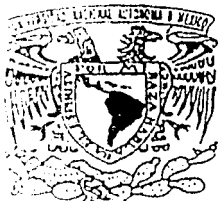


**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**



**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLÁN**

**MERCADOTECNIA VETERINARIA
ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA APLICADOS AL DESEMPEÑO
PROFESIONAL
DE UNA CLÍNICA DE PEQUEÑAS ESPECIES
EN LA COMUNIDAD DE BERISTAÍN, AHUAZOTEPEC. PUEBLA.**

TRABAJO DE SEMINARIO

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
MÉDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA**

P R E S E N T A :

VÉRONICA IVETT FRANCO DOMÍNGUEZ

**ASESORES: M.C. SERGIO CÓRTEZ Y HUERTA
M.C. JOSÉ GABRIEL RUÍZ CERVANTES**

**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.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTILÁN**

MERCADOTECNIA VETERINARIA

**ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA APLICADOS AL DESEMPEÑO
PROFESIONAL**

**DE UNA CLÍNICA DE PEQUEÑAS ESPECIES
EN LA COMUNIDAD DE BERISTAÍN, AHUAZOTEPEC, PUEBLA.**

**TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
MÉDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA
P R E S E N T A:**

VERÓNICA IVETT FRANCO DOMÍNGUEZ

**ASESORES: M. C. SERGIO CORTÉS Y HUERTA
M. C. JOSE GABRIEL RUIZ CERVANTES**

CUAUTILÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, 2002

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



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

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 aplicados al desempeño
profesional de una clínica veterinaria de pequeñas especies en la comunidad
de Beristain, Ahuazotepac, Puebla.

que presenta la pasante: Verónica Ivett Franco Domínguez
con número de cuenta: 9256722-1 para obtener el título de
Médica Veterinaria 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 21 de enero de 2002

MODULO

PROFESOR

FIRMA

<u>I</u>	<u>M.V.Z. Arturo Velazco Morales</u>	
<u>II</u>	<u>M.C. Sergio Cortés y Huerta</u>	
<u>III</u>	<u>M.C. José Gabriel Ruiz Cervantes</u>	

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a dios por darme la oportunidad de pertenecer a este mundo y a todas aquellas personas por su apoyo incondicional, confianza y que creen en mí.

MI mamá: Laura Elia Domínguez Jalife

MI papá: Juan Franco Díaz

Mis hermanos: Zaire Janneth Franco Domínguez

Juan Rivelino Franco Domínguez

Luis Sergio Franco Domínguez

MI sobrina: Anny Yunuen Franco Domínguez

Dra. M. Yoselin Martínez Luna.

Gracias por su paciencia,
confianza y conocimientos otorgados.

Gracias a mi escuela FES-Cuautitlán
por los conocimientos otorgados
Dr. Sergio Cortes y Huerta por darme la oportunidad
de concluir una etapa muy valiosa en mi vida.

ÍNDICE

	INTRODUCCIÓN	1
1.	ESTRUCTURA DE LA CLÍNICA	3
1.1	Misión	4
1.2	Visión	5
1.3	Valores	6
2.	ANÁLISIS SITUACIONAL	7
2.1	Información Externa	8
2.2	Información Interna	9
2.3	Plano de la Clínica	10
3.	IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES	11
3.1	Problemas de Mercado	12
3.2	Problemas Médicos	13
3.3	Problemas de Salud Pública	14
3.4	Oportunidades	15
4.	ENFERMEDADES	16
4.1	Enfermedades Cutáneas	17
4.2	Enfermedades Gastrointestinales	19
4.3	Enfermedades Infecciosas	21
5.	IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS Y DEBILIDADES	27

5.1	Fuerzas	28
5.2	Debilidades	29
6.	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	30
7.	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS	31
8.	CONCLUSIONES	32
9.	BIBLIOGRAFÍA	33

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es una aplicación de elementos de mercadotecnia para el establecimiento de una clínica veterinaria de pequeñas especies, en base de un sondeo de servicios, ubicación y ventas con respecto al tipo de comunidad de Beristaín, Ahuazotepec, Puebla. El proyecto se realizará basándose en la deficiencia de este servicio en la comunidad; por otro lado el perfil del Médico Veterinario Zootecnista (M.V.Z.) en provincia tiene una gran labor social, económica, educativa ya que se enfrenta a diversos problemas. Se requiere de una alta actividad profesional para adquirir un status en la sociedad que solo se adquiere a través de nuestro desempeño profesional.

El MVZ. Que se dedica a la atención de pequeñas especies (perros y gatos), cada día lucha por superarse más para, brindarte al cliente un servicio de calidad y que el cliente se sienta satisfecho, ya que es de suma importancia la comunicación entre la relación mascota-hombre, el médico tiene la responsabilidad profesional y social de la salud de las mascotas y la educación del propietario, fijando una serie de reglas con la finalidad de preservar la calidad de vida de la mascota.

Por otro lado las enfermedades Zoonóticas representan un amplio problema de Salud Pública y un gran campo de acción, de las cuales debe de informarse al dueño sin ser alarmista mencionando la gravedad de las enfermedades, no permitiendo que por algún descuido o negligencia se ponga en grave riesgo la salud de los seres humanos que conviven con la mascota. Se debe hacer énfasis en los niños, víctimas más propicias para la transmisión de enfermedades.⁷

Tal como son: Parasitosis (Ascariasis, Taeniosis); Leptospirosis, Rabia enfermedad mortal que en el estado de Puebla tiene un gran impacto en salud ya que sigue presentando casos de rabia canina, un gran logro en que el estado lleva 22 meses sin presentar algún caso de rabia humana gracias a las acciones que

desarrolla la secretaria de salud conjuntamente con los H. Municipios para mantener en control del virus rabico circulante en el estado, así como diversa enfermedades de menor importancia clínica.

Pero no por eso deben de ser menos importantes para que las destaque el M.V.Z. Actualmente la sociedad tiene la necesidad de convivir con una o varias mascotas y el M.V.Z. es el responsable de que la relación que se da entre un ser humano y una mascota sea sana y libre de peligro para que la mascota cumpla la función para la que es destinada.

1. ESTRUCTURA DE LA CLÍNICA

1.1 Misión

Contribuir al mejoramiento de la salud en las pequeñas especies y la salud pública mediante un servicio médico veterinario sustentado en el diagnóstico integral, apoyado en la ética profesional.

1.2 Visión

Ser una clínica veterinaria con todos los servicios integrados, siendo la más reconocida de la región.

Servicios integrados:

- ▣ Consulta general**
- ▣ Medicina preventiva**
- ▣ Cirugía**
- ▣ Servicio a domicilio**
- ▣ Estética canina**
- ▣ Venta de alimento y accesorios**

1.3 Valores

Puntualidad: Con los compromisos que se adquieren al dar una cita.

Responsabilidad: En el trato, manejo y atención de la mascota.

Honestidad: Al momento de explicar al cliente el padecimiento de su mascota.

Limpieza: De la clínica, instrumental y del personal que labora en la clínica.

Verdad: Hablar siempre con ella, por muy dolorosa que sea.

Respeto: Trato digno al cliente y la mascota.

Ética: Con conocimientos de causa, manteniendo siempre los principios profesionales.

2. A N Á L I S I S S I T U A C I O N A L

2. 1 Información Externa

El municipio de Ahuazotepec, Puebla cuenta actualmente con una población de 8,800 habitantes según datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) de los cuales 2,216 habitantes pertenecen a la comunidad de Beristáin, la ubicación de la clínica veterinaria será en el centro de la comunidad, en Avenida Zaragoza S/N, C.P. 73190; contando con una vía de acceso que es carretera pavimentada directa que se une a la carretera Federal 130 en el tramo denominado México-Apizaco.

La influencia de la clínica abarca un total de 11 comunidades que forman parte del municipio de Ahuazotepec, considerando la comunidad antes mencionada.

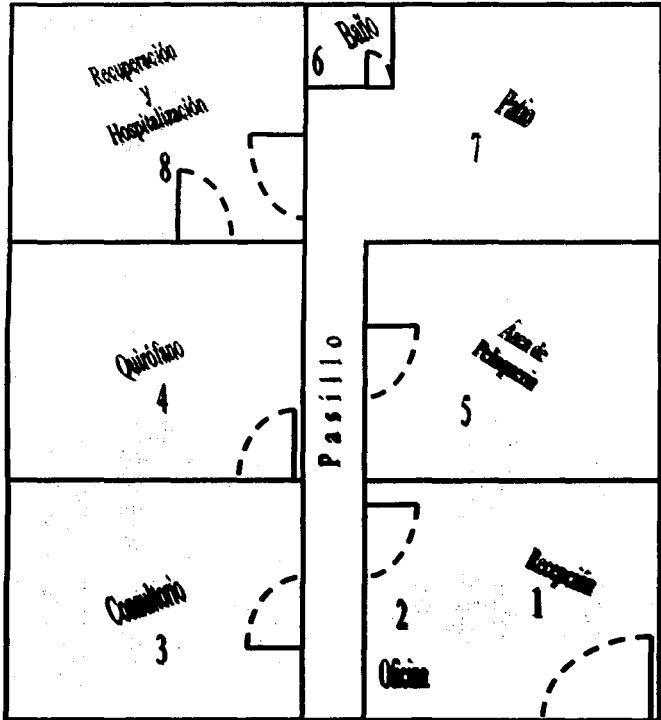
Según datos del INEGI-2001 se cuenta con una población canina y felina de 2,200 animales como clientes potenciales para la clínica veterinaria.

2.2 Información Interna

El local se distribuirá de la siguiente manera:

1. **Recepción:** Contará con sillas para los clientes, vitrina para mostrar accesorios, medicamentos y anaqueles para alimentos.
2. **Oficina:** Escritorio con sillón, silla para el cliente, archivero y computadora.
3. **Consultorio:** Mesa de exploración, vitrina para medicamentos, cesto de basura, refrigerador para el biológico.
4. **Quirófano:** Mesa de cirugía, esterilizador, aspirador de secreciones, mesa de Mayo, porta-sueros, lámpara cialítica, instrumental, roperia quirúrgica, medicamentos, suturas y soluciones.
5. **Área de peluquería:** Mesa de estética, cepillos, peines, toallas, jabones ectoparasitocidas, máquina de corte, tijeras, 2 transportadoras.
6. **Baño:** W.C., regadera, toalla de manos, lavabo, jabón de tocador, jabón líquido quirúrgico.
7. **Patio:** Será de servicio y contará con una bañera que tendrá servicio de agua caliente.
8. **Área de recuperación y hospitalización:** Contará con cuatro jaulas de mampostería, en cada una de estas áreas, y cada una de ellas tendrá un comedero y bebedero individual.

2.3 Plano De La Clínica



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

**3. IDENTIFICACIÓN DE
PROBLEMAS Y
OPORTUNIDADES**

3. 1 Problemas De Mercado

Problemas	Soluciones
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="225 432 477 580">• Piratería en el ejercicio de la medicina veterinaria, no existe Médico Veterinario Zootecnista que otorgue este servicio.<li data-bbox="225 601 467 666">• No se cuenta con un local propio para establecer la clínica.<li data-bbox="225 773 487 875">• No existe información sobre los padecimientos en las pequeñas especies de esta comunidad.	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="550 426 793 506">• Ejercicio profesional por un Medico Veterinario Zootecnista.<li data-bbox="550 595 809 721">• Establecer una clínica veterinaria en la comunidad, rentar un local y a mediano plazo construir uno propio.<li data-bbox="550 767 788 869">• Asesorar a los clientes sobre las enfermedades que afectan a las pequeñas especies.

3.2 Problemas Médicos

Problemas	Soluciones
<ul style="list-style-type: none">• Problemas de piel por infestación de pulgas, piojos, hongos y sarna. Presentándose con más frecuencia en época de lluvias.• Parasitosis Gastrointestinales, infecciones virales, infecciones bacterianas como la salmonelosis entre otras.• Esqueléticas: artritis y reumatismo.	<ul style="list-style-type: none">• Orientar al cliente de las medidas a tomar para prevenir estos padecimientos, ofreciendo productos y servicios durante la temporada de lluvias.• Ofrecer desparasitantes adecuados, de acuerdo al parásito que este infectado a la mascota y otorgar adecuados calendarios de vacunación.• Enseñar al cliente como tratar estos padecimientos ofreciendo fármacos para mejorar la calidad de vida de su mascota.

3.3 Problemas De Salud Pública

Problemas	Soluciones
<ul style="list-style-type: none">• Presencia parásitos externos como pulgas y piojos.• De hongos: <u>Microsporium Sp.</u> y <u>Trichophyton.</u>• De Taeniosis y Ascaridios.• Leptospirosis.• Rabia.	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer los mejores ectoparasiticidas y su forma de uso.• Enseñar al cliente de cómo prevenir estas enfermedades y como evitar su contagio.• Desparasitar cada tres veces al año y hacer coproparasitoscópicos.• Fomentar la vacunación contra estas enfermedades utilizando biológicos que protejan a la mascota.

3. 4 Oportunidades

<i>Oportunidades</i>	<i>Mejoras</i>
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="222 388 486 474">• En la actualidad existe tendencia social para el cuidado de la mascota.<li data-bbox="222 517 481 683">• Existencia de programas de televisión que informen sobre el cuidado de las mascotas y los productos necesarios para el mismo.<li data-bbox="222 708 481 794">• Por medio de Internet obtener información actualizada y tecnología de punta.<li data-bbox="222 831 466 880">• Única veterinaria en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="574 388 792 486">• Brindar asesoría al cliente para el cuidado de la mascota aclarando sus dudas.<li data-bbox="574 511 787 616">• Aprovechar esa publicidad para adquirir productos para su venta al público.<li data-bbox="574 702 792 806">• Actualización de conocimientos y adquisición de equipo (tecnología de punta).<li data-bbox="574 831 797 893">• Brindar un servicio integral para satisfacer al cliente.

4. ENFERMEDADES

4.1 Enfermedades Cutáneas

Dermatitis alérgica por pulgas: Reacción de hipersensibilidad a la saliva de las pulgas con evidencia de estas o heces.

Signos: Rascado, mordidas, lameduras en las regiones antebraquiales y de la cadera. En los gatos se manifiesta en el cuello y la cabeza. Las pápulas son las lesiones primarias, y las secundarias son hiperpigmentación, liquenificación, alopecia y descamación, siendo las que a menudo se observan. También pueden presentar foliculitis y furunculitis secundarias.²

Tratamiento: El prurito se controla con antiinflamatorios esteroideos, en los perros la Flumetazona a dosis 0.066-0.25 mg cada 24 horas, Vía Oral (V.O), Intravenosa (I.V.), Intramuscular (I.M.) y en gatos 0.03-0.125 mg V.O., I.V., I.M. y Subcutánea (S.C.); mientras que las pulgas se controlan con baños de piretrinas sintéticas, polvo y jabón a partir de órgano- fosforados.

Se presentan con mayor frecuencia en temporada de calor y humedad afectando a caninos y ocasionalmente a felinos.⁹

Dermatofitosis: Infección cutánea ocasionada por varias especies, de hongos queratinofílicos que se presentan en todo el mundo, los microorganismos aislados en cultivo más frecuentes son: *Microsporum canis*, *Trichophyton mentagrophytes* y *Microsporum gypseum*.

Trasmisión: Por contacto directo, caspa, pelo infectado en el ambiente o en fomites. Periodo de incubación (P.I.) de 1-3 semanas infectando folículo y tallo del pelo permaneciendo en el ambiente contaminándolo muchos meses.

Signos: Una o varias zonas alopécicas con descamación en forma circular, en forma de manchas con costras, la sintomatología es variable y depende de la inflamación y destrucción del tallo del pelo

Diagnostico: Es mediante toma de raspados cutáneos en el área afectada y la observación al microscopio de las hifas, de color verde manzana fluorescente muy brillante encontrándose en los tallos del pelo infectado la prueba es positiva a la lámpara de Wood.²

Tratamiento: Se utiliza tratamiento sistémico, Griseofulvina micronizada 20-50 Mg./Kg. V.O. cada 24 horas por 4-6 días, se puede disolver la Griseofulvina en Dimetilsulfoxido (DMOSO) y aplicarlo como tratamiento tópico además del sistémico, se recomienda alimentación grasa para favorecer su absorción. Ketoconazol 10 Mg./Kg. Cada 24 horas.⁵

4.2 Enfermedades Gastrointestinales

Ascariasis: Es causada por *Toxocara canis* en perros y *Toxocara cati* en gatos y en ambas especies la *Toxocara leonina*. Son gusanos redondos relativamente grandes y llegan a medir 10 a 12 cm así que la distensión causada en el intestino delgado provoca dolor abdominal tipo cólico e interfiere con la peristalsis intestinal y no se absorben adecuadamente los nutrientes.

Los más afectados son los cachorros ya que se pueden infectar desde la etapa fetal por vía placentaria o al nacer por vía calostraria y/o también por la presencia de huevos en el medio ambiente.

Signos: Puede haber diarrea, distensión abdominal, dolor abdominal tipo cólico, caquexia, anorexia, falta de crecimiento, tos debido a migración larvaria a los pulmones, neumonía mortal, vomito con presencia de parásitos adultos.

Diagnostico: Examen fecal (técnica de flotación).

Tratamiento: Piperazina dosis única 100 mg./Kg. Vía Oral (V.O.) repetir a los 21 días. Pamoato de pirantel dosis única 5 mg./Kg. V.O. Repetir en 3 semanas. Mebendazol 22 mg /Kg. cada 24 V.O. hrs. Por 3 días.¹⁰

Taeniosis: Es un parásito que infecta el intestino delgado. El *Dipylidium caninum* es la especie más frecuente, debido a que la larva infectante es transportada por las pulgas y estas se parasitan al ingerir huevos de *Dipylidium* por las deposiciones caninas o felinas.

Signos: Prurito perianal, el animal se fricciona el ano contra el suelo además de la presencia de segmentos (proglótidos) del parásito sobre la materia fecal (semejantes a semillas de melón) o sobre la región perianal. Hay que diferenciar si el prurito anal es por impactación de glándulas anales.¹

Tratamiento: Prazicuantel 5mg/Kg. V.O. dosis única, no se utiliza en cachorros o gatos menores de 4 semanas de edad. Nitroscanate 50 mg./Kg. V.O. dosis única y en gatos son dos dosis durante dos días.¹⁰

4.3 Enfermedades Infecciosas

Leptospirosis: Enfermedad zoonótica de importancia en Salud Pública. Es una enfermedad aguda y crónica en caninos que causa septicemia, hepatitis, nefritis, abortos y mortinatos esta enfermedad puede ser prevenible por vacunación desde los tres meses de edad, pero, la vacuna es de una serovariante específica y no previene contra otras serovariantes presentes en el medio ambiente.

Signos: La enfermedad aguda presenta signos tales como fiebre, mialgias, rigidez, escalofríos, astenia, anorexia, vómito, deshidratación, diarrea (con sangre o sin ella), secreción vaginal sanguinolenta y muerte pudiendo presentarse esta sin manifestaciones clínicas.

La enfermedad crónica también puede presentarse asintomático, o solo con fiebre, poliuria / polidipsia (falla renal crónica).

Transmisión: Puede ser directa de huésped a huésped a través de orina infectada, contacto sexual, secreciones placentarias (post-aborto). La indirecta puede ser a través de exposición al medio ambiente, a la vegetación, el alimento, el agua, camas, con orina contaminada en condiciones que favorezcan la supervivencia de las *Leptospiras* (sombra, humedad y temperatura óptima), los roedores parecen ser los reservorios naturales.²

Diagnostico: A través de pruebas serológicas y microscopia de campo oscuro.

Tratamiento: Penicilina Procainica 40,000-80,000 UI /Kg./I.M. cada 12 ó 24 horas hasta que retorne a la normalidad el funcionamiento hepático. Dehidroestreptomocina 10 Mg./Kg./I.M. cada 8 horas por 2 semanas, ayuda a eliminar las *Leptospiras* del tejido intersticial del riñón.

Prevención: Utilización de vacunas (bacterianas) aunque la inmunidad dura solo de 6-8 meses, actualmente existen vacunas con seis serovariantes, *Leptospira canicola*, *Leptospira icterohaemorrhagiae*, *Leptospira pomona*, *Leptospira tarassovi*, *Leptospira wolffi* y *Leptospira grippityphosa*.³

Rabia: Enfermedad zoonótica de gran importancia y alto impacto en Salud Pública. Es una enfermedad infectocontagiosa, mortal que afecta a todos los animales mamíferos, ocasionada por un virus de la familia *Rhabdoviridae* y perteneciente al género *Lissavirus*, la duración de la enfermedad es variable y continua siendo la zoonosis de mayor importancia en el país.

Signos: Se caracteriza por una Fase prodrómica (2-3 días) que tiene como síntomas generales: fiebre, midriasis, miosis, micción frecuente, aumenta de la libido, ligero cambio del comportamiento. Y una Fase furiosa o excitativa (2-4 días) en donde se acentúa el cambio de comportamiento, hay agresividad y tiende a escapar, cambio de tono del ladrido tornándose más agudo, estrabismo, sialorrea, incoordinación motora, apetito pervertido, fotofobia, hiperacusia, durante esta fase puede morir a la parálitica. La última es la Fase parálitica (2-4 días) en donde se presenta caída de mandíbula, parálisis progresiva, coma y muerte, esta fase rara vez rebasa las 48 horas.

Trasmisión: Es por contacto directo con la saliva infectada por el virus rábico, principalmente por mordeduras (únicas y/o múltiples), lameduras en piel erosionada, rasguños, de animales enfermos.

Diagnostico: Por cuadro clínico, y/o pruebas de laboratorio tales como las histopatológicas en donde se hace una corte de encéfalo para observar a través de inmunofluorescencia los cuerpos de Negree.

Tratamiento: "NO EXISTE".

Prevención: Vacunación y refuerzo de vacunación antirrábica a todos los perros y gatos durante su vida. Utilización de vacuna con virus muerto modificado.¹¹

Sarna Desmodésica: Enfermedad parasitaria inflamatoria de los perros caracterizada por un número elevado de ácaros en los folículos pilosos, que a menudo causan furunculosis e infección bacteriana secundaria. El ácaro *Demodex canis* forma parte de la flora normal del tegumento canino y bajo condiciones normales se presentan en número muy reducido. El mecanismo inmunopatogénico exacto de la demodicosis canina es desconocido, pero, estudios recientes indican que los perros con demodicosis generalizada, tiene un porcentaje anormal de receptores de Interleucina-2 sobre sus linfocitos.²

Tratamiento: Shampoo con yodopolivinilpirrolidona al 0.75 % aplicándolo una vez por semana por 1 mes seguido de la aplicación de Ivermectina a dosis de 200 gramos/Kg. Subcutánea (No emplear en perros como: Viejo Pastor Inglés, Collies, Doberman pincher, Ovejeros, Australianos y sus cruza).¹²

Sarna Sarcóptica: Enfermedad cutánea parasitaria, intensamente prurítica, de elevado contagio causado por el ácaro *Sarcoptes scabiei* variedad canis. El ácaro excava túneles a través del estrato córneo causando prurito intenso mediante la irritación mecánica, producción de metabolitos irritativos y secreción de sustancias alérgicas que provocan una reacción de hipersensibilidad en los perros sensibles.

Signos: Prurito intenso, alopecia y salpullido eritematoso sobre codos, tarsos, abdomen y tórax. Alopecia en el borde de las orejas y zona peri ocular.

Diagnóstico: Raspados cutáneos de las zonas afectadas para observar al microscopio al *Sarcoptes*.²

Tratamiento: Shampoo con yodopolivinilpirrolidona al 0.75 % aplicándolo una vez por semana por 1 mes seguido de la aplicación de Ivermectina a dosis de 200 gramos /Kg. Subcutánea (No emplear en perros como: Viejo Pastor Inglés, Collies, Doberman pincher, Ovejeros, Australianos y sus cruza).¹²

Distemper Canino: Es causada por un virus de la familia Paramixovirus su vía de entrada es por aerosoles de secreción de animales infectados, teniendo un curso de 10 días.

Signos: Multisistémicos y es extremadamente variable la mortalidad: de 0 - 100% dependiendo de la edad y la resistencia del huésped. Malestar general, anorexia, depresión, fiebre bifásica 39.5-41°C, al existir un cuadro respiratorio se puede presentar conjuntivitis debida a la comunicación del saco naso lagrimal donde se producen secreciones naso oculares serosas a mucos purulentas, en el sistema gastrointestinal hay vomito y diarrea; en ojo puede existir querato conjuntivitis, coriorretinitis y neuritis óptica; y en el sistema nervioso central encefalitis aguda, marcha anormal (camina en círculo), cambio de comportamiento, ataxia, paresia, fasciculaciones musculares y convulsiones que pueden aparecer en forma simultanea con otros signos multisistemicos o retardar la aparición de estos.

Diagnostico: Se realiza por sintomatología clínica y que se confirma por inmunofluorescencia de antígenos virales en los tejidos demostrando IgM específica en epitelio conjuntival, traqueal, vaginal o en la costra flogística de la sangre.¹

Tratamiento: Esta dirigido a limitar la invasión bacteriana secundaria, apoyar el equilibrio hidroelectrolítico y controlar las manifestaciones nerviosas; esta recomendado el uso de antibióticos de amplio espectro como la Gentamicina 4-7 mg./Kg./I.M. cada 24 horas, Caseína de 0.5 a 5 ml por día, Vitaminas del complejo B de 0.5 a 4 ml por día, terapia de líquidos: con solución Hartman y Glucosa al 5%. Ningún tratamiento es específico y tiene éxito todas las veces, el éxito depende de la prevención al iniciar el esquema de vacunación a las 8 semanas de edad con vacuna de virus vivo modificado y con revacunación anual⁴

Enteritis viral: Es causada por el virus más importantes, que es el Parvovirus canino tipo 2. El Parvovirus canino es un virus de Ácido Desoxirribonucleico (ADN) de un solo filamento sin cubierta, perteneciente a la familia de los Parvovirus.

Trasmisión: Es a través de la ingesta de alimentos y agua contaminados, de animales infectados que han excretado el virus por 2 semanas; después de la ingestión, las criptas amigdalinas y las placas de Peyer se infectan por lo que sobreviene una viremia la que condiciona la infección de las criptas intestinales. El colapso de las vellosidades intestinales es el resultado de la necrosis de dichas criptas. La muerte ocurre por deshidratación, desequilibrio electrolítico, o septicemia secundaria.

Signos: Anorexia, letargo, deshidratación que puede ser aguda, vómito frecuente (severo y/o prolongado), heces con sangre o franca hemorragia que se mantienen líquidas hasta la recuperación o la muerte.

Diagnostico: Aislamiento del virus a partir de las heces o de la demostración por microscopia electrónica, en suero por la presencia de IgM específica para los virus tipo Parvovirus o Coronavirus: ¹

Tratamiento: Reposo intestinal de 12 a 24 hrs., mantener el equilibrio hidroelectrolítico y administración de antibióticos del tipo de los betalactamicos como la Ampicilina en dosis de 10-20 mg./Kg./día cada 8 horas por vía I.M. para evitar las infecciones bacterinas secundarias. La prevención específica para esta enfermedad se hace a través de la vacunación con vacuna de virus muerto modificado a partir de las 4 semanas de edad con una revacunación a los 15 días (posteriores a la primera aplicación). ¹²

Artritis (Osteoartritis): Es una enfermedad que causa degeneración progresiva del cartilago articular de las articulaciones diartrodiales, en Medicina Veterinaria el término más adecuado es Enfermedad Articular Degenerativa primaria o secundaria.

La displasia coxofemoral es una Osteoartritis en la que juega un papel muy importante el factor genético.

Causas: La enfermedad articular degenerativa primaria se considera que es debida al ejercicio prolongado, combinada con el envejecimiento. La enfermedad articular degenerativa secundaria proviene de una causa inicial como la insensibilidad articular, traumas, defectos osteocondrales o incompatibilidad de las partes óseas y articulares, los perros con enfermedad de Cushing o Diabetes Mellitus son más propensos a esta enfermedad debido al proceso catabólico por el que están pasando.³

Tratamiento: Los propietarios deben de ser informados de que la terapia medica es paliativa y que es muy factible la progresión de la Enfermedad Articular Degenerativa. El tratamiento versa a través de los Antinflamatorios No Esteroides (AINE) como el Ácido Acetilsalicílico a dosis de 40 mg./Kg. Cada 18 horas V.O 25 mg./Kg. Cada 8 horas en los perros; 40 mg./Kg. V.O. Cada 72 horas en los gatos, también se puede utilizar el Piroxicam a dosis de 0.3 mg./Kg. cada 48 horas ó 0.6 mg./Kg. en esquemas discontinuos (3 días sí y 3 días no) V.O.¹⁴

**5. IDENTIFICACION
DE FUERZAS
Y DEBILIDADES**

5.1 F u e r z a s

Fuerzas	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none">• Diversidad en el servicio y la atención. • Conocimiento de la comunidad. • Brindar servicio a domicilio. • Ética profesional.	<ul style="list-style-type: none">• Otorgamiento de Medicina Preventiva, Cirugías, Consulta Externa, Nutrición, Estética. • Desplazamiento a cualquier lugar de la comunidad. • Para tener mayor cobertura en el servicio. • Confianza al cliente.

5.2 Debilidades

Debilidades	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none">• Falta de experiencia.	<ul style="list-style-type: none">• Adquirir experiencia.
<ul style="list-style-type: none">• Personal sin cultura para el trato de las mascotas y como consecuencia un deficiente conocimiento de pequeñas especies.	<ul style="list-style-type: none">• Contratar personal y capacitarlo.
<ul style="list-style-type: none">• Pasante en Medicina de Veterinaria y Zootecnia.	<ul style="list-style-type: none">• Buscar crédito para las microempresas.
	<ul style="list-style-type: none">• Titulación en el 2001.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

6. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Objetivos	Estrategias
<ul style="list-style-type: none">• Crear educación y dar mayor información al cliente sobre cuidados en las mascotas.	<ul style="list-style-type: none">• Informar al cliente de los servicios que ofrecemos y como debe cuidar a su mascota para darle una mejor calidad de vida.
<ul style="list-style-type: none">• Orientar sobre la nutrición que debe de llevar la mascota de acuerdo a la etapa de vida en la que se encuentre.	<ul style="list-style-type: none">• Por cada consulta explicar al cliente de la importancia de la alimentación que debe llevar la mascota.
<ul style="list-style-type: none">• Hacer promoción a la clínica e ir aumentando el número de clientes en el mes.	<ul style="list-style-type: none">• A través de clientes satisfechos con el servicio, incrementando la clientela 5% de consulta mensual.• Disponibilidad de horario.
<ul style="list-style-type: none">• Capacitación constante y actualización	<ul style="list-style-type: none">• Inscripción al AMMVEPE tener especialidad en dermatología y tomar 2-3 cursos por año.• Conferencias en Escuelas.• Boletín Informativo.

7. ESTADO DE RESULTADOS
PROYECTADOS DE DICIEMBRE
DEL 2001 AL 2002

CONCEPTO	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
<i>PRODUCCION</i>													
	9,532.00	7,100.00	7,900.00	9,045.00	2,320.00	2,146.00	1,533.00	6,842.00	2,327.00	6,249.00	2,568.00	839	58,401.00
<i>SERVICIOS</i>													
	13,844.00	19,531.00	17,644.00	16,839.00	15,825.00	17,347.00	16,830.00	11,997.00	10,443.00	13,546.00	18,518.00	22,348.00	194,712.00
TOTAL	23,376.00	26,631.00	25,544.00	25,884.00	18,145.00	19,493.00	18,363.00	18,839.00	12,770.00	19,795.00	21,086.00	23,187.00	253,113.00
<i>COSTOS DE PRODUCCION</i>													
	8,527.00	6,043.00	6,224.00	8,829.00	1,533.00	2,019.00	1,345.00	2,308.00	2,626.00	5,328.00	2,125.00	751	47,658.00
<i>COSTO-SERVICIO</i>													
	3,384.00	2,128.00	6,236.00	4,128.00	7,786.00	1,829.00	4,328.00	3,586.00	2,825.00	5,002.00	1,349.00	6,503.00	49,084.00
TOTAL	11,911.00	8,171.00	12,460.00	12,957.00	9,319.00	3,848.00	5,673.00	5,894.00	5,451.00	10,330.00	3,474.00	7,254.00	96,742.00
<i>RESULTADO BRUTO</i>													
	11,465.00	18,460.00	13,084.00	12,927.00	8,826.00	15,645.00	12,690.00	12,945.00	7,319.00	9,465.00	17,612.00	15,983.00	156,371.00
<i>GASTOS DE ADMINISTRACION</i>													
	9,382.00	16,345.00	11,220.00	10,945.00	7,846.00	13,987.00	10,009.00	10,058.00	5,808.00	6,845.00	16,104.00	12,087.00	130,629.00
<i>RESULTADO DE OPERACION</i>													
	2,083.00	2,115.00	1,864.00	1,982.00	980	1,658.00	2,681.00	2,887.00	1,511.00	2,620.00	1,512.00	3,853.00	25,746.00

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

8. CONCLUSIONES

Con lo aprendido en el seminario de mercadotecnia, la visión, misión, valores, entorno externo, entorno interno, las fuerzas y debilidades, oportunidades, el estado de resultados proyectado se puede establecer una clínica veterinaria en la comunidad en que radico al inicio de haber establecido el proyecto abra perdida, que paulatinamente se incrementara los ingresos y como consecuencia se vera redituado lo invertido. La clínica se ubicará en un área rural donde están prevaleciendo mascotas de raza, las cuales solicitan el servicio de un Médico Veterinario Zootecnista dedicado a las pequeñas especies.

También se hace mención de que en este lugar no se cuenta con este servicio, por lo que se pretende captar al mayor número de clientes potenciales de la comunidad y sus alrededores; brindando un servicio de calidad para tener como consecuencia un aumento paulatino de estos, ya que un cliente satisfecho es la mejor promoción de nuestro servicio. Por otro lado, al primer año de haber establecido la clínica se tendrá pocas ganancias o números rojos, pero, con el paso del tiempo sé ira incrementando la captación de clientes y por ende se espera que las ganancias sean sustanciales.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Birchard, S.J.; Sherding, R.G. **Virus Intestinales**. Manual Clínico de Pequeñas Especies. Mc. Graw Hill. Interamericana. 1a. Edición. México, DF. Vol.1. 2000.
2. Craing, E. y Greene, J. **Enfermedades Infecciosas en Perros y Gatos**. Mc. Graw Hill. Interamericana. 2a Edición. México. DF.2000.
3. El Manual Merck de Veterinaria. **Enfermedades generalizadas de animales pequeños** El Manual de Diagnostico, Tratamiento, Prevención y Control de las Enfermedades para el Veterinario. Editorial Océano Centrum. 4a. Edición. México. 1992
4. Fuentes, H. V. 1992. **Farmacología y Terapéutica Veterinaria**, Editorial Interamericana, México.
5. Lobato, F. 1991. Recopilación bibliográfica de los antibióticos más usados en la medicina veterinaria. Tesis de licenciatura.
6. Manual Clínico Veterinario. **Dermatosis y dermatitis en pequeñas especies**. Mc. Graw Hill. Interamericana. 2a. Edición. México, DF. 1997.
7. Memorias: 1997 **Primer Congreso Internacional de Zootecnia en perros, gatos y otras mascotas**. Acapulco, Gro. 9-11 Octubre.
8. Pulido, G. E.; Sumano, L. H.; y Ocampo, C. L. 1996. **Fármacos más utilizados en pequeñas especies**. Manual de Farmacología Clínica para Pequeñas Especies. Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de México. México, DF.
9. Ruiz, C. G. 2001 **Bases de la Farmacología Veterinaria segunda parte (Antiparasitarios)**. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. Universidad Nacional Autónoma de México.

10. Ruiz, C. G y Villegas, Ch. L. 1998. **¿Porque falla la quimioterapia?**. Curso de actualización en antibioterapia. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. Universidad Nacional Autónoma de México
11. Secretaría de Salud. México, DF. 1999. **Instructivo para la Atención del Paciente Expuesto a Rabia**. Coordinación de Vigilancia Epidemiológica.
12. Serna H., C. O. 1995 Notas de Farmacología Veterinaria. **Fármacos utilizados en pequeñas especies**. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. Universidad Nacional Autónoma de México.
13. Serna, H. C. O. Y Ruiz, C. G. 1998 **Mecanismos de acción de los antibióticos. Curso de actualización en antibióticos**. Facultad de Estudios Superiores Unidad Cuautitlán. Universidad Nacional Autónoma de México.
14. Sumano, L. H. Y Ocampo, C. L. 1997. **Farmacología Veterinaria**. Segunda edición, Mc Graw-Hill Interamericana, México.