentes en el campo hoy en día.

Epizootiología: Es una enfermedad altamente contagiosa transmitida principalmente por vía oronasal. El virus tiene una replicación primaria en tejido linfoide asociado al intestino y posteriormente se presenta la viremia con diseminación hacia las células de las criptas intestinales donde hay una replicación secundaria. Los perros eliminan una gran cantidad de partículas virales en heces. Se ha vuelto exclusivamente una enfermedad de cachorros entre el destete y las 12 semanas de edad (Laboratorios Virbac, 2001).

Signos clínicos: Los signos característicos de la enfermedad: fiebre de hasta 41 grados centígrados, vómito, diarrea hemorrágica, deshidratación severa, anorexia, depresión, posible muerte en 2 a 5 días (Birchard, 1997).

Diagnostico: SE puede hacer mediante los signos clínicos descritos o con:

- Biometría hemática: Leucopenia con linfopenia.
- Elisa: Detección de virus en heces o contenido intestinal.

Tratamiento: Terapia de sostén:

La clave es prevenir el choque hipovolemico, endotóxico, la terapia de fluido intravenoso con solución de ringer lactato o NaCl, los valores séricos de potasio menores de 3.0 mEq/litro requieren una suplementación en la terapia, especialmente en la acidosis.

Antibióticos de amplio espectro y analgésicos son fundamentales.

Suspensiones recubridoras de la mucosa gástrica e intestinal tales como caolín, fosfato de aluminio, sales de bismuto son recomendadas.

Modificadores de la motilidad antiespasmódicos y antieméticos como la metoclopramida 0.5 mg/Kg. C/8hr. SC, PO (Sumano y Ocampo, 1989).

Prevención: La vacunación es la única forma confiable para evitar esta enfermedad (Laboratorios Virbac 2001).

1.2.3.2 Síndrome diarreico

Etiología:

Dieta:

- Cambio repentino de alimentación
- Ingestión de alimentos en mal estado
- Intolerancia a ciertos alimentos

Bacteriana:

- *Salmonella spp*, *E. Coli*, *Campilobacter jejuni*, *Clostridium spp*.

Parasitaria (visto más adelante)

Patogenia: Las infecciones entero tóxicas afectan habitualmente al intestino delgado, provocan diarrea secretora y pueden ir asociadas a deshidrataciones graves.

La diarrea se produce cuando se supera la capacidad absorbente del colon. Se produce la salida de agua, sodio, cloruros, potasio, bicarbonato y posiblemente proteína, sangre y neutrófilos hacia la luz intestinal.

El incremento de la permeabilidad intestinal se debe a enfermedades que producen inflamación ulceración o necrosis de la mucosa, las lesiones leves alteran las uniones entre las células epiteliales y permiten el escape de iones y líquidos.

Signos clínicos: Se caracteriza por el inicio súbito de diarrea acuosa o acuosomucoide que tiende a curarse sola y es de corta duración, la diarrea aguda leve con o sin vómitos, puede deberse a varios factores dietéticos, parasitarios o tóxicos, los jóvenes están más predispuestos.

Diagnostico: A través de la historia clínica, anamnesis y coproparasitoscópico.

Tratamiento: Evitar la ingestión de alimentos no destinados para el consumo de los animales y crear un hábito de consumo de alimento adecuado para el animal de acuerdo a la edad y peso de este.

En el caso de una diarrea de origen bacteriano la terapia antimicrobiana recomendada es la siguiente:

Gentamicina 2.2 mg/kg c/8hr IV (Bertram, 1991).

Enrofloxacin 5-20 mg/kg c/12hr IV, PO,IM,SC (Refervet, 2000).

Terapia de fluido intravenoso.

Prevención: Hasta la fecha no se ha encontrado una protección específica para la prevención de las diarreas debido a que la etiología de las diarreas es imprecisa (Barlough, 1992).

1.2.3.3 Parasitosis

1.2.3.3.1 Ascaris

Etiología: Los nemátodos ascarides son los parásitos de mayor prevalencia en perros y gatos. En perros es el parásito denominado *Toxocara canis*.

Ciclo de vida: La infección puede llevarse a cabo por 4 vías:

1. Prenatal: por vía transplacentaria.
2. Láctea: por migración transmamaria.
3. Ingestión de huevos infectantes.
4. Ingestión de huéspedes de transporte.

Signos clínicos: Se presenta con mayor frecuencia en jóvenes, se muestra dolor abdominal, quejidos, debilidad, somnolencia, retardo en el crecimiento, en ciertas ocasiones intususcepción, oclusión de la luz intestinal; En jóvenes y adultos solo se presenta pérdida de condición corporal.

Diagnóstico: Coproparasitoscópico (flotación)

Tratamiento: Piperazina 110 mg/kg PO (Alexander, 1984), Pamoato de pirantel 10 mg/kg (animales de 2.5 kg o menos), 5mg/kg (animales mayores de 2.5 kg.), (Ruíz, 2001).

1.2.3.3.2 Uncinarias

Etiología: *Ancylostoma caninum* es la más común en perros.

Ciclo de vida: Es por 5 vías: prenatal, láctea, ingestión ó penetración cutánea de larvas infectantes (L3), en ingestión de huéspedes de transporte.

Signos clínicos: Anemia por pérdida de sangre, melena, debilidad, deshidratación, muerte súbita por anemia; En animales adultos por lo regular son asintomáticos.

Diagnostico: Coproparasitoscópico (flotación).

Tratamiento: Pamoato de pirantel 10 mg/kg (Ruiz, 2001).

1.2.3.3.3 Tenias

Etiología: El más común es el *Dipylidium caninum* siendo las pulgas y piojos los huéspedes intermediarios.

Signos clínicos: Las tenias habitantes del intestino delgado rara vez causan deterioro, el signo más frecuente es el de la condición corporal, los proglótidos suelen causar prurito anal. Los animales adoptan la actitud de arrastrarse de "cochecito".

Diagnostico: Macroscópica directa (proglotidos en forma de semilla de melón).

Tratamiento: Praziquantel 5 mg/kg (Georgi, 1994).

1.2.3.4 Sarnas

1.2.3.4.1 Sarna demodésica

Etiología: El ácaro *Demodex canis* es una parte de la fauna normal del tegumento canino y está presente en cantidades muy pequeñas en la mayoría de los perros sanos.

Transmisión: Ocurre por contacto directo.

Tipos:

1. Localizada: se observan áreas alopecias pruríticas o apruríticas, escamosas comúnmente en la cara y miembros torácicos, de curso benigno.
2. Generalizada: Afecta áreas corporales extensas pero en especial la cabeza y los miembros, es una de las dermatopatías caninas más graves que puede llevar a la muerte. En resumen un animal puede progresar la enfermedad a través de los siguientes estadios: demodicitis localizada, demodicitis generalizada, demodicitis piogénica generalizada y/o pododemodicitis piogénica crónica.

Diagnostico: Raspado cutáneo.

Tratamiento: D. Localizada es una enfermedad leve que por lo regular sana espontáneamente.

D. generalizada es difícil de tratar. Se recomienda con baños de amitraz previo rasurado de las zonas afectadas.

Antibiótico de soporte gentamicina 2.2 mg/kg c/8 hr (Birchard 1996).

La ivermectina no se considera tratamiento de elección (George, 1991).

1.2.3.4.2 Sarna sarcóptica.

Etiología: El agente causal es el ácaro *Sarcoptes scabiei*.

Transmisión: Por contacto directo.

Patogenia: Las hembras fertilizadas excavan cavernas a través de la capa cornea de la piel desovando en el túnel que va formando tras de sí, los ácaros prefieren la piel con poco pelo, por ello son más frecuente sobre orejas, codos, abdomen y tarsos. Conforme va avanzando la enfermedad se presenta tricorrea. Todo el ciclo puede durar tres semanas. Los ácaros afectan primariamente a los perros pero pueden atacar a gatos, zorros y humanos.

Signos clínicos: Hay zonas alopecicas, erupciones papulocostrosas rojizas pruríticas produciendo una excoriación extensa.

Diagnostico: Raspado cutáneo.

Tratamiento: Baños de lindano previo rasurado de la o las zonas afectadas, Ivermectina 200 a 300 mcg/kg (Rodríguez, 2001), glucocorticoides (prednisolona 1 mg/kg/día (Ocampo, 1984).

1.2.3.5 Neumonías.

Etiología: *Pasteurella multocida*, *Bordetella bronchiseptica*, *E. Coli*, *Pseudomonas*, *Staphylococcus sp.*, *Streptococcus sp.*

Patogenia: La vía de infección típica es por inhalación. En general las infecciones respiratorias ocurren por el aumento de la adherencia de bacterias al epitelio respiratorio y reducen la eficacia mucociliar y la fagocitosis.

Signos clínicos: Las manifestaciones clínicas de las enfermedades broncopulmonares crónicas con frecuencia se caracterizan por una larga historia clínica de disfunción respiratoria. Dentro de los signos clínicos de las neumonías agudas se incluyen la tos, taquipnea, fiebre, disnea, anorexia, exudado nasal seroso o muco purulento, depresión y deshidratación. A la auscultación se escuchan ruidos respiratorios anormales como mayor intensidad o ruidos respiratorios bronquiales, crepitaciones y silbidos.

Diagnostico: Mediante la auscultación, Rx de tórax.

Tratamiento: Ampicilina y amoxicilina 20 mg/kg c/8 hr.(Birchard, 1996).

Gentamicina 2.2 mg/kg c/8 hr.(Birchard, 1996).

Sulfas 15 mg/kg c/12 hr. (Rodríguez, 2001),

1.2.3.6 Traumatismos

Etiología: Caídas, peleas, objetos punzocortantes, golpes, atropellamiento.

Diagnostico: Rx, examen físico (Observación de la respiración, palpación, auscultación, percusión).

Signos clínicos: Los traumatismos en perros y gatos son frecuentemente el resultado de accidentes con automóviles. En ciertas ocasiones hay ausencia de daños externos aparentes debido a que la piel puede estar intacta. Sin embargo el diafragma, corazón, pulmones pueden estar gravemente dañados. La corrección quirúrgica de las lesiones asociadas puede requerir tratamiento de urgencia.

Por lo general los animales muestran heridas típicas de peleas tales como colmillazos, rasguños e incluso cortadas que pueden ser superficiales o muy profundas que por lo general se manifiestan con hemorragias leves a severas.

Tratamiento: Si se cierra una herida causada por traumatismos, es forzoso que los tejidos sean viables y que estén lo suficientemente limpios para que puedan cicatrizar y progresar sin ningún problema, se deben hacer desbridamientos y lavados adecuados y con regularidad. En el caso de los traumatismos por atropellamiento y de hemorragias severas debe iniciarse de inmediato el tratamiento de choque hipovolémico u otros trastornos que pongan en peligro la vida del paciente, incluso antes de efectuar la valoración completa del animal.

La administración de antibióticos es recomendada para prevenir infección en las heridas debido a la contaminación de los tejidos con partículas extrañas. Con frecuencia son causadas por bacterias gram positivas, además de aplicación de analgésicos y desinflamatorios para evitar las mínimas molestias que el animal pueda presentar.

2 ENTORNO INTERNO

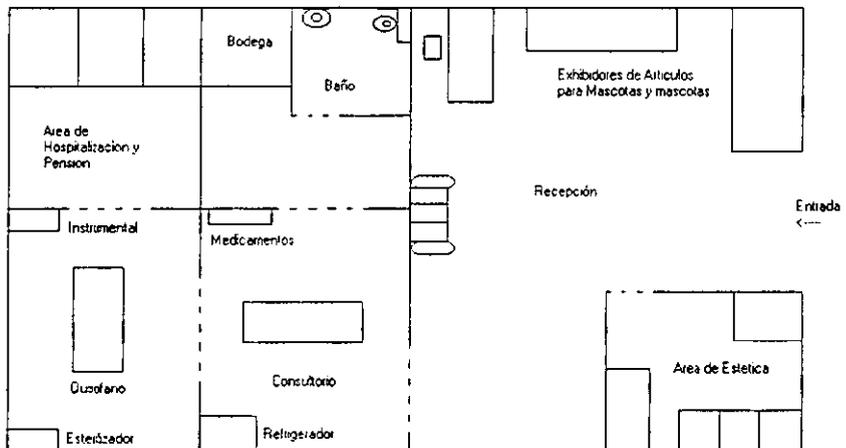
2.1 Descripción de la clínica

La clínica se ubicará en Avenida Juárez # 13 Colonia Juárez Nicolás Romero estado de México, tendrá un área de 5 m x 10 m.

Dentro de los servicios que se ofrecerán son los siguientes:

- Servicio de consultas
- " de cirugías
- " de emergencias
- " de hospitalización
- " de estética
- " de pensión
- Venta de artículos para mascotas.

Estará distribuida de la siguiente manera:



2.2 Fuerzas y debilidades (áreas de mejora).

Fuerzas:

- Se cuentan con 3 años de experiencia en pequeñas especies.
- Se tiene conocimiento de la zona
- El local en donde se establecerá está ubicado en la mejor zona comercial del municipio.
- Frente al local hay un estacionamiento.
- Siempre habrá un MVZ a cargo
- Se abrirá los 365 días del año.
- Se contará con área de hospitalización y pensión canina.
- Se contará con servicio de transporte para realizar consultas a domicilio y servicio de urgencias.

Debilidades:

- La gente desconfía de los MVZ con aspecto juvenil y de relativa inexperiencia.
- No ser miembro de ninguna asociación de MVZ.
- Solo atender en la gran mayoría a pequeñas especies.

- No tener conocimientos básicos sobre el cuidado de fauna silvestre (canarios, hurones, tortugas, peces, pericos y otros.).
- No contar con aparatos de rayos X, ultrasonido y microscopio.
- No tener experiencia en la toma y envío de muestras de laboratorio así como su interpretación ya que no es una practica común en la zona debido al nivel socio económico de la misma.

3.- OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.

3.1 Objetivos:

- Incrementar el número de consultas en un 20% mensual.
- Contribuir a la integración de la familia a través de una mascota.
- Ser el MVZ dedicado a pequeñas especies con mayor reconocimiento profesional en el municipio y sus alrededores.
- Dignificar a la profesión haciéndole ver a la gente la importancia que tiene esta actividad.

3.2 Estrategias:

1. Satisfacer al cliente.

Acciones:

- Establecer un sistema de descuentos a personas de la tercera edad.
- Se obsequiará un pequeño presente a los dueños de los cachorros que hayan cubierto su calendario de vacunación a tiempo y sin retraso.
- Crear un programa temporal de esterilización canina y felina en conjunto con el municipio.

- Organizar eventos (no oficiales) de belleza canina y concurso de disfraces de mascotas con premios atractivos.
- En el caso de estéticas se realizará un corte gratis por cada 4 cortes anteriores.

2. Educación continua.

Acciones:

- Obtener una membresía en alguna asociación de MVZ especialistas en pequeñas especies.
- Acudir a cursos de actualización y capacitación por lo menos una vez cada dos meses.
- Estudiar la especialidad en medicina y cirugía de pequeñas especies.

4.- ESTADO DE RESULTADOS

Enero – Diciembre

(2002-2003)

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ventas	\$ 9,790.00	\$11,748.00	\$14,097.60	\$17,097.12	\$19,148.77	\$21,446.63
Gasto de Venta	\$ 2,025.00	\$ 2,430.00	\$ 2,916.00	\$ 3,529.20	\$ 3,952.70	\$ 4,427.03
Utilidad bruta	\$ 7,765.00	\$ 9,318.00	\$11,181.60	\$13,567.92	\$15,196.07	\$17,019.60
Gastos de Admón..	\$ 8,930.00	\$ 8,890.00	\$11,310.00	\$12,690.00	\$12,810.00	\$13,190.00
Utilidad Neta	-\$ 1,165.00	\$ 428.00	-\$ 128.40	\$ 877.92	\$ 2,386.07	\$ 3,829.60

Cuadro 1: Estado de resultados proyectado del mes Enero al mes de Junio de 2002. Nótese el primer mes con un déficit de \$1,165.00 y el tercer mes con un déficit de \$128.40.

Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas	\$24,020.22	\$26,902.65	\$30,938.05	\$35,578.75	\$40,915.57	\$45,416.28
Gasto de Venta	\$ 4,958.27	\$ 5,553.26	\$ 6,386.25	\$ 7,344.19	\$ 8,445.82	\$9,374.86
Utilidad bruta	\$19,061.95	\$21,349.38	\$24,551.79	\$28,234.56	\$32,469.75	\$36,041.42
Gastos de Admón..	\$12,810.00	\$12,690.00	\$13,310.00	\$12,690.00	\$12,810.00	\$13,190.00
Utilidad Neta	\$ 6,251.95	\$ 8,659.38	\$11,241.79	\$15,544.56	\$19,659.75	\$22,851.42

Cuadro 2: Estado de resultados proyectado del mes de Julio al mes de Diciembre de 2002. Las utilidades netas del segundo semestre del año son muy favorables.

5.- CONCLUSIONES

El enfoque que se le da a la clínica no es el de un simple negocio a corto plazo sino que más bien es el de una empresa destinada a trabajar en el presente y en el futuro lo que implica llevar a cabo el control de nuestro estado financiero para tener una panorámica más amplia del curso que lleva nuestra empresa, así como la constante búsqueda de medios a través de los cuales podamos penetrar poco a poco en el mercado.

A través de las técnicas de la mercadotecnia aplicadas en la empresa se puede tener una ventaja sobre los demás establecimientos que se encuentran en el área de influencia, lo que nos puede convertir en la clínica veterinaria de vanguardia en todo el municipio.

En el primer mes de funcionamiento de la empresa se tiene un déficit de \$1,165.00 debido a los gastos por inicio de operaciones.

En el tercer mes se contrata a una persona que será la encargada de hacer la limpieza del establecimiento lo cual es el primer indicador de expansión de la empresa.

Debido a la utilidad neta que se obtiene al final del primer año de servicio de la empresa, las oportunidades de expansión así como la adquisición de nuevo instrumental, material y equipo para la clínica son una opción viable para mejorar los bienes y servicios que la clientela día con día está demandando.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

A través del seminario de mercadotecnia uno se puede dar cuenta de la importancia que tiene planear bien un proyecto con la finalidad de tener una idea más clara de lo que se pretende lograr. Todo esto mediante un estudio detallado del mercado con el objetivo de encontrar sus necesidades básicas y estar en una búsqueda constante de muchas más.

BIBLIOGRAFÍA

- Muller, H, G, Kirk, R, W, Scott, D, W, Dermatología en pequeños animales, 4ta edición, Edit. Intermédica México 1991.
- Kirk, R, W. Bonagura, J, D, Terapéutica veterinaria de pequeños animales, Edit. Interamericana-Mc Graw Hill México 1994.
- Birchard, S, J, Shering, R, G. Manual clínico de pequeñas especies, Edit. Mc Graw Hill México 1996.
- Barlough, Manual de enfermedades infecciosas Panamericana Madrid España 1992.
- Georgi, J, R, Georgi, M, E.. Parasitología clínica canina, Edit. Mc Graw Hill México 1994
- Refervet Guía básica de referencia de especialidades veterinarias (Pequeñas especies) PLM México 2000.
- Ruiz, C, G. Notas de Antiparasitarios. FES-C UNAM, México, 2001.
- Alexander, F. Introducción a la farmacología veterinaria. 3ª. Edición, Edit. Acribia, 1984.
- Bertram, G, K. Compendio de farmacología. Edit. el manual moderno, México 1991.
- Ocampo, C. Luis y Col (memorias) Problemática de los antibióticos en la medicina veterinaria C U México 1984.

- Sumano, H, Ocampo, L. Farmacología veterinaria, 2ª edición, Edit. Mc Graw hill, México 1989.
- Ruiz, C, J, C. Bases de la farmacología veterinaria, FESC UNAM México 2001.
- Rodríguez, G, R. Comunicación personal sobre incidencia de casos clínicos en la clínica veterinaria "Granja Animal" ubicada en el municipio de Nicolás Romero estado de México 2001
- Laboratorios Virbac, Manual informativo sobre vacunas, México D.F. 2001.
- www.inegi.gob
- www.edomexico.gob.mx/se/nicolasdiag.htm