

72



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

MERCADOTECNIA VETERINARIA

ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA APLICADOS AL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA CLINICA DE PEQUEÑAS
ESPECIES EN LA COLONIA ROMA. MEXICO, D. F.

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

ALEJANDRO RUBEN OROPEZA DOMINGUEZ

ASESORES: M.C. SERGIO CORTES Y HUERTA.
M.C. JOSE GABRIEL RUIZ 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
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

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



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

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 la clinica de pequeñas especies en
la colonia Roma.

que presenta el pasante: Alejandro Ruben Oropeza Dominguez.

con número de cuenta: 7420967-5 para obtener el título de :
Medico 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 27 de Noviembre de 2001

MODULO	PROFESOR	FIRMA
I	MVZ. Arturo Velasco Morales	
II	MC. Sergio Cortés y Huerta.	
IV	MC. Gabriel Ruiz Cervantes.	

DEDICATORIAS.

Dedico el presente trabajo.

A mi hija:

Alejandra.

Y a mis hijos:

Daniel

e

Israel.

Por todo su amor.

Por ser la luz de mi vida.

A mis padres, por el apoyo ofrecido durante todo este tiempo.

A Ti sencillamente gracias.

Al Dr. Sergio Cortés y Huerta, por el estímulo de obtener día a día nuevos conocimientos.

Al Dr. José Gabriel Ruiz Cervantes, por la enseñanza y el conocimiento de la farmacología, así como la ayuda a la revisión del presente escrito.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	2
VISIÓN.	3
MISIÓN.	4
VALORES.	5
1.0 ENTORNO EXTERNO.	6
1.1 Descripción del mercado:	7
1.2 Problemas	8
1.3 Problemas Médicos más frecuentes	9
1.3.1 Virales.	11
1.3.2 Bacterianas.	15
1.3.3 Parasitosis.	17
1.3.4 Enfermedades de la piel.	19
1.4 Oportunidades	23
2.0 ENTORNO INTERNO.	25
2.1 Descripción de la clínica.	27
2.2 Fuerzas	33
2.3 Debilidades.	34
3.0 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.	35
3.1 Objetivos.	36
3.2 Estrategias.	37
3.3 Plan de acción.	38
4.0 PRESUPUESTOS.	39
4.1 Estado de resultados.	40
5.0 CONCLUSIONES.	41
6. BIBLIOGRAFÍA.	42

INTRODUCCIÓN.

Estamos iniciando el siglo XXI, en donde hay nuevos cambios a nivel mundial en todas las áreas. Una donde se nos involucra directamente es la que se refiere a la Medicina Veterinaria, ya que habrá nuevos retos, avances médicos, actualizaciones, y sobre todo mucha competencia. Por lo tanto debemos prepararnos para un futuro cercano, iniciando con la apertura del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá, lo cual podría afectar a los Médicos Veterinarios que no puedan ofrecer servicios de alta calidad, con equipo médico moderno en óptimas condiciones y además con una preparación continua, esto es adquiriendo nueva información en Cursos, Congresos, Simposios, Publicaciones Científicas (Martínez, 2001)

Cualquier ciencia o técnica ha tenido adelantos insospechados: la velocidad en que tenemos que ponernos al nivel de los nuevos descubrimientos y adelantos a alcanzado la del vértigo, pues cada día, casi cada hora hay nuevas cosas que debemos aprender y aplicar a nuestro diario ejercicio. (Mondragón,1999).

Por las razones anteriores es necesario ofrecer servicios integrales como Medicina Preventiva, Hospitalización, Ortopedia, Ultrasonido, Rayos X, Laboratorio Clínico, así como la venta de alimentos Premium. (Eukanuba, Science diet, Proplan), ya que ahora las personas están aprendiendo y preocupándose sobre la Nutrición y las Enfermedades que afectan a sus mascotas. Por eso estoy aplicando las bases de la Mercadotecnia para el desarrollo de la Clínica Veterinaria ubicada en la colonia Roma y una parte de la colonia Doctores, en las que se logre dar un servicio integral de alta calidad.

VISIÓN.

Ser la Clínica Veterinaria, que proporcione los servicios óptimos e integrales como Medicina Preventiva, Medicina Interna, Nutrición, Urgencias Medicas. Dando apoyo a los Médicos Veterinarios de la zona ofreciendo Rx,s y Laboratorio Clínico. (Biometría Hemática, Química Sanguínea, Electrolitos, con equipo IDEXX).

MISIÓN.

Salvaguardar la vida y la salud de las mascotas, aplicando los conocimientos de Medicina Preventiva, Medicina Interna y Nutrición, logrando así una sana convivencia familiar.

VALORES:

- **HIGIENE:** Limpieza de la clínica, así como buena presentación personal.
- **HONESTIDAD:** Hablar con la verdad, en la relación Medico-Paciente.
- **RESPONSABILIDAD:** Dar los servicios ofrecidos con Etica profesional y mantener los horarios establecidos con puntualidad.
- **CALIDAD:** Ofrecer servicios óptimos, apoyados con equipo médico.
- **RESPECTO:** Aceptar que podemos tener puntos de vista diferentes.
- **CONOCIMIENTOS:** Preparación continua y adecuación a las nuevas prácticas veterinarias.

I.0 ENTORNO EXTERNO.

- 1.1 Descripción del mercado.**
- 1.2 Problemas del mercado.**
- 1.3 Problemas médicos.**
- 1.4 Oportunidades.**
- 1.5 Análisis comparativo.**

1.1 Descripción del mercado:

Población de las colonias Roma y Doctores.	84,829 Habitantes
Población aproximada de mascotas:	51,483
Número de viviendas habitadas:	25,201
Número de personas por vivienda:	04
Veterinarios:	16
Mercado Potencial:	3,234 Mascotas.
Mercado Meta:	09 Pacientes por día.

Tabla 1 (INEGI, 1995)

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS Y LAS OPORTUNIDADES QUE EXISTEN EN EL MERCADO.

1.2 Problemas

- Competencia desleal, al cobrar honorarios muy bajos con tal de atraer al cliente.
- Un alto porcentaje de las personas no tienen la responsabilidad de vacunar a sus mascotas contra Parvovirus, Distemper y Bórdetela.
- Falta de visibilidad, ya que la Clínica y la tienda, no son una accesoria, sino un departamento adaptado a éstas.
- La clínica se encuentra en el primer piso y mucha gente no se da cuenta de la existencia de los servicios.
- Existencia de tiendas de mascotas en donde aplican algunas vacunas sin ser Médicos Veterinarios. (**Oropeza, 2001**)

1.3 Problemas Médicos más frecuentes

- ◆ Parasitosis canina por Toxocara.
- ◆ Distemper Canino.
- ◆ Parvovirus canino.
- ◆ Sarna demodesica.
- ◆ Piodermas.
- ◆ Dermatitis por alergia a pulgas.

PROBLEMAS PROFESIONALES.

Existen muchas enfermedades que afectan a las pequeñas especies, de las cuales se citara las más importantes, y de acuerdo a la presentación de las mismas. En la Clínica Veterinaria, actualmente contamos con 235 pacientes.

Se mencionaran y darán una visión de las enfermedades Vírales, Bacterianas y Parasitarias, que comúnmente afectan a los pacientes de la Clínica.

Proporcionara información de la Etiología, Transmisión, Signos Clínicos, Diagnósticos y Tratamientos.

PROBLEMAS MÉDICOS MAS FRECUENTES.

1.3.1 VIRALES.

Las enfermedades virales más comunes son: Parvovirus y Distemper, estas enfermedades se encuentran muy diseminadas en la zona ya que las personas en la actualidad no tienen la costumbre de llevar a su mascota al Veterinario, para la aplicación de dichas vacunas.

En la colonia existen algunas personas que se dicen ser entrenadores o peluqueros y usualmente ponen las vacunas sin tener conocimiento de las enfermedades, el manejo de los biológicos ni llevar un esquema de vacunación.

1.3.1.1 PARVOVIRUS CANINO.

Etiología: El agente etiológico es el Parvovirus tipo dos. Es altamente contagioso en perros y prevalece en el mundo desde 1970. Este virus se divide celularmente en el intestino muy rápidamente, así también en la médula ósea y en tejido linfoide causando necrosis de las criptas intestinales por lo tanto causa una diarrea muy severa

Transmisión: La infección ocurre por vía fecal-bucal. Durante la enfermedad se disemina cerca de un billón de virions por gramo de heces fecales, en un lapso de una a dos semanas. El virus puede sobrevivir por muchos meses en el medio ambiente, y en fomites.

Incubación: Los signos de enfermedad enterica ocurren cinco días después de la transmisión.

Patogénesis: Después de la ingestión se infectan las criptas de las amígdalas y placas de peyer. La infección de los tejidos linfáticos inicia la viremia y, mas tarde, la infección de las criptas intestinales. La muerte puede ser resultado de deshidratación y desequilibrio electrolítico.

Incidencia por edad y raza: Ocurre casi siempre en cachorros recién destetados y los primeros seis meses de edad. Las razas más susceptibles a la enfermedad incluyen a los Rotweillers, Doberman, Pinschers y posiblemente a los Pit bull terriers y al Labrador retriever negro.

Signos Clínicos: el parvovirus causa anorexia, depresión, fiebre, vómito, diarrea líquida hemorrágica y rápidamente deshidratación. La muerte ocurre en la mayoría de los casos, por deshidratación, desequilibrio electrolítico, choque endotóxico o septicemia secundaria. Existen otros factores que predisponen como son stress, infecciones bacterianas secundarias y parasitismo intestinal.

Diagnóstico: hay que sospechar de la infección de parvovirus en perros jóvenes que abruptamente presenten vómito y diarrea, depresión y fiebre, ya que han estado en exposición de perros infectados o fomites.

Existen en el mercado dos formas de diagnóstico. La primera es hematológica donde se hace un conteo completo de glóbulos (CBC), es muy usado porque normalmente desarrollan una severa leucopenia con un total de quinientos a dos mil glóbulos blancos y en ocasiones aún menos. El hematocrito algunas veces puede ser normal o aumentado por la deshidratación (hemoconcentración). La segunda es por medio de virología, este método es práctico para detectar parvovirus en las heces fecales con la prueba de inmunoabsorbencia ligada a enzimas (ELISA), los resultados positivos usualmente son muy confiables.

Tratamiento: normalmente el tratamiento debe de ser de soporte y muy similar a los que se usan en los animales que tienen una gastroenteritis severa, esto es dando terapia de fluidos con Ringers con lactato y adicionado con potasio, por vía endovenosa.

Los antibióticos se pueden administrar parenteralmente, como ampicilina a dosis de 10-20 mg por Kg., combinada con gentamicina a una dosis de 2 miligramos por kilogramo de peso.

Tiene que haber una restricción dietética en donde no se de nada por vía oral hasta que haya cesado el vómito por lo menos 24 horas y la diarrea haya disminuido y esté libre de hemorragias esto podrá tomar de 3 a 5 días en la mayoría de los casos. Se podrá alimentar dando pequeñas porciones de dietas blandas digeribles o pollo con arroz y aumentar gradualmente la alimentación.

Se puede dar también para el vómito metoclopramide a la dosis de 0.5 mg por kilogramo cada 8 horas vía SC o de 1 a 2 miligramos por kilogramo cada 24 horas diluidos en los fluidos intravenosos.

Prevención: se da empezando con un calendario de vacunación a partir de las 6 semanas de edad del cachorro, con un intervalo de 15 días entre una y otra y hasta las 16 semanas de edad. Continuando posteriormente con la revacunación anual durante toda la vida. Otra forma de prevención es evitar el contagio al no tener contacto con animales enfermos y realizar una desparasitación oportuna. (Birchard, 1996; Dana 1998; Sumuano 1997).

1.3.1.2 DISTEMPER CANINO.

Etiología: el virus del moquillo canino es un morbillivirus de la familia paramyxoviridae.

Epidemiología: su distribución es mundial afecta a todas las edades y más a cachorros no vacunados de las 6 a las 12 semanas de edad. También a los lobos, a los coyotes, a los hurones, a los pandas y por supuesto a los perros.

Transmisión: los animales infectados eliminan el virus por las secreciones y las excreciones corporales y la vía primaria de exposición es por aerosoles.

Patogénesis: Exposición al ambiente infectado, deja al virus en las tonsilas y en los nódulos linfáticos bronquiales, afecta al tejido linfoide (2 - 5 días), se produce viremia (6 - 9 días), y se produce fiebre intermitente, se disemina por los tejidos epiteliales y por el sistema nervioso central y la respuesta va a depender de la inmunidad del hospedador, si es buena se elimina el virus, si no se va a los tejidos epiteliales respiratorios, gastrointestinales y el sistema nervioso central donde produce una encefalomiелitis y posteriormente muerte.

Signos Clínicos: Son multisistémicos y muy variables, anorexia, depresión, fiebre (39.5- 41° C), rinitis, conjuntivitis y descargas mucopurulentas nasocular y neumonía.

Produce vómito y diarrea así como queratoconjuntivitis, también afecta al sistema nervioso central, en donde produce una encefalitis aguda, convulsiones, cambios en el comportamiento haciendo círculos, ataxia y mioclonus. Produce hipoplasia del esmalte de los dientes e hiperqueratosis de los cojinetes plantares.

Diagnostico: se basa principalmente en los signos clínicos y los antecedentes de vacunación y en la posible exposición al virus.

También se diagnostica por virología en donde se demuestra que existe el antígeno viral por medio de inmunofluorecencia en los glóbulos blancos.

Tratamiento: solo suele ser sintomático ya que no existe un tratamiento antiviral efectivo.

El tratamiento sintomático se da con antibióticos de amplio espectro para infecciones bacterianas secundarias, especialmente neumonía. Amoxicilina a una dosis de 20 miligramos por kilogramo de peso, para el vómito se utiliza metoclopramida a una dosis de 0.5 miligramos por kilogramo de peso, en el caso de diarrea dar loperamida a la dosis de 0.1 a 0.2 miligramos por kilogramo cada 8 horas.

Para las convulsiones se utiliza fenobarbital a una dosis de 8 miligramos por kilogramo cada 12 horas, se recomienda mantener los ojos y la nariz libre de secreciones.

Prevención: se da por medio de la vacunación, y evitando la exposición. Se sugiere empezar a las 6 semanas de edad con un intervalo de 15 días y hasta las 14 semanas de edad. (Birchard 1996; Dana 1998; Sumuano 1997)

1.3.2. BACTERIANAS.

De las enfermedades bacterianas que se presentan comúnmente en la clínica se encuentran:

1.3.2.1 SALMONELOSIS.

Etiología: es causada por un bacilo Gram.-negativo de la familia Enterobacteriaceae.

Transmisión: se da por la vía feco-oral por la ingestión de agua o alimento contaminado. Este organismo puede sobrevivir por periodos muy largos fuera del huésped por lo que puede ocurrir transmisión por fomites.

Signos Clínicos: las manifestaciones por la infección de salmonella se dan de 3 formas: la de portador sub-clínico, enterocolitis que se caracteriza por diarrea, mucoide, que en algunos casos contiene sangre, produce vómito, tenesmo, fiebre, anorexia, letárgica, dolor abdominal y deshidratación, también puede ocasionar una diarrea crónica intermitente, puede progresar a una bacteremia fatal o endotoxemia con signos de choque endotóxico y coagulación intravascular diseminada.

Diagnóstico: se sospecha de salmonelosis en animales que han desarrollado diarrea aguda y que han estado expuestos a la bacteria, también se da en animales jóvenes, en inmunodeficiencias en animales débiles o en condiciones de falta de higiene.

Se confirma el diagnóstico aislando la bacteria en cultivos fecales o en cultivos de sangre de animales bacteremicos.

Tratamiento: El uso de antibióticos es controversial, ya que la bacteria se localiza en la mucosa produciendo enterocolitis, que es autolimitante y parece ser que no es afectada por los antibióticos.

Los antibióticos son recomendados cuando se produce una bacteremia y endotoxemia, produciendo signos como choque, deshidratación, fiebre o hipotermia, extrema depresión.

Se usan los siguientes antibióticos: Enrofloxacin a dosis de 5 mg por Kg cada 12 hrs. , PO, trimetropin-sulfas a dosis de 15 mg/ por Kg cada 12 hrs, PO.

Se administran durante 7 a 10 días. (Birchard 1996; Dana 1998; Sumuano 1997)

1.3.3 PARASITOSIS.

Son de los problemas más comunes que se presentan en la clínica, ya que la gente no desea que se le practique un examen coproparasitológico, o por lo menos un frotis directo. Usualmente la gente pide la compra de desparasitantes sin saber que tipo de parásito esta afectando a su mascota, y por ende la salud de su propia familia, además no se les da de acuerdo a la dosis indicada para cada caso.

1.3.3.1 TOXOCARA.

Los nematodos o gusanos redondos son los parásitos mas frecuentes en el mundo. *Toxocara Canis* que afecta a los perros y menos frecuente *Toxocara Leonina*; en el gato se encuentra el *Toxocara Cati* y *Toxocara Leonina*.

La infección por *ascaris* ocurre por 4 vías:

- La infección prenatal como resultado de migración transplacental, esto ocurre solo con *Toxocara canis*.
- La infección por la leche como resultado de migración transmamaria, ocurre con *Toxocara canis* y *T. cati*.
- Infección por ingestión de huevecillos. Ocurre con los tres parásitos.
- Infección por ingestión de un huésped de transporte (*T. canis*, *T.cati*), o por un hospedador intermediario (*T. Leonina*).

Existen tres patrones de migración cuando un animal es infectado:

- Migración a los pulmones y el hígado.

- Migración a la pared del tracto gastroenterico.
- Migración a los tejidos somáticos. (Pared intestinal, mesenterio, diafragma).

Signos Clínicos: Ocurren más frecuente en cachorros jóvenes y gatitos, en los que los parásitos adultos en el intestino pueden causar incomodidad y distensión abdominal, quejidos, pelo opaco, falta de vigor, retardo del crecimiento y diarrea. Frecuentemente los parásitos son encontrados en el vómito o en la diarrea. Raramente largas masas de parásitos pueden ocluir el lumen intestinal y causar la muerte. En los cachorros neonatos la migración de larvas de *T. canis* a través de los pulmones causa severos daños y fatal neumonía.

En la afección de animales jóvenes y adultos no se observan signos aparentes o se presenta la perdida de condición corporal.

Diagnóstico: Se establece por la identificación de los huevecillos de los parásitos, por medio de la técnica de flotación. Los cachorros empiezan a liberar huevecillos en las heces a las tres semanas de edad

Tratamiento: Hay disponibles muchos antihelmínticos como son: Fenbendazol a dosis de 50 mg por Kg PO por 3-5 días. Mebendazole a dosis de 22 mg por Kg PO por 3 días. Pamoato de Pyrantel 10 mg por Kg en cachorros de menos de 2.5 Kg, y mayor a 2.5 Kg a dosis de 5 mg por Kg PO.

Salud Pública: La larva de toxocara canis migrante visceral es una seria enfermedad en humanos, especialmente en niños, por la invasión de tejidos viscerales y se le considera un peligro en la salud publica. (Birchard 1996, Dana 1998; Sumuano 1997)

1.3.3.2 DIPYLIDIUM CANINUM.

Etiología: Es el cestodo más común en perros y gatos (gusano plano), las pulgas y los piojos son los hospedadores intermediarios. Muchas especies de *Taenia* pueden adquirirse por los perros y los gatos (*Taenia psiformes* y *T. taeniaeformis*, respectivamente), por la ingestión de cisticercos de tejido infectado de hospedadores intermediarios como conejos, roedores.

Signos clínicos: Los cestodos parasitan al intestino delgado de perros y gatos y en ocasiones causan un ligero deterioro corporal, los proglotidos son móviles y causan prurito anal cuando se presentan en el perineo.

Diagnóstico: Se identifican por medio de los proglotidos o huevos en las heces ya que tienen forma de barril y por su poro genital doble y su forma de grano de arroz.

Tratamiento: El más eficaz es prazicuantel a dosis de 5mg por Kg PO. Control de pulgas y piojos es importante para prevenir reinfecciones. (Birchard 1996; Dana 1998; Sumuano 1997)

1.3.4 ENFERMEDADES DE LA PIEL.

De las más comunes en el consultorio se encuentran las Sarna Demodesica, Piodermas y las dermatitis por pulgas, que detallaremos a continuación.

1.3.4.1 SARNA DEMODESICA.

Etiología: El *Demodex canis* es un habitante normal del folículo piloso y de las glás. Sebáceas, y se presenta la demodicosis cuando aumenta la población de éstos, por la anomalía inmunológica o por genética.

El ciclo de vida es dentro del hospedador que es el perro, y tiene 4 etapas: huevo, larva, ninfa, y adulto. El ciclo de vida es entre 20 y 35 días para completarse.

Transmisión: Ocurre en los primeros días de vida del cachorro, al tener contacto con la madre. No se considera contagioso para los perros adultos normales. Por lo tanto se considera como una disfunción del perro, mas que un aumento en la virulencia del parásito.

Signos clínicos: Demodicosis localizada, ocurre en perros de menos de un año de edad, no hay predilección por sexo o raza.

Las lesiones son en cabeza y extremidades, con alopecia, eritema, descamación, hiperpigmentación, formación de comedones, pioderma y prurito. Se cree que el 10 % de los casos se convierten en generalizada. La demodicosis generalizada consiste en áreas de alopecia multifocales, que tienen descamación, costras, eritema, hiperpigmentación y pioderma. En la pododemodicosis y otodemodicosis las alteraciones se encuentran en las patas o en los oídos respectivamente, donde presentan eritema.

Diagnóstico: Por raspado de la piel de áreas de alopecia, queratinización o de piodermas y se localiza el parásito al microscopio. También por la historia clínica en donde se presenta stress, antecedentes familiares, mala nutrición, ansiedad de separación, fatiga crónica, parasitismo, estro, lactación, rápido crecimiento, por la utilización de inmunosupresores como corticosteroides.

Tratamiento: Se da basándose en baños con peróxido de benzoil, y posteriormente con amitraz 10.6 ml en 8 litros de agua, se aplica en todo el cuerpo con una esponja, y se deja secar solo. Los baños deben de ser 6 uno cada semana. (Birchard 1996; Dana 1998; Sumuano 1997)

1.3.4.2 DERMATITIS POR ALERGIA A LAS PULGAS.

Se da por una reacción de hipersensibilidad a los componentes de la saliva.

Etiología: Por Ctenocephalides felis y canis.

Signos Clínicos: Lesiones primarias como son prurito, pápulas, y máculas eritematosas. Las lesiones secundarias cursan con inflamación crónica y trauma inducido por el prurito, en donde ocurre alopecia, pelo roto, seco, descamación, hiperpigmentación y liquenificación. Afecta a las áreas de la base de la cola y región lumbo-dorsal, región caudal de los muslos y el abdomen.

Diagnóstico: animales con prurito, y presencia de pulgas. Algunos factores estacionales, número de animales, tipo de piso, y si el dueño utiliza algún pesticida.

Tratamiento: Utilizar pesticidas en base a piretrinas, organofosforados, y eliminar los parásitos del medio ambiente. (Birchard 1996; Dana 1998; Sumuano 1997)

1.3.4.3 PIODERMA.

Se refiere a una infección piogena de la piel, que puede ser primaria o secundaria, superficial o profunda.

Etiología: Es causada por colonización bacteriana o invasión de la piel por coagulasa-positivo Staphilococcus intermedius.

Signos Clínicos: En las piodermas superficiales se caracterizan por pústulas, pápulas foliculares o collares epidérmicos. Las piodermas profundas se

localizan en la cara, extremidades o áreas interdigitales, hay inflamación, escoriación, eritema y alopecia.

Diagnóstico: Se basa en la historia clínica, si es de desarrollo rápido con lesiones en la piel, si tiene prurito y mal olor.

Tratamiento: Cortar el pelo del área afectada, lavar con shampoo antiséptico como povidone-iodine, aplicar una crema que contenga antibiótico y corticosteroides tópicamente. Se dará terapia sistémica con prednisolona a dosis de 0.5 mg/kg intramuscular, y después cada 12 horas por 5-7 días PO. , después cada 24 hrs. Por 5-7 días. (Birchard 1996; Dana 1996; Sumuano 1997)

1.4 Oportunidades

- Ofrecer servicio a domicilio en consultas. Recolección y entrega a domicilio de peluquería.

- Venta de alimentos premium como Eukanuba, Proplan, Science diet, con entrega a domicilio sin cargos extras.

- Dar servicio a mis pacientes y a los Médicos Veterinarios, con la toma de Rayos X, Laboratorio Clínico, ya que muchos de ellos no cuentan con este servicio.

- Proporcionar cursos a las diferentes escuelas, en donde se de información de las principales enfermedades que afectan a las mascotas y la prevención de las mismas.

- Ofrecer Urgencias Medicas Veterinarias, ya que en esta zona, no existe un hospital Veterinario que de un servicio las 24 hrs. (**Oropeza, 2001**)

1.5 ANALISIS COMPARATIVO.

Información de los servicios que ofrecen los Médicos Veterinarios de la zona y como podemos proporcionar servicios que ellos no tienen

M.V.Z. No.	1	2	3	4	5	6	7
• Pensión.	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO
• Peluquería.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Venta de Alimentos.	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO
• Urgencias Medicas.	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
• Hospitalización.	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Servicio a domicilio:							
Medicas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Peluquería.	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
• Especialidad.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Equipo de Rayos X.	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO
• Laboratorio.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Tiempo de establecidos en años	15	5	3	7	3	2	2

Información proporcionada por los Médicos Veterinarios que se encuentran alrededor de la clínica, vía telefónica.

2.0 ENTORNO INTERNO.

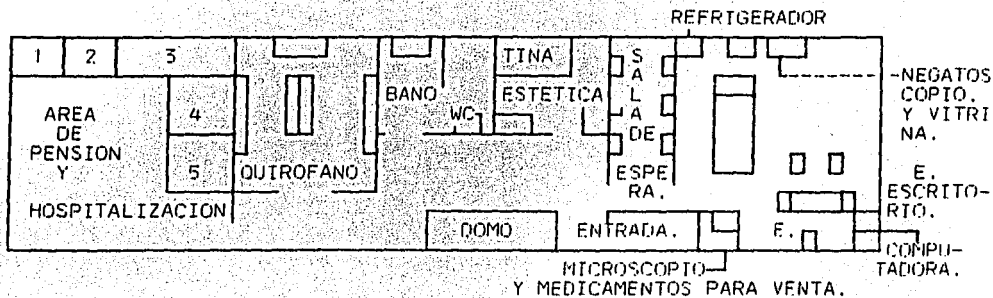
2.1 DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DE LA CLÍNICA.

2.2 FUERZAS.

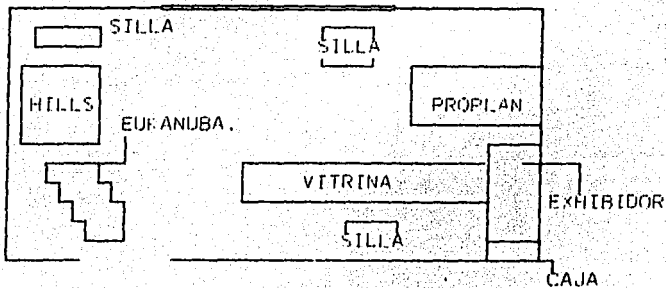
2.3 DEBILIDADES.

DISTRIBUCION DEL AREA DE LA CLINICA.

PRIMER PISO.



PLANTA BAJA VENTANA



2.1 Descripción de la clínica.

La Clínica se encuentra situada en la calle de Mérida 162 Colonia Roma Norte.

Se conforma por dos partes, la Primera que corresponde a la Tienda, ubicada en la plata baja del edificio y que tiene vista a la calle, con una superficie de 5 m de largo por 4 m de ancho, cuenta con 3 raks para alimentos, una vitrina y 3 sillas para sala de espera.

La otra parte corresponde a la Clínica con una superficie de 96 mts, que se encuentra ubicada en el primer piso. Consta de las siguientes áreas:

ÁREA DE ESPERA. (A)

Cuenta con las dimensiones de 3 m de ancho por 2 m de largo. Consta de 3 sillas.

CONSULTORIO. (B)

Con las dimensiones de 7 m de largo por 4 m de ancho, se integra por una mesa de exploración con dos cajones, cuenta con una charola de acero inoxidable, una lámpara de pedestal, un negatoscopio, un equipo de diagnóstico compuesto de otoscopio y oftalmoscopio fijados a la pared, una vitrina de madera para medicamentos e instrumental, una báscula de piso, un refrigerador, un esterilizador, escritorio que cuenta con microscopio y medicamentos para la venta, escritorio con sillas para dar la consulta, mesa lateral para la computadora e impresora.

ÁREA DE ESTÉTICA. (C)

Con dimensiones de 2 m de ancho por 2.5 m de largo, consta de una tina de concreto con azulejo para bañar a los perros, una jaula de 90 por 60 cms. con división para dos mascotas y en la parte superior tiene la mesa para estética con piso antiderrapante, un mueble que contiene toallas, 2 maquinas Oster para corte de pelo con cuchillas del 10,7,40, tijeras, cardas, corta uñas, shampoos y secadora.

BAÑO. (D)

Con una dimensión de 2 m de ancho por 2 m de largo, equipado con un lavamanos, un w.c., área para regadera que en el futuro se emplee para revelado de Rx.

AEA DE QUIRÓFANO. (E)

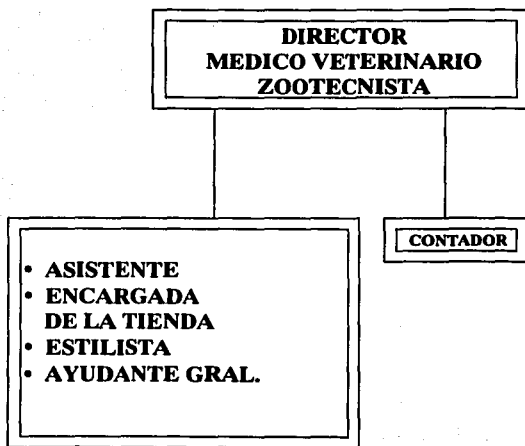
Mide 3.5 m. de largo por 3 m. de ancho, cuenta con una mesa de Cirugía y mesa Mayo de acero inoxidable, un negatoscopio fijo a la pared, dos mesas laterales para medicamentos e instrumental quirúrgico estéril.

ÁREA DE PENSIÓN Y HOSPITALIZACIÓN. (F)

Con dimensiones de 4 m de largo por 3.5 m de ancho, que contiene 5 jaulas construidas de concreto, (4 jaulas de 1 m de ancho por 1 metro de largo, 1 jaula de 1 metro de ancho por 1.40 m de largo). En esta área se espera ubicar el equipo de Rx.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA CLÍNICA.

ORGANIGRAMA



DIRECTOR

MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

Responsable de la funcionalidad y rentabilidad del negocio	
ÁREA	FUNCIONES
DIRECCIÓN.	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de la Mercadotecnia• Contratación de personal• Pago de sueldos.• Toma de decisiones.• Análisis de información.
MEDICAS	<ul style="list-style-type: none">• Consultas.• Vacunación.• Cirugías.• Desparasitaciones.• Exámenes de Gabinete.
VENTAS	<ul style="list-style-type: none">• Compras a proveedores.• Pagos a proveedores.• Capacitación a personal.

Funciones del asistente.

- Sujeción de la mascota a la exploración.
- Toma de temperatura.
- Peso de la mascota.
- Asiste en las cirugías.
- Limpieza de instrumental.
- Esterilización de instrumental.
- Toma de muestras fecales.
- Realiza exámenes de flotación.

Funciones de la estilista.

- Recepción y entrega de la mascota.
- Realiza el corte de pelo.
- Baño de los perros.
- Informa al Veterinario de parásitos o lesiones encontradas en la mascota.
- Limpieza de glás. Anales.
- Limpieza de orejas y corte de uñas.
- Fija el precio.
- Mantener limpia el área de estética.
- Informe del equipo (necesidades)

Funciones de la encargada de la tienda.

- **Atención al cliente.**
- **Encargada de realizar la venta.**
- **Orientación de los alimentos premium**
- **Conocimiento de todos los productos que se venden.**
- **Persona que se encarga de cobrar los honorarios del medico.**
- **Promoción de los nuevos productos.**
- **Venta de accesorios y medicamentos.**
- **Realiza el inventario mensual.**
- **Se encarga de llamar a proveedores.**
- **Maneja el flujo de caja.**

Funciones del ayudante en general.

- **Limpieza de la clínica.**
- **Mantener todos los productos limpios.**
- **Sacar la basura todos los días.**

Funciones del Contador.

- **Calcular los impuestos trimestrales de los honorarios médicos.**
- **Calcular los impuestos trimestrales de las ventas mensuales de la tienda.**
- **Entrega de Formas Fiscales para pago.**
- **Contabiliza los gastos de la tienda y la clínica.**

2.2 Fuerzas

- Clínica que ofrece los servicios de Urgencias Médicas las 24 horas, y los 365 días del año.
- Cirugías de Especialización como Ortopedia, ya que se cuenta con experiencia al respecto.
- Se cuenta con Microscopio óptico, para realizar raspados de piel y lograr identificar al parásito externo, así también parásitos internos, por medio de flotación, en donde es posible identificar los huevecillos de estos.
- Se venden alimentos tipo Premium, de las marcas más reconocidas y con entrega a domicilio sin cargo extra, así como medicamentos de uso cotidiano.
- Limpieza general constante de la clínica con aromatizantes, y excelente presentación personal del Médico y de la Asistente, también utilización de bata limpia mientras se permanece dentro de la clínica.
- Se cuenta con las jaulas necesarias para Hospitalización y además con el servicio de 24 horas.
- Se cuenta con farmacia, ya que aquí mismo se venden los medicamentos, para tratamiento en casa.

2.3 Debilidades.

- Por el momento no se cuenta con equipo de Rayos X y algunas veces en la atención de emergencias no se puede dar el diagnóstico al momento.
- Falta de capital para la compra de equipo para Laboratorio Clínico, y así correr exámenes al momento.
- Falta de material para realizar cirugías especializadas como de Ortopedia.
- Competencia desleal ya que algunos Veterinarios cobran precios más bajos, de lo que sugiere la AMMVEPE.
- La tienda no tiene entrada directa de la calle, y por lo tanto se realiza la venta desde la ventana.
- La Clínica se encuentra ubicada en el primer piso, y algunas veces la gente no sabe que existe el negocio.

3.0 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.

3.1 OBJETIVOS.

3.2 ESTRATEGIAS.

3.3 PLAN DE ACCIÓN

3.1 Objetivos.

- **Aumentar la cartera de clientes a 15 pacientes mensuales, y mantener los ya existentes.**
- **Plan de incentivos para la asistente, ya que es la encargada de las ventas de la tienda.**
- **Incrementar la Peluquería Canina, por que en la actualidad se cuenta con muy pocos clientes.**
- **Las ventas de la tienda aumentarlas en un 100 % en un lapso de 6 meses (alimentos, accesorios y medicamentos).**
- **Compra de equipo de Rayos X, Anestesia intubada, y Laboratorio Clínico, en un tiempo máximo de 1 año.**

3.2 Estrategias.

- **Su mascota es la mejor inversión.**
- **La salud de su mascota no tiene precio.**
- **Solo buenos servicios profesionales.**

3.3 Plan de acción.

- Para aumentar la cartera se tendrá que hacer publicidad en los periódicos locales, así como el reparto de volantes en donde se informe de los servicios que se ofrece.
- Para ofrecer el aumento a los incentivos se creo el plan de cursos de capacitación para la venta de servicios, alimentos, medicamentos y accesorios. Se dará el 2 % mensual de las ventas de la tienda a la asistente.
- Con lo que respecta al área de peluquería, se espera captar 3 perros diarios y los sábados 6, ofreciendo descuentos para la siguiente visita.
- El aumento en las ventas se espera realizarlo con la entrega a domicilio, sin cargo extra. Repartiendo volantes de casa en casa y poniendo publicidad externa con luces.
- La compra del equipo de Rayos X, Laboratorio Clínico se hará con un estudio de Mercadotecnia de la zona así como de los Médicos Veterinarios, para dar soporte a los mismos con un servicio rápido. (equipo de IDEXX Biometría Hemática, Química Sanguínea y electrolitos) y que se amortice en un periodo de un año.

4.0 PRESUPUESTOS.

4.1 ESTADO DE RESULTADOS.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

4.1 Estado de resultados.

MES	AGO 01	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	ENE. 02	FEB.	MAR.	ABR.	MAY	JUN.	JUL. 02.
VENTAS	\$16,000	\$18,000	\$20,000	\$22,000	\$24,000	\$26,000	\$28,000	\$30,000	\$32,000	\$34,000	\$36,000	\$38,000
COSTO DE VENTA	\$5,600	\$7,200	\$8,000	\$8,800	9,600	\$10,400	\$11,200	\$12,000	\$12,800	\$13,600	\$14,400	\$15,200
GASTOS DE OPERACIÓN	\$8,150	\$8,150	\$8,150	\$8,150	8,150	\$8,500	\$8,600	\$8,700	\$8,800	\$8,900	\$9,000	\$9,100
UTILIDAD BRUTA	\$2,250	\$2,650	\$3,850	\$5,050	6,250	\$7,100	\$8,200	\$9,300	\$10,400	\$11,500	\$12,600	\$13,700
TOTAL. DE UTILIDAD BRUTA	\$92,850.00											

En esta tabla se informa de los ventas que se esperan mensualmente, iniciando en el mes de Agosto del 2001 y terminando en Julio del 2002, cual será el costo de venta, así como los gastos de administración. Y que utilidades habrá al terminar el proyecto..

Gastos de Administración:

Pago de Luz:	\$ 100.00
Pago de teléfono	\$ 300.00
Renta:	\$2,000.00
Honorarios Médicos:	\$4,000.00
Nomina:	\$1,750.00

5.0 CONCLUSIONES.

Ahora ya se qué quiero de mi clínica, hacia dónde voy, cuáles son mis necesidades y las de la gente, qué oportunidades tengo al competir con los colegas, cuáles son mis fuerzas y debilidades y así hacer las correcciones necesarias a tiempo.

El tener acceso a la información mercadológica, permite visualizar un panorama más amplio de cuáles son en la actualidad las herramientas necesarias para el desarrollo a nivel profesional como empresa. Ahora se debe crear un esfuerzo de mejora en la calidad de los servicios, en donde la gente que trabaje debe tener una preparación constante y adecuarse a las necesidades de los clientes.

Todos los conocimientos adquiridos durante el seminario, pude aplicarlos directamente en mi empresa, diseñando paso a paso como debe funcionar la Clínica Veterinaria para que pueda ofrecer servicios de tipo integral. Asimismo pude desarrollar las funciones de cada integrante de la misma, logre conocer cuales son los servicios que otros Veterinarios ofrecen e identifiqué las necesidades de la gente de mi zona.

Trataré de dar ese servicio extra que en la actualidad se necesita para lograr ser diferente a los demás y por consiguiente captar más pacientes por mes.

Con toda esta información mercadológica, podremos instalarnos en una posición de primer mundo y en donde nuestros ingresos se reflejen, en una profesión digna.

6. BIBLIOGRAFÍA.

1. Birchard, S.S 1996. Manual of Small Animal Practice. 1ª Edición. Edit. Saunders U.S.A.
2. Dana, G.A. 1998. Veterinary Drugs. Segunda Edición. Edit. Lippincott-Raven.
3. Fuentes, H.V. 1992. Farmacología y Terapéutica Veterinarias. Edit. Interamericana.
4. INEGI, 1995. (Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática). Sistema para la consulta de información por colonias. Censo.
5. Kotler P, 1999. 3ª. Mercadotecnis. 3ª. Edición. Edit. Prentice Hall.
6. Martínez, R. 2001. Revista AMMVEPE Vol. 12, No.2.
7. Merk, 1997. Manual Merk de Veterinaria, 5ª Edición. Edit. Centrum, Merk & Co.
8. Mondragón H. 1999. Revista AMMVEPE. Vol. 10. No. 1.
9. Oropeza, A. Comunicación personal. Clínica Privada.
10. Ruiz. C.G. 1998. Introducción al uso de Antibióticos. Antibioterapia. FES-C UNAM.
11. Sumano, L.H y Ocampo, C.L. 1997. Farmacología Veterinaria. Segunda Edición. Edit. McGraw-Hill Interamericana.