

18



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

"MERCADOTECNIA VETERINARIA:
ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA EN APOYO
AL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN UNA CLINICA
VETERINARIA EN EL FRACCIONAMIENTO HACIENDA
OJO DE AGUA, ESTADO DE MEXICO"

TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
MEDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA
P R E S E N T A :
CARLOS EUSEBIO CARRILLO VIEYRA

ASESORES: MC. SERGIO CORTES Y HUERTA
MC. JOSE GABRIEL RUIZ CERVANTES

CUAUTITLAN IZCALLI, ESTADO DE MEXICO

2001

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



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



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 en apoyo al
desempeño profesional en una clínica veterinaria en el fraccionamiento
Hacienda Ojo de Agua, Estado de México.

que presenta el pasante: Carrillo Vieyra Carlos Eusebio
con número de cuenta: 080619822 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

"NO MIFRAZABLARA EL ESPIRITU"
Cuautitlán (Cdmx), Méx. a 16 de Noviembre de 2001

MODULO

PROFESOR

FIRMA

I

MVZ. Arturo Velasco Morales

II

MC. Sergio Cortés y Huerta

IV

MC. Gabriel Ruiz Cervantes

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

DEDICATORIA

A Dios, agradeciendo todas las bendiciones que he recibido todos los días.

A mi madre Sra. María Cristina Vieyra Collado, agradeciéndole todo su amor y esfuerzos para salir adelante en todas las situaciones difíciles, además de ser para mí, un buen ejemplo de tenacidad y honradez, motivándome siempre a la superación.

A mi esposa Sra. Margarita Arvizu de Carrillo, por ser mi ayuda idónea.

A mis hijos Carlos, Jonathan, Jeremías, Karen, Jocabed, Raquel y futuro(s), los cuales junto con mi esposa, son una motivación preciosa para mí, esperando que sea para ellos siempre un ejemplo no solo a seguir sino para superar.

A todos que Dios los bendiga siempre.

Carlos Eusebio Carrillo Vieyra

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores y compañeros de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, por su valiosa contribución en la formación de la profesión de Medicina Veterinaria y Zootecnia, gremio del cual me siento orgulloso de formar parte.

Y a mi país, México, en cuya sociedad estoy comprometido para retribuirle lo que me ha dado, en el que me esfuerzo y trabajo para poner en alto los colores de nuestra bandera.

A MVZ. Sergio Cortés y Huerta, así como a sus colaboradores del "Seminario de Mercadotecnia Veterinaria" por todos los conocimientos y experiencias que nos compartieron, siendo para mí un ejemplo de superación.

A MVZ. J. Gabriel Ruiz C. Por su dedicación y paciencia, además de brindarme su amistad.

A todos gracias.

Carlos Eusebio Carrillo Vieyra

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.	1
1.1. La visión	5
1.2. La misión	6
1.3. Los valores	7
1.4. Descripción del área de trabajo	8
1.5. Croquis de distribución	12
2. ENTORNO EXTERNO	13
2.1. Descripción del mercado	13
2.2. Problemas del mercado	16
2.3. Problemas médicos más frecuentes	18
3. ENTORNO INTERNO	41
3.1. Oportunidades	41
3.2. Fuerzas	43
3.3. Debilidades o áreas de mejora	45
4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	46
4.1. Objetivos	46
4.2. Estrategia	46
4.3. Acciones	46
4.4. Objetivos personales	49
4.5. Estrategia personal	49
4.6. Acciones personales	49
4.7. Mezcla de mercadotecnia	50
5. ESTADO DE RESULTADOS	59
6. CONCLUSIONES	60
 BIBLIOGRAFÍA	 62

LISTA DE TABLAS

1. Descripción del mercado	13
2. Problemas del mercado.	16
3. Comparación entre Parvovirus y Coronavirus Canino.	24
4. Composición de la vacuna Vanguard plus 5/CV-L.	25
5. Calendario de vacunación.	26
6. Oportunidades.	41
7. Fuerzas.	43
8. Debilidades o áreas de mejora.	45
9. Distribución poblacional según sexo y edad.	53
10. Distribución de la población según el nivel de instrucción.	55
11. Distribución poblacional en Tecámac según la situación en el trabajo.	56
12. Distribución según tipo de inactividad.	57
13. Distribución de la población según ingresos en salario mínimo.	58
14. Estado de resultados.	59

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo de seminario es que tengamos mayores herramientas para el ejercicio profesional. La eficiencia profesional es un triángulo conformado por tres elementos:

- 1) Vértice de conocimientos.- El conjunto de todos los adquiridos.
- 2) Vértice de comunicación.- Es aplicar los conocimientos.
- 3) Vértice de herramientas.- Las diversas ciencias y material disponible.

Conocimientos



=
Eficiencia
Profesional

Comunicación

Herramientas

Una definición clásica de Marketing, dice que es una filosofía de trabajo basada en sistemas *administrativos*, que facilita que las personas y empresas obtengan utilidades al vender sus productos y servicios (CORTÉS, 2001). Marketing es el conjunto de los estudios de mercado que permiten establecer unas previsiones de ventas a las que deben adaptarse los planes de producción de la empresa (SALVAT, 1999). Es resolver las necesidades de un cliente (hoy) y estar en la búsqueda de nuevas necesidades (mañana), las necesidades se identifican, no se crean, por ejemplo la necesidad no es tener una computadora, la necesidad es procesar los datos que tienes y por consecuencia se crea la computadora. Otro caso sería la necesidad de transporte, por lo que se crea el automóvil. Comúnmente se confunde ventas y mercadotecnia, las ventas son parte de la mercadotecnia. El Marketing nace después de 1929, después de la recesión (fase del ciclo económico definida como el punto de flexión entre la prosperidad y la depresión) en Estados Unidos, toma fuerza debido a las carreras de productos en que compiten varios países (CORTÉS, 2001).

El mercadólogo esta siempre atento podemos crear algo siempre y cuando tengamos la técnica, la mercadotecnia emplea la creatividad que es el alma del Marketing por lo que es necesario estimularla y aumentarla. Para ser creativo es necesario en primer lugar controlar el miedo, el miedo no se pierde se controla para hablar o actuar, se tiene pánico con el error, para aprender es necesario perder el miedo a la equivocación (CORTES, 2001).

La Mercadotecnia es indispensable para todo aquel que decida abrir una clínica veterinaria por pequeña que esta sea, debido a que si aplicamos los principios fundamentales que de esta se desprenden, tendremos más y mejores herramientas para alcanzar con éxito los objetivos que nos propongamos.

Para un correcto desarrollo empresarial son necesarios los siguientes puntos :

- 1) Marketing.- Necesidades, mercado, clientes.
- 2) Calidad.- Es satisfacer plenamente la necesidad del cliente, bajo estándares que permitan estadísticamente verificarlo. Lo que no se mide no puede hablar de calidad, no podemos decir que tengo buena calidad porque no se quejan, hay que salir a buscar quejas.
- 3) Servicio.-Se puede documentar la satisfacción de nuestro cliente. Mejorar la calidad de servicio con una buena actitud, amplitud de espacio, ambiente confortable y limpio, a partir de implementar esto comprobar si aumentaron el número de clientes y ventas. Todo documentarlo ya que es muy importante lo que haces para el producto, todo lo que hacemos alrededor del producto es una relación cliente-empresa, una empresa del siglo XXI debe tener un excelente servicio, si ofrecemos el mismo producto, la diferencia la hace el prestar más y mejor servicio (por ejemplo dar capacitación gratis), no necesariamente ofrecer algo del producto sino alrededor del mismo o sea servicio.
- 4) Comunicación.-Si no sabemos comunicarnos disminuye la eficiencia, hoy es importante saberse comunicar y comprobar si nos entendió la otra persona, comunicación es "te adaptas a mí, no yo a ti".

- 5) Liderazgo.- Situación de superioridad en que se encuentra una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito (SALVAT, 1999).
- 6) Administración.-Para saber donde está mi dinero, cuanto gano, cuanto invierto, cuanto pierdo. Necesito información para poder tomar decisiones, entender el lenguaje de la administración para entender que esta pasando en mis finanzas (CORTÉS, 2001).

El estudio del mercado en cuanto a tipos y estadísticas, así como el de las costumbres y hábitos de la gente de nuestra localidad, son y serán de valiosa ayuda para vislumbrar las oportunidades que tenemos o lleguemos a tener en un futuro, encausando apropiadamente la utilización de la publicidad y la promoción de nuestro negocio en respuesta a la pregunta ¿Qué imagen queremos que tenga la gente de nosotros como personas, profesionistas y de nuestro negocio? El *Marketing* esta encausado a la superación personal atendiendo la auto-estima, el desarrollo de la mente y un sin número de detalles que pueden ser la clave del éxito (CORTÉS, 2001).

Aplicándonos en nuestra labor, participaremos activamente en el mejoramiento de las diferentes razas, interviniendo en un sano sostenimiento y estrechamiento de los lazos afectivos del ser humano con su perro, llevando con éxito la acción y efecto de criar animales útiles, cumpliendo con mas eficiencia y moral nuestro servicio a la sociedad. Esta actividad tan compleja nos lleva a ser lo bastante sensibles para brindar un buen servicio al cliente, atendiendo efectivamente al paciente, el cual muchas veces representa para el propietario no solo un animal sino un pariente.

En nuestro tiempo toda persona forma parte de una empresa o es dueña de ella, y hoy más que nunca estamos en medio de una gran competitividad, así que como son indispensables las ramas de la medicina para todo médico, el veterinario moderno necesita ir más allá, debe obtener y manejar conocimientos generales de otras áreas para poder integrarlos a su especialización adecuadamente, ya que los profesionistas actuales son personas exigidas por la sociedad en cuanto a preparación se refiere, tener bases sobre Computación, Diseño, Arquitectura, Contabilidad, Finanzas, Sicología,

Comunicación, y Mercadotecnia entre otras, además de todo lo que nos lleve al desarrollo integral personal y profesional.

Todo lo cual nos señala, que el camino hacia el éxito requiere de una buena preparación y una actualización constante, utilizando adecuadamente las herramientas del conocimiento obtenido. Este proyecto nos permitirá darnos cuenta de las áreas de la Clínica Veterinaria Jardines que debemos mejorar, así como de la importancia de seguimos capacitando y actualizando en forma continua. Una clínica veterinaria debe ser manejada con profesionalismo como toda una empresa, sabiendo que todas las áreas son importantes de tal manera que si no atendemos alguna correctamente pueden perjudicarnos en el desempeño de la actividad profesional, provocando como consecuencia atrasar nuestras expectativas de mejorar la calidad de vida personal, familiar y la de los que nos rodean.

Por tales motivos el desarrollo y mejoramiento de la presente clínica veterinaria ubicada en el Fraccionamiento Hacienda Ojo de Agua, municipio de Tecámac en el Estado de México, así como el que se refiere a mi persona son de suma importancia para obtener un eficiente desempeño en los servicios al público, encaminados a satisfacer adecuadamente las necesidades de las personas dueñas de mascotas en el área clínica, como en la prevención de enfermedades, orientación, asesoría, venta de alimentos y accesorios.

El presente trabajo está enfocado a aplicar los conceptos de *Marketing*, para desarrollar de manera integral un proyecto que cumpla las necesidades de los clientes, así como también el de nuestras expectativas profesionales.

Para lo cual analizaremos la situación actual del mercado, el entorno externo e interno, para fijarnos nuevos objetivos y estrategias, aplicando acciones que nos permitan establecer un proyecto de mejora continua en la clínica durante los próximos años.

1.1. La visión

Ser reconocidos como una clínica veterinaria de vanguardia que proporciona calidad en el servicio integral, por contar con equipo médico completo, que aplica los más efectivos y actualizados programas de medicina preventiva, además de alimentos y accesorios para mascota, apoyados por la infraestructura de instalaciones apropiadas.

1.2. La misión

Contribuir al bienestar de la comunidad en el fraccionamiento Hacienda Ojo de Agua, mediante implementar programas de medicina preventiva y concientización de la población, para evitar principalmente problemas de salud pública, y ofrecer un servicio integral médico y comercial, para cubrir las necesidades de los propietarios de pequeñas especies.

1.3. Los valores

- 1) *Higiene.*- Mantener limpio, desinfectado y presentable el área y equipo de trabajo, así como nuestra persona.
- 2) *Honestidad.*- Decir la verdad al cliente y hacer las cosas que sean realmente necesarias.
- 3) *Responsabilidad.*- Cumplir con los compromisos y con lo que decimos al cliente, apoyar nuestras palabras con hechos.
- 4) *Conocimientos.*- Tomar constantemente cursos de actualización veterinaria, además de revisar y estudiar la nueva literatura de los laboratorios o proveedores, así como la información de fuentes confiables disponibles en la Internet. Conocimientos que al aplicarlos nos llevan a dar un mejor servicio.
- 5) *Eficiencia.*- Buscar la manera de hacer mejor y más rápido las cosas.
- 6) *Orden.*- Asignar y mantener las cosas en su lugar correspondiente.
- 7) *Seguridad.*- Enviar al cliente la calidad de cachorro que corresponda ampliamente a lo que nos esta pagando. Además de ofrecerle garantía de reposición.
- 8) *Amabilidad.*- Dar un trato personal, amable y paciente tanto al cliente, como a su mascota.
- 9) *Cariño.*- Atender a nuestros animales con cariño y gusto, no verlos sólo como negocio, sino buscando darles una buena calidad de vida.

1.4. Descripción del área de trabajo

La Clínica Veterinaria "Jardines" se localiza en el Bulevar Ojo de Agua, Mz. 141 Lt. 30. Fraccionamiento Hacienda Ojo de Agua, Sección Jardines. Entre las calles de Claveles y Crisantemas, en el Municipio de Tecámac de F. V. Estado de México.

Esta abierta al público en general, instalada en un local de 50 m². de superficie, construido en la parte frontal de un terreno de 230m². Se encuentra dividido con cancelas de cristal, en cuatro áreas para darle a cada una diferente utilidad:

- 1) La primer área mide 2.60m de ancho x 3.55m de largo, se localiza al frente a la derecha, tiene comunicación a la calle a través de una vitrina, contiene además, una batería de tres jaulas para conejo completas para exhibir los cachorros en venta, una mesa grande y otra mediana para estética canina, una secadora con pedestal, tres anaqueles metálicos para medicamentos y accesorios, dos exhibidores para contener alimentos balanceados (Proplan y Hill's) para perro y gato. Además de dos baterías de jaulas individuales para meter los perros para estética.
- 2) La segunda área mide 2.60m de ancho x 4.20m de largo, tiene acceso a la calle, es la entrada principal a la clínica, contiene diez peceras de diferentes dimensiones colocadas sobre una estructura metálica y conforman el Acuario para peces y reptiles, también tres exhibidores para alimentos secos y enlatados, así como dos armazones para camas, platos y accesorios para mascotas.
- 3) La tercera se ubica atrás de la segunda, 2.60m de ancho x 2.70m de largo, se utiliza como oficina de la clínica, recepción y lugar de vacunación, aquí se encuentran dos sillones giratorios para los clientes, una silla giratoria con ruedas y un escritorio metálico con cajones. Una computadora completa con impresora, escáner y "No-Brake". Dos líneas telefónicas, además de una mesa de acero inoxidable doble con ruedas donde se aplican las vacunas a cachorros. Tiene dos ventanas y una puerta que comunica a la cochera y al patio posterior.
- 4) La cuarta mide 2.70m de ancho x 3.30m de largo, esta equipada con una mesa grande de acero inoxidable con porta-sueros, principalmente para cirugías, revisar perros grandes y atender casos graves. Contiene también una batería de tres jaulas

completas, una vitrina para los medicamentos, material de curación y equipo que utilizamos en el consultorio, un anaquel metálico para libros principalmente y el refrigerador para conservar las vacunas. Tiene una ventana hacia el jardín y una puerta que comunica con el cuarto de baño completo.

Cuenta con un baño completo que mide 3m de largo x 1.20m de ancho, cuenta con azulejo en paredes, piso y techo, regadera, taza y lavamanos. Cuenta con jabonera automática y despachador de toallas desechables de papel. Su puerta es de madera y tiene una ventana de persianas que da al patio trasero, está iluminado con un candelero de pared y un plafón central en el techo.

En la parte posterior del local se encuentra la bañera para los perros de la estética, mide 1.37m de largo x .68m de ancho, cuenta con drenaje, un poste para amarrar la correa o cadena del animal, llaves mezcladoras para el agua caliente y fría, esta forrada de azulejo y tiene una puerta de rejas por si se necesita encerrar algún perro. En la parte inferior tiene un espacio para almacenar los galones del shampoo. Cuenta con estante de pared, para depósito de las toallas limpias y otros accesorios. Junto a la bañera se encuentra un lavadero para las toallas, ropa y demás utensilios.

Junto a la bañera se construyeron 3 jaulas de .80m de ancho x .70m de alto x .70m de fondo, forradas de azulejo, y con su respectivo drenaje y puerta de rejillas. Junto a ellas se encuentra una batería de tres jaulas dobles tipo conejeras, cada una con su charola, comedero y bebedero.

En el fondo de la cochera, se localizan dos corrales de 1.30m de ancho x 3m de fondo, con piso mitad adoquín y mitad cemento, cercados con malla tipo ciclón, se utilizan para sacar a nuestros cachorros a ejercitarse y para las parejas a aparear.

Servicios al público:

- 1) Consultas en la clínica y a domicilio.
- 2) Tratamientos médicos y quirúrgicos.
- 3) Cirugías estéticas y esterilizaciones.
- 4) Atención de emergencias y sacrificio humanitario.

- 5) Programación y aplicación de vacunas.
- 6) Desparasitaciones, de ser posible previo Coproparasitoscopia.
- 7) Supervisión y atención de partos.
- 8) Acuario de peces tropicales, reptiles y equipos.
- 9) Pensión.
- 10) Estética canina.
- 11) Compra y venta de cachorros.
- 12) Venta de alimentos y accesorios para mascotas.
- 13) Farmacia veterinaria
- 14) Como parte de nuestra actividad, surgió en nosotros el interés de dedicarnos a criar la raza canina del Schnauzer Miniatura, en las tres variedades de color, "Sal y pimienta", "Negro", y "Negro y Plata".
- 15) Asesoría, información y orientación al cliente en:
 - a) Reproducción.
 - b) Alimentación y alimentos.
 - c) Manejo y prevención de accidentes.
 - d) Medidas de higiene y salubridad.
 - e) Diversos: razas, educación, selección, etc.

El total de pacientes atendidos durante los últimos dos años fue de 2160, su distribución es la siguiente:

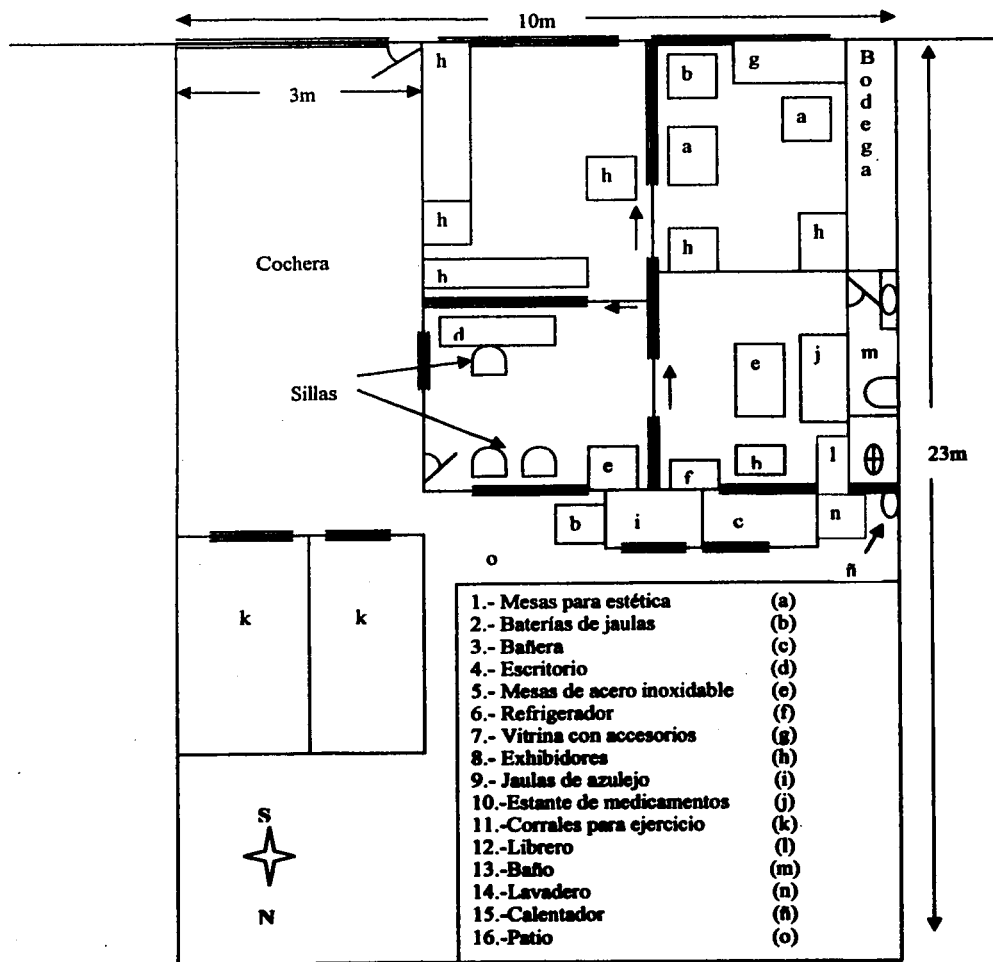
- 1) Caninos: 1512 (907 machos y 605 hembras). Total 70%.
- 2) Felinos: 259 (155 machos y 104 hembras). Total 12%.
- 3) Diversos: 389 (entre aves, reptiles, peces, ovi-caprinos, etc.). Total 18%.

El mayor número de actividades realizadas en los pacientes son la desparasitación y la vacunación. De los 1771 pacientes (caninos y felinos), incluyendo a los que nunca se vacunaron, se les aplicaron 7438 vacunas, lo cual corresponde a 4.2 vacunas por individuo. Las vacunas polivalentes se suman como una sola vacunación. Se realizaron 2342 desparasitaciones, lo cual corresponde a 2 por individuo. También se atendieron

720 consultas, 96 casos de emergencias diversas, 48 de ortopedia, 360 amputaciones caudales, 48 cirugías estéticas de orejas, 20 operaciones cesáreas, 40 ovariectomías, 9 ovario histerectomías y 15 castraciones.

1.5. Croquis de distribución

Bulevar Ojo de Agua



2. ENTORNO EXTERNO

2.1. Descripción del mercado

En esta tabla se describe la situación actual en que se encuentra el mercado en el municipio de Tecámac de Felipe Villanueva en el Estado de México (INEGI, 2000; CARRILLO, 2001).

1				
Ubicación de la clínica:	Bulevar Ojo de Agua manzana 141, lote 30. Fraccionamiento Hacienda Ojo de Agua, Sección Jardines. Municipio de Tecámac de F.V. Estado de México.			
Numero de habitantes en el municipio:	172,813			
Clase social en el municipio:	60 % Baja	30% Media		
Población aproximada de mascotas en el municipio:	57,603 (caninos y felinos)			
Numero de localidades en el municipio:	45			
Numero de habitantes en el fraccionamiento y clase social:	34,000 habitantes	Clase media		
Población aproximada de mascotas en el fraccionamiento:	17,000			
Numero de secciones del fraccionamiento:	1.-Hacienda	2.-Jardines	3.-Alamedas	4.-Villas

Distribución de mascotas por sección del fraccionamiento en %:	30	40	15	15
Mercado meta:	1,700 mascotas			
Consultorios veterinarios:	9			
Acuarios:	4			
Tiendas de alimento y accesorios para perro y gato:	5			
Pensiones para mascotas:	1			
Entrenadores caninos en el fraccionamiento:	1 establecido y 6 grupos ambulantes			
Estéticas caninas:	7			
Centro antirrábico municipal:	Ninguno			
Asociación de Médicos Veterinarios en el municipio:	Ninguna			
Criadores en el fraccionamiento, reconocidos por la Federación Canófila Mexicana:	2 (Schnauzer Miniatura y Shar-pei)			
Principales razas de caninos:	Poodle, Pastor alemán, Rottweiler, Schnauzer Miniatura, Cocker, Cobrador de Labrador, Bóxer, Bullterrier.			

Centros comerciales grandes:	Central de Abastos de Ecatepec
No. De mascotas por habitante en el fraccionamiento:	.5 (una mascota por cada 2 habitantes)
No. De proveedores:	6
Laboratorios clínicos veterinarios en el municipio:	Ninguno
Salas de cremación de cadáveres en el municipio:	Ninguna
Hospitales veterinarios adecuados en el municipio:	Ninguno

(INEGI, 2000; CARRILLO, 2001)

2.2. Problemas del mercado

Son las dificultades que se presentan en el ámbito externo de nuestro negocio (CORTÉS, 2001).

<p>La mayoría de la población económicamente activa, recibe su salario por quincena, por lo que a finales de cada período disminuyen las entradas a nuestro negocio.</p>	<p>Otorgar créditos a algunos de nuestros clientes, así como la posibilidad de pago con tarjeta bancaria, y aceptar cheques de clientes constantes.</p>
<p>Presencia constante en la zona de vacunadores ambulantes, que ofrecen servicios de vacunas, desparasitaciones y consulta.</p>	<p>Concientizar a la población y a nuestros clientes, a través de distribuir información en las cartillas de vacunación, folletos y cartelones, que los alerten sobre los riesgos de contagio y fraude.</p>
<p>Existencia y aumento del número de veterinarias en la zona.</p>	<p>Mejorar la calidad y atención de nuestro servicio en el local y visitas a domicilio, manteniendo una capacitación constante del médico veterinario y el personal que labora en la clínica.</p> <p>Mantener una comunicación constante a través de teléfono celular, para no perder clientes y atender con prontitud.</p> <p>Aumentar la promoción mediante placas de identificación para sus mascotas, con nuestros datos, regalar dulces a los niños, ofrecer descuentos temporales del 20 al 30%. Y realizar más publicidad de nuestros servicios, en revistas locales y en la Internet.</p>

<p>Proliferación de tiendas de mascotas y alimentos.</p>	<p>Vender diversos tipos de mercancías de calidad, moda y novedad.</p> <p>Así como alimentos con categoría "super-premium" y de "prescripción".</p> <p>Mantener y mejorar la presentación de la clínica, buscando la modernidad, pintándola constantemente, y renovando muebles y equipo.</p>
<p>Gran parte de la población asiste a las campañas de vacunación antirrábica por parte del municipio, los cuales les ofrecen otras vacunas, desparasitación y consultas, a muy bajos precios.</p>	<p>Hacer publicidad enfocada a concientizar a la población del beneficio de la seguridad, si vacuna sus mascotas en nuestra clínica, por las características de contar con un negocio establecido, con un médico responsable, con las ventajas de recibir su cartilla de salud, su certificado antirrábico y una placa metálica, a un precio accesible.</p>
<p>Existencia de pseudo-veterinarios y entrenadores caninos que ofrecen sus servicios como médicos.</p>	<p>Obtener el título de Médico Veterinario Zootecnista y exhibirlo en el consultorio, así como en toda la documentación y publicidad.</p> <p>Ofrecer el servicio de entrenamiento para perros por parte de nuestra clínica, con entrenadores serios, responsables y profesionales.</p> <p>Ofrecer nuestro servicio médico a los entrenadores de la zona, aplicándoles descuentos o dándoles comisión.</p>
<p>Aparición de enfermedades en cachorros adquiridos para la venta al público, así como de dudosa calidad de los mismos.</p>	<p>Adquirir buenos ejemplares de diferentes razas, con pedigrí, para criar nuestros propios cachorros para la venta, asegurando su buen estado de salud y autenticidad.</p>

(CARRILLO. 2001)

2.3. Problemas médicos más frecuentes

1. Enteritis Viral Canina: A) Parvovirus. B) Coronavirus Canino.
2. Moquillo Canino.
3. Leptospirosis.
4. Salmonelosis.
5. Complejo Respiratorio Canino.
6. Toxocariasis.
7. Teniasis.
8. Dermatitis por alergia a las pulgas.
9. Sarna Sarcóptica.
10. Sarna Demodécica.

2.3.1. Enteritis Viral Canina

La Enteritis Viral Canina es la enfermedad viral más común en la zona, es producida por el Parvovirus o Coronavirus en forma simple o asociada. Se encuentra ampliamente extendida en la zona debido a la nula o escasa información de la población sobre las formas de prevención de la enfermedad, así como a la negligencia de algunos propietarios de mascotas y mala orientación de pseudo-veterinarios. También por la proliferación de vacunadores ambulantes y tiendas de mascotas que aplican vacunas sin contar con un médico veterinario responsable, así como al mal manejo de biológicos e incorrectos calendarios de vacunación.

2.3.1.A. Parvovirus Canino (CPV)

Etiología: Es el Parvovirus canino tipo 2, es un virus ADN de un solo filamento, sin cubierta. Pueden encontrarse variantes del tipo 2a y 2b, las cuales son más rápidas para replicarse y diseminarse, causando presentaciones más severas de la enfermedad (COINE, 1999).

Transmisión: La infección ocurre por vía oral o nasal, por contacto con materia fecal, objetos o ambiente contaminado. Durante la enfermedad aguda, cantidades masivas del virus se eliminan en las heces de perros infectados durante una o dos semanas. El virus puede sobrevivir y permanecer infectante por muchos meses en el ambiente.

Incubación: De tres a cinco días después de la exposición según la cantidad de antígenos, edad, raza y el estado físico e inmunológico de cada individuo. Coincide con la localización del virus en las zonas mitóticamente activas del epitelio de las criptas intestinales (COINE, 1999).

Signos clínicos: Se han descrito muertes súbitas debido principalmente a una miocarditis aguda, pero con mayor frecuencia la enfermedad se ha caracterizado por deshidratación progresiva, anorexia, inactividad, diarrea líquida y sanguinolenta, o a veces, líquida y parda, con vómito persistente. El abdomen anterior es doloroso a la

palpación, la temperatura rectal llega hasta 41° C en los cachorros. La cifra de leucocitos puede ser baja, normal o elevada dependiendo de la fase de la enfermedad. La morbilidad es del 100% en una camada afectada. La mortalidad es alta, pudiendo llegar al 90%, y es atribuida al desequilibrio electrolítico, choque endotóxico o sepsis bacteriana fulminante, además de otros factores predisponentes como el hacinamiento, estrés, parasitosis, infecciones bacterianas secundarias, hipotermia, peritonitis, etc.

Diagnóstico: Está basado en los signos clínicos; así como los datos obtenidos en la historia clínica; sobresaliendo el hecho de no contar con vacuna alguna, animales con registro recién tatuados, cartillas con revacunaciones fuera de tiempo, así como la exposición con animales contaminados o en áreas de alto riesgo como parques públicos y campos de exposiciones caninas. Las pruebas hematológicas indican que un hematocrito puede variar, presentándose un alto valor por la deshidratación, provocando hemoconcentración, puede ser normal o ligeramente disminuido debido a la hemorragia intestinal. Generalmente se encuentra una leucopenia intensa (de 500 a 2000 leucocitos/ μ L). Se puede aislar el virus de las heces y demostrarlo por microscopio electrónico o descubrirlo con la prueba de inmunoabsorbencia ligada a enzimas (ELISA), los resultados positivos son un indicador confiable de la excreción activa del virus. También histológicamente se encuentra la típica pérdida del epitelio de la mucosa intestinal, afectando toda la capa epitelial incluyendo las células de las criptas y vellosidades observándose también necróticas. El Parvovirus se replica y destruye células del epitelio germinal en las criptas intestinales en donde previamente se habían formado células de reemplazo de las microvellosidades, debido al muy probable ataque del Coronavirus, resultando con mayor daño el epitelio causando diarrea y hemorragias severas. Entre los diagnósticos diferenciales se halla la infección por Clostridium perfringens causante de la Gastro Enteritis Hemorrágica, cuerpo extraño gastrointestinal, intususcepción, vólvulo, insuficiencia corticosuprarrenal y pancreatitis aguda (MERCK, 1993)

Tratamiento: Es principalmente de soporte, dirigido a prevenir o atenuar los síntomas principalmente la asistencia debe ser inmediata, intensiva, con inclusión de terapéutica de líquidos (hidroterapia), corrigiendo los trastornos electrolíticos y rehidratándolos; deben colocarse catéteres permanentes en las venas de cachorros gravemente enfermos para la aplicación prolongada de líquidos, utilizando una solución de Ringer (cloruro de potasio, cloruro de sodio y cloruro de calcio) con lactato de sodio (solución de Hartmann). El uso de antibióticos de amplio espectro son indicados para un control de sepsis bacteriana, se puede utilizar la Ampicilina (10 a 20 mg/kg de peso), sola o asociada con Gentamicina (4 a 7 mg/kg de peso) (MERCK, 1993). El reposo gastrointestinal está indicado las 24 horas o hasta que disminuya el vómito, para lo cual puede utilizarse Sulfato de Atropina (88 a 110 mcg/kg de peso/S.C) dos o cuatro veces al día, también puede utilizarse Metoclopramida (Primperan) (5mg/10kg de peso/8hrs/S.C o diluido en el suero 1 a 2 mg/kg/24hrs), así como para el dolor Metamizol sódico o Dipirona (25mg/kg c/12hr) (RUIZ, 2000) Anti-ulcerosos como la Cimetidina (100mg/10kg/8hr). El uso de altas dosis de vitaminas A y C ha dado buenos resultados (CARRILLO, 2001)

Prevención: Hoy en día podemos encontrar diversos laboratorios que ofrecen vacunas modernas, las cuales con un apropiado manejo y un eficaz calendario de aplicación, ofrecen un amplio margen de seguridad. También el uso continuo de una solución de hipoclorito de sodio para limpiar y desinfectar la clínica, las casas habitación y patios donde habitan las mascotas para controlar la aparición de brotes. Es importante que junto con la inmunización se evite la exposición de los cachorros con animales enfermos o adultos, sustrayéndose de paseos a lugares públicos disminuyendo así el riesgo de contagio (CARRILLO, 2001)

2.3.1.B. Coronavirus Canino (CCV)

Etiología: El Coronavirus es un virus RNA de un solo filamento envuelto en una cápside. Es sensible a solventes lípidos y a la mayoría de los desinfectantes (MERCK, 1993)

Transmisión: Similar a Parvovirus, la infección ocurre por vía oral o nasal, por contacto con materia fecal o ambiente contaminado. El virus puede sobrevivir y permanecer infectante por muchos meses en el ambiente. Algunos perros portadores asintomáticos pueden excretar el virus durante periodos prolongados (MERCK, 1993)

Incubación y patogénesis: El período de incubación es de 24 a 36 horas después de la exposición. Una vez ingerido el virus se replica en el duodeno, luego pasa a todo el intestino causando necrosis de células maduras del epitelio en las puntas de la villi intestinal, esto provoca diarrea de ligera a moderada. La villi intestinal está cubierta por delicadas células epiteliales que son responsables de la digestión y absorción de nutrientes. El Coronavirus ataca a las células maduras del epitelio causando atrofia y fusión de las microvellosidades. Las células germinales del epitelio en las criptas intestinales inician el reemplazo de células del epitelio dañado. Es durante la fase de recuperación de una infección por Coronavirus que esta rápida replicación de células provee un medio ideal para la proliferación del Parvovirus Canino, el 25% de enteritis virales caninas son causadas por la acción conjunta de estos virus los cuales al presentarse en esta forma producen una enfermedad altamente mortal (COYNE, 1999)

Signos clínicos: Son similares a los de la infección parvoviral, se describen anorexia, depresión mental, diarrea, vómitos, heces líquidas o sueltas, pueden contener sangre y moco muchas veces con un olor fétido, deshidratación severa y los cachorros pueden morir súbitamente. El abdomen anterior es doloroso a la palpación, la temperatura rectal esta normal o moderadamente alta en cachorros (MERCK, 1993). La cifra de leucocitos no baja se mantiene normal, la morbilidad es del 100% en una camada afectada.

Diagnóstico: Una gastroenteritis contagiosa en un criadero puede sugerir enteritis viral como posibilidad, por los datos obtenidos en la historia clínica, sobresaliendo el hecho de no contar con vacuna alguna, cartillas con revacunaciones fuera de tiempo, así como la exposición con animales contaminados. Se puede aislar el virus de las heces y demostrarlo por microscopio electrónico (VINIEGRA, 1984). También histológicamente

se encuentra la atrofia, fusión de las microvellosidades y profundización de las criptas, aumento de las células de la lámina propia, aplanamiento de las células epiteliales y exudación de células calciformes, microscópicamente se observan lesiones graves con hemorragia franca en la mucosa intestinal, ganglios linfáticos mesentéricos aumentados de tamaño y muy congestionados (NIEMAND, 1983).

Tratamiento: No hay tratamiento específico pero se debe proceder a una terapéutica de apoyo de líquidos y un tratamiento de antibióticos tal como se describe en la enteritis parvoviral canina (MERCK, 1993).

Prevención: Al igual que en Parvovirus, dirigido a buenas condiciones de higiene, restringimiento a visitar lugares de alto riesgo y un adecuado cuadro de vacunas (VINIEGRA, 1984).

Comparación entre Coronavirus y Parvovirus.

Esta tabla nos muestra las diferencias en signos clínicos entre estos dos virus.

Inicio	Repentino	Repentino
Infectabilidad	Alta	Alta
Anorexia	Ocasional	Si
Deshidratación	Leve	Severa
Fiebre	Rara, moderada	40°-41° C (Alta)
Vómito	No	Si
Depresión	Moderada	Severa
Diarrea	Moderada	Severa
Heces	Anaranjado-amarillentas, pastosas	Sanguinolentas, pastosas, fétidas
Células Blancas	De Normal a Ligero decremento	De moderado a severo decremento
Duración	2 a 10 días	7 a 10 días
Período de Recuperación	Menos de 1 semana	De 1 a 3 semanas
Edades Afectadas	Todas, cachorros más susceptibles	Todas, severo en cachorros
Transmisión	Heces, vómito, secreciones	Heces, secreciones

(COINE. 1999)

Composición de la vacuna VANGUARD Plus5/ CV-1 (Pfizer)

Aquí se muestra cuales son los componentes y las características principales del producto que estamos utilizando actualmente en la clínica para inmunizar, es una vacuna que contiene varios antígenos (polivalente).

Distemper	Snyder-Hill	Canino	Atenuado	Liofilizado	Si
Parainfluenza	NL-CPI-5	Canino	Atenuado	Liofilizado	Si
Enfermedad Respiratoria	Manhattan	Canino	Atenuado	Liofilizado	Si
Hepatitis	Manhattan	Canino	Atenuado	Liofilizado	Si
Parvovirus	NL-35-D	Canino	Atenuado	Liofilizado	Si
Coronavirus	NL-18	Canino	Inactivado	Líquido	Si
Leptospira: canicola	C-51	Canino	Inactivada	Liofilizado	Si
hicterohaemorrhagie	NADL(11403)	Canino	Inactivada	Liofilizado	Si

(COINE, 1999)

Calendario de vacunación.

Aquí se muestra el nombre comercial de la vacuna utilizada actualmente en la clínica y los antígenos que contiene, así como la edad en semanas de los cachorros y el número de veces que nos visita. Este cuadro de vacunación es el recomendado por el laboratorio que produce la vacuna (Pfizer).

Tabla 1		
1ª. Visita 6-8 semanas	Vanguard plus 5/CV	CDV, CPV, CAV-2, CPI, CCV
2ª. Visita 9-11 semanas	Vanguard plus 5/CV	CDV, CPV, CAV-2, CPI, CCV
3ª. Visita 12-14 semanas	Vanguard plus 5/CV-L	CDV, CPV, CAV-2, CPI, CCV, LEPTO.
4ª. Visita 15-17 semanas	Vanguard plus 5/CV-L	CDV, CPV, CAV-2, CPI, CCV, LEPTO.
5ª. Visita 18-20 semanas	Defensor 1	CRV-k

(COINE, 1999)

2.3.2. Moquillo Canino (CDV)

Etiología: Es causado por un Paramixovirus íntimamente relacionado con los virus del sarampión y de la peste bovina, es un virus universal (CALZADA, 1998). Se trata de una enfermedad viral altamente contagiosa de los perros, caracterizada por una elevación difásica de la temperatura, leucopenia, catarro gastrointestinal y respiratorio (MERCK, 1993).

Transmisión: Los animales infectados eliminan el virus en todas las secreciones, excreciones y por gotas de aerosoles, puede ser la transmisión de la enfermedad directa, o por objetos contaminados, se ha observado la transmisión *in útero* (MERCK, 1993).

Incubación y patogénesis: El período de incubación de 6 a 9 días, pero los signos premonitorios son sutiles, pudiendo pasar inadvertidos durante 2 o 3 semanas posteriores a al contagio, siendo el curso de 10 días, pero puede prolongarse a uno o dos meses. Afecta principalmente a cachorros menores de un año, puede presentarse en perros adultos de cualquier edad débiles o viejos. Afecta a los cánidos como zorros y lobos; también a los mustélidos como el hurón, visón y el zorrillo, así como a los procionídeos como el mapache y el coati. Produce cuerpos de inclusión citoplásmicos e intramusculares en el epitelio respiratorio, urinario, digestivo y una neumonía intersticial de células gigantes, así como diversas lesiones dependiendo de la gravedad del ataque unida a la extensión de la infección bacteriana secundaria. Figuran complicaciones neurológicas como degeneración neuronal, desmielinización, gliosis, leptomeningitis no supurativa y cuerpos de inclusión intranucleares dentro de las células gliales. La morbilidad es del 25 al 75%, y la mortalidad del 90% (MERCK, 1993).

Signos clínicos: Son muy variables, principalmente al inicio de la manifestación de la enfermedad afectando varios sistemas. Comienza con una fiebre elevada de 39.5°C a 40.5°C durante 1 a 3 días, luego desciende durante varios días antes de una segunda aparición que dura una semana o más. Acompañada de descarga nasal y ocular de serosa a mucopurulenta, aparición de vesículas inguinales o dermatitis pustular de la parte

inferior del abdomen, anorexia, depresión, hiperqueratosis de los cojinetes plantares o del epitelio de la trufa, hipoplasia del esmalte de los dientes y queratoconjuntivitis. Juntamente o posterior a esto se observan signos gastrointestinales, vómito, diarrea y diversos síntomas respiratorios como rinitis, conjuntivitis y neumonía, que normalmente se complican con infecciones bacterianas secundarias. Los signos del Sistema Nervioso Central pueden acompañar o seguir la enfermedad sistémica o bien puede ocurrir después de la infección subclínica (NIEMAND, 1983). También puede observarse acompañado frecuentemente de signos neurológicos progresivos mioclonos, como contracciones localizadas en uno o varios músculos en patas o cabeza, parestia, parálisis que a menudo comienza en los cuartos traseros como ataxia, convulsiones caracterizadas por movimientos mandibulares de masticación con salivación, encefalitis aguda, movimientos de carrera y convulsiones generalizadas. Se observa leucopenia, especialmente linfopenia desde la fiebre inicial, pudiendo mantenerse baja o fluctuar la cifra de leucocitos o seguir una neutrofilia que permanece durante todo el curso de la enfermedad. La morbilidad es del 100% en una camada afectada (MERCK, 1993).

Diagnóstico: Se basa en los signos clínicos, antecedentes en la vacunación y posible exposición al virus. El diagnóstico de laboratorio utilizando la inmunofluorescencia en células sanguíneas (células blancas) es el más seguro (CALZADA, 1998).

Tratamiento: Es sintomático, dirigido a limitar la invasión bacteriana secundaria utilizando antibióticos como la Ampicilina (10 a 20 mg/kg de peso), sola o asociada con Gentamicina o Kanamicina (4 a 7 mg/kg de peso). Sulfametoxazol con Trimetoprim (200/40mg/20kg de peso), apoyando el equilibrio de líquidos con suero de Hartmann y glucosado al 5%, así como controlar las manifestaciones nerviosas con antiépilépticos o anticonvulsivos como Fenobarbital (8mg/kg/12hr "Alepaal compuesto") (NIEMAND, 1983), analgésicos como el Metamizol sódico o Dipirona (25mg/kg c/12hr) (RUIZ, 2000), antieméticos como la Metoclopramida (5mg/kg) y estimulantes de defensas inespecíficas como el Yatren Caseín. Además de aplicar vitaminas del complejo B (1 a 3

ml), C (100mg/10kg) y ADE (200,000 U.I./30,000 U.I./20mg/10kg de peso) (VINIEGRA, 1984). En la mayoría de los casos en que se observa la hiperqueratosis de los cojinetes plantares, el tratamiento es generalmente infructuoso, siendo aconsejable el sacrificio (NIEMAND, 1983).

Prevención: Dirigido a buenas condiciones de higiene, restringimiento a visitar lugares de alto riesgo, y un adecuado calendario de vacunas, pudiendo iniciarse la vacunación a las 5 semanas de edad (COYNE, 1999).

2.3.3. Leptospirosis

Etiología: Es una espiroqueta filamentosa móvil que afecta a la mayoría de los animales salvajes y domésticos, inclusive a los humanos. Las serovariedades que se asocian son: *L. icterohaemorrhagiae*, *L. canicola* y *L. grippotyphosa* (MERCK, 1993).

Transmisión: La infección se disemina por animales recuperados que eliminan microorganismos en la orina por meses o años después de la infección. La exposición por lo general ocurre por contacto mucoso cutáneo, y esta bacteria se puede encontrar en el agua, alimento, vegetación o fomites contaminados. Los microorganismos penetran a la mucosa o a la piel lesionada. Además puede ocurrir transmisión transplacentaria, venérea y por mordida. Los animales salvajes y la población de roedores son reservorios para la Leptospirosis (MERCK, 1993).

Incubación y patogénesis: La infección ocurre de 4 a 12 días después del contacto con la bacteria (NIEMAND, 1983). Los órganos principalmente afectados son los riñones y el hígado. Puede ocurrir fiebre y coagulación intravascular diseminada. La *Leptospira* se duplica en el epitelio del túbulo renal y puede causar daño agudo e insuficiencia renal. Se puede causar daño hepático, lo que provoca necrosis hepática aguda, ictericia, fibrosis, y en ocasiones hepatitis crónica (MERCK, 1993). La infección por lo general es subclínica en perros adultos y en gatos (PAYRÓ, 1981).

Signos clínicos: Se presenta fiebre, depresión, anorexia, vómito, renuencia a moverse, dificultar para subir o bajar escaleras, debido a debilidad en los miembros posteriores, deshidratación, mucosas congestionadas, colapso vascular y muerte. En la insuficiencia renal aguda se presenta oliguria, anuria, o hematuria. En la insuficiencia hepática aguda casi siempre se presenta ictericia y coagulación intravascular diseminada, caracterizada por hemorragias petequiales, equimosis diseminadas, hematemesis y epistaxis.

Diagnóstico: Se puede realizar un Hemograma, encontrándose leucopenia, neutrofilia con desviación a la izquierda, trompocitopenia y hemostasia anormal que reflejan coagulación intravascular diseminada. En uroanálisis se encuentra proteinuria, piuria, cilindros, bilirrubina. En serología se puede realizar un examen de aglutinación microscópica y ELISA (VINIEGRA, 1984).

Tratamiento: Debe dirigirse al tipo de lesiones y condiciones que presenta el animal. Se implementa una terapia líquida contra la deshidratación, aplicación de antibióticos como la Enrofloxacin al 5% (50mg/10kg/5 días) o la Oxitetraciclina (50mg/10kg) (RUIZ, 1982), además de corticosteroides antiinflamatorios como la Flumetazona (.06mg/10kg).

Prevención: La inmunización es la mejor forma de prevención, pero no previene la infección subclínica ni la eliminación por orina. Se recomienda la revacunación anual, pero en perros que habitan áreas endémicas o en situaciones de alto riesgo deben vacunarse cada 6 meses (MERCK, 1993).

2.3.4. Salmonelosis

Etiología: Es causada por la *Salmonella spp.*, un bacilo gramnegativo que pertenece al genero *Salmonella*, de la familia *Enterobacteriaceae* (VINIEGRA, 1984).

Transmisión: Es por vía focal-oral, principalmente a través de agua o alimento contaminado. Estos microorganismos pueden sobrevivir fuera del huésped por lo que

puede ocurrir la transmisión por fomites. El riesgo de infección depende de diversos factores como la capacidad infectiva de la cepa, el tamaño del inóculo, competencia con la flora para establecerse, edad y defensas del huésped. La infestación es mayor en animales jóvenes en lugares poco higiénicos, sobre poblados y en situaciones de confinamiento. Las tortugas en casa son fuente común de infección en el hombre (MERCK, 1993).

Incubación y patogénesis: Pueden causar uno o más de tres síndromes principales: septicemia, enteritis aguda y cónica. La puerta habitual de infección es oral, y después de la infección del microorganismo se multiplica en el intestino causando una enteritis, consecuente con la invasión resulta una septicemia, provocando la localización subsiguiente en el cerebro y las meninges, el útero preñado, los aspectos distales de las extremidades y las puntas de las orejas y cola, lo cual puede tener por consecuencia respectivamente, meningoencefalitis, aborto, *ostetis* y gangrena seca de los pies, la cola y las orejas. Con frecuencia se localiza también en la vesícula biliar y en los ganglios linfáticos mesentéricos, y los supervivientes eliminan intermitentemente el microorganismo en las heces (MERCK, 1993).

Signos clínicos: Existen tres estadios en esta enfermedad. La enterocolitis con bacteremia o aguda, se caracteriza por diarrea aguda, líquida, con olor pútrido, mucoso, y en casos graves, con sangre, vómito, tenesmo, fiebre, anorexia, letargia, dolor abdominal y deshidratación, por lo que debe diferenciarse de enteritis viral por su similitud. En ocasiones progresa a bacteremia o endotoxemia, causando choque y coagulación intravascular diseminada. También en estado de Enteritis subaguda o portador subclínico. O presentarse Enterocolitis crónica, con diarrea y fiebre intermitente, y una mala respuesta a los antibióticos (MERCK, 1993).

Diagnóstico: Se sospecha en animales que desarrollan diarrea aguda, y que tienen factores de riesgo identificables como exposición probable, animales jóvenes, inmunodeficiencia, alguna enfermedad debilitante previa, sobrepoblación, falta de higiene, que han sido sometidos a cirugía, hospitalizados, que están recibiendo

glucocorticoides, quimioterapia, o antibióticos orales que alteran la flora normal (Ampicilina). La confirmación del diagnóstico depende del aislamiento de la bacteria a partir de muestras fecales cultivadas o de cultivos de sangre de animales bacterémicos. Se encuentra una marcada leucopenia y neutropenia características en la enfermedad aguda (NIEMAND, 1983).

Tratamiento: El uso de antibióticos es controvertido, pues la invasión por *Salmonella* que esté confinada localmente a la mucosa produce enterocolitis auto limitante y probablemente sin respuesta a los antibióticos. Se indican los antibióticos cuando la invasión es grave y está complicada con bacteremia y endotoxemia, produciendo signos de deshidratación, fiebre, o hipotermia, depresión, sin esperar a que llegue a la depresión extrema o choque. Aplicar antibióticos de amplio espectro, como Sulfametoxazol con Trimetoprim (200/40mg/10kg) o la Enrofloxacin al 5% (50mg/10kg/5 días) (RUIZ, 2001), en cachorros en casos graves se debe evaluar el riesgo de utilizarla debido a la posibilidad de provocar en algunas razas lesiones articulares, pero es conveniente por su alta difusibilidad ya que le permite actuar aun sobre gérmenes intracelulares. Complementarse con una terapia líquida contra la deshidratación, además de utilizar suspensiones antidiarreicas que contengan Furazolidona, Neomicina, Caolín y Pectina, así como suplementar Bacilos lácticos.

Prevención: Se debe concientizar a la población para que mejoren las medidas de higiene utilizando hipoclorito de sodio en el aseo continuo principalmente donde vive el perro, evitando el besar y dormir con sus mascotas, ya que en ocasiones son reservorios para la infección de seres humanos convirtiéndose en problema de salud pública.

2.3.5. Complejo respiratorio canino

Enfermedad conocida también como Traqueobronquitis infecciosa o Tos de las perreras.

Etiología: Es un síndrome clínico, donde se involucran varios agentes como:

- a) *Bordetella bronchiseptica*

- b) Virus de la Parainfluenza canina (CPI)
- c) Adenovirus canino (CAV-2)
- d) Herpesvirus canino
- e) Reovirus
- f) Micoplasmas
- g) Virus del Moquillo canino

Transmisión: Es una enfermedad contagiosa, donde los agentes están en altas concentraciones en las secreciones respiratorias de los perros afectados, propagándose mediante la tos y el estornudo. En los casos involucrados con el Adenovirus canino tipo 2 y Herpesvirus es por vía oral y fomites (MERCK, 1993).

Signos clínicos: Es una tos seca, ronca y a menudo paroxística, que puede ser seguida de arcadas y ahogo con expectoración de flemas, siendo mas frecuente después del ejercicio o durante la noche, excitación, cambios de temperatura y alta humedad del aire inspirado, a veces acompañada de descarga ocular serosa leve, la tos es inducida fácilmente por palpación suave de la laringe o tráquea (MERCK, 1993).

Diagnóstico: Debe sospecharse traqueobronquitis cuando se desarrolle súbitamente la tos característica 5 a 10 días después de la exposición con otros perros sensibles o afectados. Normalmente la severidad disminuye durante los primeros 5 días, pero la enfermedad persiste durante 10 a 20 días, es común en perros de exposiciones o criaderos. Los exámenes radiológicos muestran el daño pulmonar. Se deben tomar muestras de la nariz con hisopos o mejor de muestras obtenidas por aspiración transtraqueal o broncoscopia para cultivo o frotis, corroborando la presencia de *Bordetella* principalmente (MERCK, 1993).

Tratamiento: Reposo absoluto del animal en un ambiente confortable, evitando las corrientes de aire y en una habitación seca. Terapia de antibióticos como la Enrofloxacin al 5%, la Tetraciclina sola o asociada a Sulfametoxazol con Trimetoprim. Expectorantes

que contengan guayacol, alcanfor, mentol y eucalipto, o Bromhexina (3mg/10kg de p.c.) (Bisolvon). Además de vitaminas ADE y C.

Prevención: Utilización de las vacunas polivalentes en lugar de las monovalentes, pues al contener diversos antígenos nos permiten tener una amplia protección en el menor tiempo posible, revacunando anualmente durante toda la vida de los perros. Los laboratorios Intervet, ya producen una Vacuna-Bacterina de *Bordetella bronchiseptica*, en forma viva avirulenta y el virus de Parainfluenza canina activo modificado (Novivac Bb + Pi) (0.4ml/intranasal).

2.3.6. Toxocariasis

Etiología: Esta enfermedad es producida por gusanos redondos (nemátodos ascárides) son los parásitos más comunes en caninos y felinos, especialmente a temprana edad, existen tres especies: *Toxocara canis* que afecta al perro, *Toxocara cati* que afecta al gato, y *Toxascaris leonina* que se encuentra en ambas especies. La más importante de las tres es *T. canis*, porque sus larvas pueden afectar al hombre, además de que en los cachorros pequeños pueden causar infecciones mortales.

Ciclo de vida: La infección se efectúa por cuatro vías:

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

El modo usual de infección de *T. canis* es por infección prenatal de cachorros, con las larvas presentes en los tejidos maternos, los huevos infecciosos son tragados por cachorros menores de seis semanas, las larvas incuban, penetran en la mucosa intestinal y emigran al hígado y pulmones, entonces son arrastrados por la tos y tragadas, madurando

en el intestino delgado. En los perros más viejos las larvas no alcanzan el intestino después de la migración, sino que se distribuyen en los músculos, tejido conectivo, riñones y muchos otros tejidos. En la hembra preñada, estas larvas latentes se movilizan y emigran al feto en desarrollo, donde llegan al intestino después del nacimiento. Durante este período perinatal la inmunidad de la perra a la infección por toxoscaris es principalmente suprimida y pueden evacuarse cantidades importantes de huevos. Al consumir las heces de sus cachorros la madre puede infectarse con las larvas que no se han establecido en el intestino del cachorro (VINIEGRA, 1984).

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

Signos clínicos: Los más aparentes o graves se presentan con mayor frecuencia en cachorros jóvenes y gatitos, en los cuales la presencia de parásitos adultos en el intestino delgado puede causar incomodidad y distensión abdominal, quejidos, pelo opaco, falta de vigor, retardo del crecimiento y diarreas. Es frecuente que los parásitos aparezcan en el vómito o la diarrea. En los cachorros neonatos la migración de numerosas larvas de *T. canis* a través de los pulmones puede causar lesiones graves y neumonía mortal (MERCK, 1993). En animales jóvenes con infecciones leves y en adultos por lo general no se observan signos o únicamente se presenta pérdida de la condición corporal.

Diagnóstico: Se establece fácilmente con exámenes coproparasitológicos al identificar los huevos en la prueba de flotación fecal. La mayoría de los cachorros empiezan a pasar una gran cantidad de huevos en las heces, aproximadamente a las tres semanas de edad y no cede hasta que son tratados.

Tratamiento: Se dispone de numerosos antihelmínticos eficaces contra estos parásitos y los más comúnmente utilizados en la clínica son el Pamoato de Pyrantel (10mg/kg/3 días) repitiendo a los 15 días el tratamiento. La Piperazina (100mg/kg/c/12hr/5 días) repitiendo a los 21 días resulta muy eficaz y económica. Existen comercialmente preparados mixtos de desparasitantes de amplio espectro contra

los helmintos más comunes de los perros, antihelmínticos efectivos y seguros que pueden ser administrados en perros de todas las edades, hembras gestantes y en periodo de lactancia, su fórmula contiene Prazicuantel (50mg) Pamoato de Pyrantel (144mg) y Febantel (150mg), administrándose en una sola toma (una tableta por cada 10/kg de p.c.) repitiéndose el tratamiento cada 3 meses, o en infestaciones masivas hasta cada 15 días, no se recomienda en gatos.

Salud pública: La larva visceral migratoria (LVM) de *Toxocara* es una enfermedad grave en el hombre, especialmente en niños, producida por la invasión de larvas migratorias a tejidos viscerales causando lesiones hepáticas, renales, pulmonares, cerebrales y oculares. Las larvas ocasionan lesiones mecánicas y frecuentemente están asociadas con formación de granulomas y eosinofilia. Debido a esto los cachorros parasitados se consideran un peligro para la salud pública (PAYRÓ, 1981).

2.3.7. Teniasis

Etiología: Es causada principalmente por un gusano plano (cestodo) llamado *Dipylidium caninum*, es el cestodo más común en perros y gatos. Las pulgas y los piojos son los huéspedes intermediarios. Los perros y gatos pueden adquirir varias especies de Taenias: *T. pisiformis* en el perro y *T. taeniaeformis* en el gato, por la ingestión de tejidos de huéspedes intermediarios como conejos y roedores que se encuentran infectados con cisticercos (NIEMAND, 1983).

Signos clínicos: Las tenias que parasitan el intestino delgado de perros y gatos, son relativamente inocuas y en ocasiones causan un deterioro ligero que disminuye la condición corporal. Los proglótidos de *D. caninum* son altamente móviles y pueden causar prurito anal cuando se presentan en el perineo.

Diagnóstico: Se diagnostican al identificar proglótidos o huevos en las heces. Los proglótidos de *D. caninum* se distinguen de las de *Taenia spp.* por su forma de barril, su poro genital doble y por su forma de grano de arroz (MERCK, 1993).

Tratamiento: Existen diferentes productos eficaces contra cestodos, sin embargo el más utilizado es el Prazicuantel (5mg/kg p.c.) Se puede utilizar durante la gestación, al igual de la combinación utilizada como tratamiento en la Toxocariasis.

2.3.8. Dermatitis por alergia a las pulgas

Etiología: Es una dermatitis por alergia a las pulgas, es una reacción de hipersensibilidad a uno o más componentes de la saliva de la pulga (MERCK, 1993). La especie que a menudo infesta a perros y gatos es *Ctenocephalides felis*, y en algunas áreas se puede encontrar *Pulex irritans* o *Ctenocephalides canis*.

Signos clínicos: Las lesiones que se presentan en esta enfermedad son lesiones primarias, que incluyen prurito, pápulas y máculas eritematosas. Lesiones secundarias que resultan de la inflamación crónica y traumatismos inducidos por el prurito. Puede ocurrir alopecia, pelo roto, pelo seco, descamación, hiperpigmentación y liquenificación. Las áreas afectadas incluyen la base de la cola, la región lumbodorsal, región caudal de los muslos, ingles y abdomen.

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

Tratamiento: Eliminar la exposición al alérgeno de las pulgas mediante la utilización de parasiticidas efectivos, como organofosforados o piretrinas, sobre la mascota, y la fumigación del ambiente donde habita el animal. También han surgido nuevos medicamentos como la Selamectina (6mg/kg p.c.) que es un compuesto semi-sintético perteneciente a la clase de las Avermectinas (RUIZ, 2000), para tratamiento tóxico (dérmico) cada mes si es necesario.

2.3.9. Sarna Sarcóptica

Etiología: Enfermedad parasitaria que se encuentra en el estrato córneo de la piel, es causada por el ácaro *Sarcoptes scabiei* variedad *canis*. El ciclo de vida del ácaro

transcurre en el huésped y necesitan de 17 a 21 días para completarse pasando por fases de huevecillo, larva, ninfa y adulto. Los huevos se depositan en túneles cavados por la hembra que hace surcos en la piel, los huevos son ovalados y el cuerpo del ácaro es casi circular con patas cortas. Las etapas de ninfa y adulto presentan cuatro pares de patas pero la larval tiene tres pares (MERCK, 1993).

Transmisión: Es altamente contagiosa y se transmite generalmente por contacto directo, además los alojamientos pueden servir para contener ácaros.

Signos clínicos: Se caracteriza por presentar prurito intenso y las lesiones son más frecuentes en las partes ventrales del cuerpo y la cara. Las áreas afectadas incluyen codos, tarsos, tórax ventral y márgenes de las orejas. Las lesiones iniciales se caracterizan por máculas y pápulas eritematosas, alopecia en parches y pequeñas costras hemorrágicas. Las lesiones crónicas incluyen alopecia notable, costras, descamación y liquenificación.

Diagnóstico: Basado en la información obtenida en la historia clínica, evaluación física del perro y la existencia de factores predisponentes. La confirmación del diagnóstico se obtiene a través de raspados cutáneos múltiples para observación al microscopio.

Tratamiento: Cuando hay descamación y costras debe bañarse al perro con un shampoo queratolítico. Se puede utilizar Amitraz (Tactic) a una concentración de 0.025% en agua para baño o untado con aceite mineral, la frecuencia depende del grado de lesiones encontradas. La Ivermectina es muy eficaz (0.6mg/kg/a.c.) (RUIZ, 2000), repitiendo la inyección una semana después de la primera.

2.3.10. Sarna Demodéica

Etiología: Es provocada por el ácaro llamado *Demodex canis*, que se considera parte de la flora normal de la piel, en el folículo piloso y en ocasiones glándulas sebáceas, cuando está en pequeñas cantidades. El ciclo de vida completo del ácaro se desarrolla en el huésped, que generalmente es el perro, y consiste en cuatro etapas principales: Huevo, larva, protoninfa, ninfa y adulto. Los huevos tienen forma abusada y los ácaros son

vermiformes, el abdomen alargado está marcado con estriaciones transversales (MERCK, 1993). El ciclo de vida dura de 20 a 35 días para completarse.

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

Signos clínicos: Existen tres presentaciones de la enfermedad:

- a) Demodicosis localizada, la cual ocurre en perros menores de un año de edad, no hay predilección por raza ni sexo. Las lesiones se observan comúnmente en la cabeza y en las extremidades que consisten en alopecia con grados variables de eritema, descamación, hiperpigmentación, formación de comedones, hipoderma y prurito.
- b) Demodicosis generalizada, que se caracteriza por áreas alopécicas multifocales o regionales en las que se encuentra descamación, costras, eritema, formación de comedones, hiperpigmentación y pioderma.
- c) Pododemodicosis y otodemodicosis, estas alteraciones pueden estar únicamente confinadas a las patas o al conducto externo del oído o cursar con un cuadro generalizado. La pododemodicosis se puede manifestar como alopecia eritematosa ligera en las patas, con grados variables de descamación y costras. Sin embargo, en infecciones crónicas las áreas interdigitales a menudo están hinchadas, con pápulas costrosas, nódulos, pústulas, vesículas, fistulas y formación de tejido de cicatrización. La otodemodicosis presenta otitis externa ceruminosa con eritema e hinchazón. Cuando no se trata puede evolucionar a un cuadro purulento y proliferativo. Esta alteración en ocasiones se identifica como trastorno solitario.

Diagnóstico: Se basa en varios aspectos que incluyen datos aportados por la historia clínica que puedan considerarse como factores predisponentes a la enfermedad, como el estrés, la mala nutrición, traumatismos, estro, parto, lactación, parasitismo, temperaturas ambientales adversas, enfermedades debilitantes, uso de inmunosupresores

como corticosteroides, etc. Al examen físico se observan las lesiones mencionadas. Los ácaros demodécicos pueden ser exprimidos desde los folículos pilosos y recogidos raspando con la cuchilla de un escalpelo las áreas inmediatamente adyacentes a los sitios con alopecia, eritema, costras o foliculitis. Se puede facilitar la recolección de desechos cutáneos y ácaros recubriendo levemente la cuchilla del escalpelo con aceite mineral. Los ácaros se transfieren desde la cuchilla a una gota de aceite mineral en un portaobjetos para microscopio y se examinan bajo poco aumento (40x). El examen se facilita aclarando la muestra con hidróxido de potasio o sodio al 10% (MERCK, 1993).

Tratamiento: Se utiliza el Peróxido de Benzoilo (Pyoben de Virbac) en cuadros leves, siempre que no existan lesiones grandes y abiertas como piodermas profundos con fistulas. El procedimiento a seguir es rasurar el pelo del animal para después bañarlo con el shampoo de Peróxido de Benzoilo y dejar el producto por 10 minutos para después enjuagar, secar completamente al perro, preparar una solución de Amitraz al 0.025% (1:8) y aplicarlo con una esponja sobre la piel semanalmente durante 2 o 4 veces (MERCK, 1993). En el caso de lesiones profundas de la piel se recomienda utilizar en un inicio tratamientos con antibioterapia y el uso de shampoos o lociones reconstituyentes de la piel, para posteriormente iniciar el tratamiento mencionado además de vitaminas ADE. En algunos casos no hay recuperación.

Prevención: La clave para prevenir la sarna demodéica es evitar todos aquellos factores predisponentes potenciales, aplicando medidas de manejo correctas como el baño cada 15 o 21 días, cardar continuamente el pelo, mantenerlo en lugares limpios, secos y bien ventilados, etc. Evitando en lo posible el uso de cualquier agente inmunosupresor.

3. ENTORNO INTERNO

3.1. Oportunidades

Es lo que hace falta en el mercado disponible, hay que vislumbrar lo que se puede poner en la clínica en respuesta de alguna necesidad detectada o solicitada (CORTÉS, 2001).

Oportunidades	
Necesidad en la localidad de contar con una clínica con servicios integrales, ya que el desplazamiento a otros lugares es costoso y tardado, por la localización del fraccionamiento.	Creer hasta tener una clínica veterinaria completa que cuente con: Laboratorio de análisis clínicos, equipo de rayos X, ultrasonido, hospital, quirófanos, sala de maternidad, farmacia, estética canina, pensión, adiestramiento canino y venta de alimentos, equipo y accesorios
Ampliar nuestra área de influencia hacia otra sección del fraccionamiento.	Abrir otro consultorio, en un local cercano al mercado del fraccionamiento, para captar nuevos clientes que vienen de los pueblos cercanos a comprar o vender, así como a los habitantes de otra sección, que no tienen vehículo.
Aprovechar el comercio nacional e internacional por Internet.	Crear, diseñar y actualizar nuestra página de Internet, para aumentar la publicidad y promoción de nuestro criadero de Schnauzer Miniatura, además de los artículos de la veterinaria hacia otros lugares del país y del mundo, brindando un trato personal vía telefónica, correo electrónico o "Chat".
Aumentar nuestro mercado penetrado a través de utilizar los canales correctos de comunicación y buen trato al cliente.	Debido a que algunos de nuestros competidores tienen poca preparación, son déspotas y groseros, podemos proporcionar mejor trato a los clientes que llegan molestos con los mismos.

<p>Ofrecer servicio de atención de partos y reproducción.</p>	<p>Tenemos amplia experiencia en la atención de partos, cesáreas y atención de cachorros recién nacidos, debido a que tenemos 18 años criando caninos. Por lo que podemos hacemos publicidad como especialistas en esta área y tener salas de maternidad.</p>
<p>Necesidad en la zona de un laboratorio clínico especializado para veterinarios de pequeñas especies.</p>	<p>Construir e instalar un laboratorio con todo el equipo necesario, montando pruebas para detección de enfermedades específicas en las pequeñas especies, y ofrecer el servicio a otros médicos.</p>

(CARRILLO, 2001)

3.2. Fuerzas

Son nuestras ventajas competitivas personales o profesionales, así como las existentes dentro de nuestra empresa (CORTÉS, 2001).

Tiempo de esta establecido	16 años	Imagen personal	Buena
Local	Propio	Conocimiento de otros idiomas	Inglés (75%)
Ubicación del local	En avenida principal	Cursos de actualización	Constantes
Tamaño del local	100 m2. (con posibilidades de extenderse al triple)	Experiencia en:	Partos y cesáreas, esterilizaciones, cirugías estéticas (auricular y caudal).
Imagen de la clínica y área de venta (interna y externa)	Buena	Raza especializada	Schnauzer Miniatura
Trabajo en equipo (3 personas)	Bueno	Página en la Internet	Sí
Personal capacitado	Sí	Cartera de clientes	Amplia (750 en archivo)
Instrumental de cirugía general, equipo de diagnóstico, material para tratamientos y medicamentos	Sí	Computación e informática	Sí

(CARRILLO, 2001)

Servicio a domicilio	Sí	Otros conocimientos diferenciados	Diseño de Páginas Web (HTML)
Cirugías y quirófano	Sí	Diseño e impresión para promoción y publicidad.	Tarjetas de presentación, Etiquetas para cartillas, Folletos, letreros y volantes.
Estética canina con mesas, equipo, jaulas y bañeras	Sí	Conocimientos de piscicultura	Especies y enfermedades de peces ornamentales (agua dulce y marina)
Equipo de computo	Computadora HP, escáner HP. Impresora, cámara fotográfica, videocámara y cámara digital.		

(CARRILLO, 2001)

3.3. Debilidades o áreas de mejora

Son las áreas que detectamos en nosotros, ya sean de tipo profesional, personal o empresarial y que son factibles de atender para mejorar nuestro servicio (CORTÉS, 2001).

Equipo de rayos X propio	No	Médico titulado	No
Laboratorio de análisis clínico	No	Experiencia en cirugía ortopédica	No
Equipo de ortopedia adecuado	No	Especialidad	No
Equipo de Ultrasonido	No		
Sala de Hospitalización	No		
Anestesia intubada	No		
Publicidad	Poca		

(CARRILLO, 2001)

4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

4.1. Objetivos:

- 1) Incrementar nuestra cartera de 1000 a 1500 clientes antes del 31 de diciembre del año 2003.
- 2) Ampliar las instalaciones de la clínica el año próximo, un 100% en relación con lo que contamos este año (2001) Incrementar 50% los servicios al público durante el cuarto trimestre del 2002.
- 3) Con instalaciones apropiadas y funcionales, para dar más y mejores servicios en la clínica.
- 4) Duplicar para el año 2002 las ventas e ingresos que obtengamos durante este año.

4.2. Estrategia:

Posicionarnos en la mente de las personas como una clínica veterinaria integral que previene y resuelve los problemas de sus mascotas en forma profesional además de humanitaria. Con precios moderadamente altos.

4.3. Acciones:

- 1) Eslogan publicitario: "Salud sin sufrimientos".
- 2) Destinar \$500.00 pesos mensuales para gastos de publicidad y promoción.
- 3) Anuncios publicitarios que se asocien con profesionalismo, salud, tranquilidad y alegría.
- 4) Instalar un laboratorio de análisis clínicos para pequeñas especies, con el equipo necesario y personal especializado antes del 30 de Julio del 2003.

- 5) Comprar en el año 2004 un terreno de 250 m² y construir instalaciones propias para hospital, maternidad y pensión.
- 6) Adaptar y utilizar una camioneta como ambulancia veterinaria, con equipo adecuado y personal capacitado para atender emergencias antes del 31 de Diciembre del 2003.
- 7) Adquirir trimestralmente el equipo y mobiliario necesario para cada área, y renovarlo constantemente aunque funcione bien para ser competitivos.
- 8) Tener un trato personal con los clientes, escuchando sus necesidades y ofreciéndoles varias alternativas.
- 9) Buscar en todo momento mejorar la atención a los clientes, dedicándoles tiempo, procurando su comodidad y tranquilidad
- 10) Implementar continuamente un plan de incentivos para el personal, buscando su bienestar y que mejore su desempeño contribuyendo al crecimiento del negocio.
- 11) Contratar a una persona para que atienda telefónicamente a los clientes, recordándoles sus citas al consultorio y estética. Así también, para promover los artículos existentes, las novedades y levantar pedidos.
- 12) Dar descuentos especiales a personas de la tercera edad y a minusválidos.
- 13) En cada fin de año enviarles a nuestros clientes por correo tarjetas de felicitación.
- 14) Poner continuamente mantas cerca de lugares públicos como el mercado, plaza cívica y escuelas de la localidad, anunciando los servicios que ofrecemos y descuentos especiales de temporada del 30 al 40%.
- 15) Pagar anuncios en revistas y publicaciones locales todos los meses. Dar folletos en la clínica sobre diferentes temas, además de repartir volantes a través de los carteros locales. Acordar con directores de escuelas publicas y privadas durante

cada nuevo ciclo, así como con organizaciones civiles o gubernamentales del municipio y en cursos de vacaciones en deportivos locales para ofrecer pláticas sobre las principales zoonosis, aplicando desparasitaciones gratuitas para las mascotas como promoción, otorgando comprobantes vistosos con buen diseño y calidad, ofreciendo descuentos del 25% en la siguiente atención en nuestra clínica y el 20% en cualquier artículo.

- 16) Promocionar con descuento del 30% placas de identificación metálicas con diferentes figuras y colores, mostrando el nombre del perro en el frente de nuestro logotipo y en la parte posterior el nombre con la dirección del cliente, así como el nombre de la clínica y nuestro teléfono para que pueda localizarnos fácilmente siendo su primera elección en cualquier momento.
- 17) Tener reuniones mensuales con el personal que labora en la clínica para darles a conocer cual es nuestra misión, visión, valores y objetivos, encausando así nuestros esfuerzos a la misma dirección, mejorando la comunicación para aumentar el desempeño de cada trabajador, escuchando los comentarios sobre las diferentes situaciones que se hayan presentado, así como las sugerencias que contribuyan a brindar calidad en el servicio.
- 18) Atender a todo el público siempre con cortesía y amabilidad, utilizando los canales de comunicación y lenguaje adecuados para cada persona, buscando siempre satisfacer sus necesidades reales y estar atentos a nuevas necesidades.
- 19) Criar cachorros para venderlos en la clínica, garantizándolos durante el primer año de edad, específicamente si muere de alguna enfermedad que deben proteger las vacunas, especialmente Parvovirus y Moquillo con la condición de que lo sigan atendiendo en la clínica para sus desparasitaciones, vacunas, cirugías, consultas, tratamientos, estéticas y registro.

4.4. Objetivos personales:

- 1) Obtener el Título de Médico Veterinario Zootecnista antes de Diciembre del 2001.
- 2) Especializarme en el área de ortopedia durante el año 2002.
- 3) Aprender más sobre otras áreas no médicas, necesarias para desarrollar una empresa como la computación, arquitectura, mercadotecnia, etc.

4.5. Estrategia personal:

Posicionarme en la opinión de los clientes como un Médico Veterinario Titulado especializado en pequeñas especies, profesional con buena presentación, que está actualizado en el área médica y quirúrgica.

4.6. Acciones personales:

- 1) Pertenecer a una asociación de Médicos Veterinarios de Pequeñas Especies, acudiendo regularmente a sus reuniones.
- 2) Tomar cursos, talleres, seminarios y diplomados relevantes en el país para estar siempre actualizado.
- 3) Acudir a exposiciones de diferente índole, médicas o comerciales.
- 4) Suscripción a revistas especializadas en pequeñas especies para conocer nuevos productos.
- 5) Buscar y estudiar información actualizada en la Internet en relación con el ámbito veterinario internacional.
- 6) Tomar cuando menos dos cursos de ortopedia al año.

- 7) Adquirir y estudiar libros recientes, especializados en diferentes áreas médicas o quirúrgicas.

4.7. Mezcla de mercadotecnia

1) *Producto:*

a) Características:

- i) Clínica Veterinaria para pequeñas especies.
- ii) Estética canina.
- iii) Venta de accesorios.
- iv) Venta de mascotas y acuario.
- v) Venta de alimento.

b) Ventajas:

- i) Servicio a domicilio sin costo extra.
- ii) Acceso rápido por ubicarse en el bulevar.
- iii) Instalaciones adecuadas, amplias y limpias.
- iv) Personal capacitado.
- v) Equipo de trabajo adecuado y moderno.

c) Beneficios:

- i) Atención rápida y buen trato en el servicio.
- ii) Tranquilidad.

2) *Precio:*

- a) Superior a la mayoría de la competencia, pero bastante accesible para gente de clase media.
- b) De 2 a 5 salarios mínimos por consulta.
- c) De 2 a 4 salarios mínimos por estética.
- d) Del 50 al 200 % más sobre el costo de la mercancía.
- e) Del 20 % más sobre el costo de alimentos.

3) *Promoción y publicidad:*

- a) Revistas y publicaciones locales.
- b) Volantes distribuidos por el correo y también personalmente en ferias o exposiciones.
- c) Mantas en sitios estratégicos.
- d) Tarjetas y folletos.
- e) Placas imantadas para el refrigerador.
- f) Placas de identificación con datos de la clínica.
- g) Página de Internet.
- h) Pláticas en escuelas y otras organizaciones, aplicando desparasitantes gratuitamente, ofreciendo descuentos en la clínica y accesorios.

4) *Plaza:*

- a) De clase media.

- b) Una tercera parte de la población local trabaja, la mayoría son empleados y trabajadores por su cuenta.
- c) De la población productiva el 40% obtiene ingresos entre 3 a 5 salarios mínimos el 30% de 5 a 10 salarios mínimos, y el 20% más de 10 salarios mínimos.
- d) De los que reciben honorarios el 66% son hombres y el 33% son mujeres.
- e) De la población inactiva, las $\frac{3}{4}$ partes son mujeres que se dedican al hogar y $\frac{1}{4}$ se dedica a estudiar.
- f) Gente preparada y motivada a la superación.
- g) Mercado creciente y demandante.
- h) Nuevos conjuntos habitacionales en la zona.
- i) La mayoría tiene casa propia y automóvil.
- j) La gente joven menor de 39 años predomina.
- k) El 15 % de la población tiene instrucción superior (profesionistas).

Distribución poblacional según sexo y edad.

En esta tabla se especifica como está distribuida la población según su sexo y edad en el municipio de Tecámac, indicando cuales son las cifras de cada uno en grupos de cinco años (quinquenales), son datos necesarios para conocer nuestra "plaza".

Población	172813	84819	87994
De 0 a 4 años	18172	9195	8977
De 5 a 9 años	18558	9455	9103
De 10 a 14 años	17529	8865	8664
De 15 a 19 años	17420	8601	8819
De 20 a 24 años	16801	8114	8687
De 25 a 29 años	15472	7392	8080
30 a 34 años	12987	6161	6826
35 a 39 años	11310	5386	5924
40 a 44	9077	4280	4797

45 a 49	7231	3527	3704
50 a 54	5882	2915	2967
55 a 59	4097	2056	2041
60 a 64	3092	1503	1589
65 a 69	2131	1056	1075
70 a 74	1497	664	833
75 a 79	1046	490	556
80 a 84	557	233	324

(INEGI, 2000)

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Distribución de la población según el nivel de instrucción.

Esta tabla nos indica el nivel de estudios que tienen los habitantes del municipio de Tecámac, separando las cifras según el sexo.

	De 18 años y más.	Sin instrucción superior	Instrucción superior								No especificado
			1er. Grado	2º. Grado	3º. Grado	4º. Grado	5º. Grado	6º. Grado	No especificado	Maestría o Doctorado	
Total	98554	87348	1227	1209	1611	3553	1976	99	290	388	853
Hombres	47283	41003	654	651	890	2007	1233	61	178	239	367
Mujeres	51271	46345	573	558	721	1546	743	38	112	149	486

(INEGI, 2000)

Distribución poblacional en Tecámac según la situación en el trabajo.

Esta tabla nos permite saber de la población ocupada en el municipio de Tecámac, cual es la posición que tienen las personas en su trabajo, mostrando también las cifras según su sexo.

	Población ocupada	Empleados y obreros	Jornaleros y peones	Patrones	Trabajadores por su cuenta	Trabajadores familiares sin pago	No especificado
Total	58928	40472	1099	1064	13375	1364	1554
Hombres	40873	28198	1015	825	9283	588	964
Mujeres	18055	12274	84	239	4092	776	590

(INEGI, 2000)

Distribución según tipo de inactividad.

Nos muestra esta tabla cual es la cantidad de personas que no trabajan actualmente o que lo hacen pero no reciben un salario por ello, sino que dependen económicamente de otros.

	Población económicamente inactiva	Estudiantes	Dedicadas a los quehaceres del hogar	Jubilados y pensionado	Incapacitados permanentemente para trabajar	Otro tipo de actividad
Total	59069	17931	27613	1814	439	11272
Hombres	15960	8825	249	1317	311	5258
Mujeres	43109	9106	27364	497	128	6014

(INEGI, 2000).

Distribución de la población según ingresos en salario mínimo.

Nos señala la cantidad de personas del municipio de Tecámac que reciben desde cero hasta más de 10 salarios mínimos como sueldo, indicando también las cifras según el sexo.

	Población ocupada	No recibe ingreso	Hasta el 50% de un S.M.	Más del 50% hasta menos de un S.M.	Un S.M.	Más de 1 hasta 2 S.M.	Más de 2 hasta menos de 3 S.M.	De 3 hasta 5 S.M.	Más de 5 Hasta 10 S.M.	Más de 10 S.M.	No especificado
Total	58928	1853	1322	3358	1	19033	12893	9708	4469	2011	4280
Hombres	40873	878	477	1497	0	12224	10865	7095	3473	1656	2708
Mujeres	18055	975	845	1861	1	6809	2026	2613	996	355	1572

(INEGI, 2000)

5. ESTADO DE RESULTADOS

También es llamado "Estado de perdidas y ganancias", en Estados Unidos es llamado "Estado de ganancias y perdidas" lo cual es más positivo. Esta es una película financiera que abarca el periodo de un año para determinar nuestras utilidades (CORTÉS, 2001).

Ventas	23,500	19,750	29,400	29,270	27,700	26,700	25,000	30,840	28,040	32,400	40,680	21,940	335,220
Costo de Venta	9,400	7,900	11,760	11,708	11,080	10,680	10,000	12,336	11,216	12,960	16,272	8,776	134,088
Margen Bruto	14,100	11,850	17,640	17,562	16,620	16,020	15,000	18,504	16,824	19,440	24,408	13,164	201,132
Gastos Indirectos o de Administración	14,630	14,770	14,720	14,740	14,770	14,790	14,890	14,870	14,670	14,770	14,800	14,930	177,350
Utilidad Neta	-530	-2,920	2,920	2,822	1,850	1,230	110	3,634	2,154	4,670	9,608	-1,766	23,782

(CARRILLO, 2001)

6. CONCLUSIONES

La culminación de este proyecto me permitió darme cuenta de las áreas de la Clínica Veterinaria Jardines que debo mejorar, así como de la importancia de seguirme capacitando y actualizando en forma continua. También me permitió hacer conciencia que una clínica veterinaria debe ser manejada con profesionalismo sabiendo que todas las áreas son importantes, éste trabajo me permitió desarrollar un plan estratégico completo en mi clínica, la cual no vislumbro más como un "changarro" sino más bien como una empresa, en la cual se presentan problemas de diferente índole, pero también se presentan oportunidades las cuales hay que saber detectar para poder tomar decisiones y acciones que me lleven hacia el crecimiento y fortalecimiento de mi negocio, sin olvidarme de atender las áreas personales (social, familiar y cultural) que nos ayudan a ser mejores como profesionistas y profesionales.

Entendí que la Mercadotecnia es indispensable para todo aquel que decida abrir una clínica veterinaria por pequeña que esta sea, debido a que si aplicamos los principios fundamentales que de esta se desprenden como el establecer cual es nuestra misión, visión y valores para posteriormente fijamos objetivos y consecuentemente planteamos estrategias que nos lleven a concretizarlos, utilizando además las estadísticas de nuestro mercado y el estudio de resultados de nuestras finanzas para ver nuestro estado actual y poder establecer un plan de presupuestos a futuro, nos permite que tengamos más y mejores herramientas para desarrollar nuestra empresa. El *Marketing* esta encausado a la superación personal atendiendo la auto-estima, el desarrollo de la mente y un sin número de detalles que nos expusieron nuestros profesores en el curso de este seminario.

Aprendí además sobre el estudio del mercado y estadísticas, lo cual me ayudo a establecer que mi mercado potencial es de 17000 mascotas anuales, mi mercado meta es de 1700 y mi mercado penetrado es de 1080 actualmente. El análisis de las costumbres y hábitos de la gente de mi localidad fueron valiosos pues me permitieron vislumbrar las oportunidades que tengo para explotar, entre las que sobresale la de crecer hasta tener en

nuestra zona una clínica veterinaria completa e integral, que cuente con laboratorio de análisis clínicos, equipo de rayos X, ultrasonido, hospital,, quirófanos, sala de maternidad, farmacia, estética canina, pensión, equipo, accesorios, venta de alimentos, sala de crematorio y adiestramiento canino, la cual será en respuesta a la necesidad que existe en este lugar de contar con este servicio en forma integral.

Estoy aplicando ya el destinar recursos creativos y económicos apropiadamente para la utilización de la publicidad y promoción de mi negocio en respuesta a la pregunta ¿Qué imagen quiero que tenga la gente de mí como persona, profesionista y de nuestro negocio?

La conclusión de este trabajo ha permitido a través de lo aprendido y puesto en práctica hacer un análisis del "estado de resultados", el cual nos indica que durante los meses de Agosto y Septiembre del año 2000 y Julio del 2001 tuvimos una utilidad neta negativa, la cual es influenciada directamente por los hábitos de la gente de nuestro país, pues es cuando regresan a clases los niños de primaria y secundaria, además ocurren diferentes festividades que inciden directamente en la economía familiar de la gente de clase baja y media que es la que prevalece en nuestra comunidad, situación que estamos atendiendo encausando nuestra actividad hacia el mercado potencial del Internet y las exposiciones caninas importantes en nuestro país como la Expo-Can. También los resultados indican que es rentable nuestro negocio y aprendí que las utilidades son las que nos quedan después de sustraer nuestros "gastos indirectos" (en el cual nos asignamos un salario aunque seamos los propietarios) al "margen bruto".

Finalmente siempre debemos fijarnos nuevos objetivos o modificar los existentes si es necesario, crear nuevas estrategias y tomar diferentes acciones encaminadas a concretizar nuestra visión, misión y valores que nos trazamos en un principio; tanto personales como empresariales buscando siempre la continua superación de los mismos en beneficio de nuestra sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

1. NIEMAND, H., 1983. Prácticas de clínica canina. 3ª. ed., D. F. México: Cía. Editorial Continental. S. A. De C. V., pp. 655.
2. PAYRÓ, J., 1981. El perro y su mundo. Tratado de zootecnia canina. 1ª. ed., D. F. México: Loera Chavez Hnos. Cía. Editorial S. A., pp. 486.
3. MERCK & CO., Inc., 1993. Manual Merck de Veterinaria. 4ª. ed., Barcelona, España: Editorial Océano/Centrum, pp.2092.
4. AMERICAN, K. C. 1979. Enciclopedia canina, El gran libro del perro. trad. por ROMERO V. A. New York, U.S.A.: Editorial Diana, pp. 637.
5. COYNE, M. J., 1999. Mitos y realidades en la inmunización de pequeñas especies. New York, U.S.A.: Pfizer Animal Health, pp. 11.
6. CORTÉS, H. S., LÓPEZ, N., 2001. Seminario de Mercadotecnia Veterinaria. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. UNAM.
7. CARRILLO, V. C., 2001. Comunicación personal.
8. INEGI., 2000. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. México.
<http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/poblacion/definitivos/mex/tabulados/indice.html>
9. CALZADA L., GARCÍA H., RETANA R., 1998. Evaluación clínica de la aplicación del factor de transferencia en perros afectados por el moquillo canino. D. F. México: Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios Especialistas en Pequeñas Especies. pp. 175-178.
<http://www.imbiomed.com.mx/amvvepe/vv9n5/espanol/wve85-05.html>

10. RUIZ, C. G., 1982. Notas de Farmacología Veterinaria. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. UNAM.
11. RUIZ, C. G., 2000. Bases de la Farmacología Veterinaria. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. UNAM. pp.87.
12. RUIZ, C. G., 2001. Principios de la Antibioterapia. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. UNAM. pp. 20.
13. SALVAT, 1999. Enciclopedia Textual Permanente Salvat. Barcelona, España: Salvat Editores S.A.
14. VINIEGRA, F., 1984. Apuntes de Clínica Canina. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. UNAM.
15. IPE., 1999. Vademécum Veterinario IPE. 1ª. ed., León, México: Rezza Editores. S.A. pp. 1040