

58



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

MERCADOTECNIA VETERINARIA
"ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA EN APOYO AL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA CLINICA DE
PEQUEÑAS ESPECIES EN LAS ARBOLEDAS,
MUNICIPIO DE ATIZAPAN".

288951

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
MEDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :
BELEN ROSARIO LOPEZ LOPEZ

ASESOR: M.V.Z. SERGIO CORTES Y HUERTA

ASESOR: MVZ CARLOS MANUEL APPENDINI TAZZER



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



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

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 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 de una clínica de
pequeñas especies en Las Arboledas, Municipio de
Atizapán.

que presenta la pasante: Belén Rosario López López
 con número de cuenta: 9460703-7 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.

A T E N T A M E N T E
 "POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 10 de Octubre de 2000

MODULO	PROFESOR	FIRMA
<u>I</u>	<u>MVZ. Arturo Velasco Morales</u>	<u>[Firma]</u>
<u>II</u>	<u>MC. Luis Fernández Zorrilla</u>	<u>[Firma]</u>
<u>IV</u>	<u>MVZ. Sergio Cortés y Huerta</u>	<u>[Firma]</u>

DEDICATORIAS

A mis padres y hermano: Por su comprensión y cariño, por su apoyo incondicional y por la oportunidad de dejarme compartir estos acontecimientos con ustedes ¡Los quiero muchísimo!

Sr. Jorge López García. Sra. Ma. Inés López Bravo. Y Christian López López.

A mi familia y amigos: Por estar ahí justo cuando los necesito, por escucharme y tratar de entenderme.

Al amor: Oscar gracias por ser la persona maravillosa que eres ¡Te amo!

A mis asesores y profesores: Gracias por su dedicación y apoyo.

A Dios: Agradezco tu presencia en mi alma, el camino que me haz permitido elegir, sólo tu y yo sabemos el vínculo maravilloso que tenemos ¡Gracias!

Con todo mi amor y agradecimiento,

Belén Rosario López López.

INDICE

	Introducción	1
	Definición del proyecto	2
1.	Misión	4
1.1.	Visión	5
1.2.	Valores	6
1.3.	Descripción del área de	
1.4.	trabajo.	7
	Entorno interno	9
	Mapa	10
	Características, ventajas y	
	beneficios	11
	Fuerzas y áreas de mejora	13
	Análisis situacional	
2.	Problemas y soluciones	14
2.1	Problemas médicos	
	infectocontagiosos	16
	Problemas médicos	
	infecciosos	35
	Objetivos y estrategias	48
3.	Estado de resultados	50
4.	Conclusiones	51
5.	Bibliografía	53
6.	Anexos	55

INTRODUCCION

Al abordar el tema de la Clínica Veterinaria y el servicio que se debe de prestar, es esencial resaltar la importancia de los animales de compañía gracias a los cuales existe la necesidad de este servicio.

Dentro de las funciones que desempeña una Clínica Veterinaria es importante promover una cultura de respeto hacia los seres vivos, desde la infancia, en las escuelas, en los medios de comunicación y desde luego en la misma familia.

Las mascotas son parte de nuestro entorno y por tanto requieren de un servicio adecuado e integral, brindado con respeto y responsabilidad.

La clínica veterinaria debe estar orientada a ofrecer un servicio digno que cubra las necesidades de los pacientes, en tal caso con respeto y dignidad; además se obtiene un compromiso con los propietarios enfocado en la responsabilidad.

La finalidad de este trabajo es enfatizar las función de la clínica veterinaria así como los servicios que se deben de prestar en la misma.

1. DEFINICION DEL PROYECTO

La clínica veterinaria debe ser capaz de ofrecer un servicio integral orientado a la satisfacción de las necesidades de los pacientes y sus propietarios, brindando un trato amable, digno y respetuoso para así obtener la confianza de éstos y por consiguiente cubrir sus expectativas y superarlas.

Un servicio integral dentro de la clínica veterinaria incluye la recepción y canalización del paciente de acuerdo a lo que éste requiera, como son baño, estética, consulta general, vacunación, hospitalización y cirugía. También es importante el trato a los propietarios de manera que sea posible orientarlos y apoyarlos en cuanto a sus dudas, cubrir sus necesidades, que pueden ser la venta de artículos para mascotas dentro de la clínica, y su recomendación, el ofrecer servicios como estética, pensión, urgencias, consulta a domicilio, traslado de mascotas, ambulancia, adiestramiento canino, recordatorio de vacunación, estéticas, etc. y por supuesto asesoría en cuanto al cuidado de su mascota.

El trato directo del médico con el propietario es de suma importancia, desde el momento en que el paciente y su propietario llegan a la clínica veterinaria y cómo son recibidos, la preocupación, el respeto y la atención que el Veterinario demuestra, el apoyo, asesoría y muestras de confianza al momento de tomar decisiones difíciles.

1.1 MISION

Cubrir las necesidades de los pacientes y sus propietarios sustentado en un servicio confiable mediante el manejo de las técnicas adecuadas para brindar la mejor atención a la mascota.

1.2 VISION

Ser una Clínica veterinaria integral, reconocida por ofrecer un servicio confiable, adecuado a las necesidades de los pacientes y sus propietarios.

1.3 VALORES

- **Responsabilidad**
- **Respeto**
- **Cooperación**
- **Honestidad**
- **Confianza**
- **Apoyo**

1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

a) Entorno externo.

Zona y área de influencia.

El lugar donde se ubicará la Clínica Veterinaria es en el Fraccionamiento Las Arboledas, localizado en el municipio de Atipazapán de Zaragoza, delimitada al norte por Cuautitlán Izcalli, al sur por Naucalpán de Juárez, al este por Tlalnepantla de Baz, al noroeste por Nicolás Romero, al oeste por Isidro Fábela y al suroeste por Jilotzingo.

La Clínica estará ubicada en la Calzada de los Jinetes, la cual cuenta con vías de acceso importantes tales como Avenida Paseo de las Aves y Boulevard de los Continentes lo cual facilita el acceso a la zona.

El nivel económico varía de medio a alto.

❖ **Análisis de mercado.**

- Mercado potencial
- Mercado disponible
- Mercado meta

El promedio de población en Atizapán de Zaragoza es de 467,262 habitantes aproximadamente.

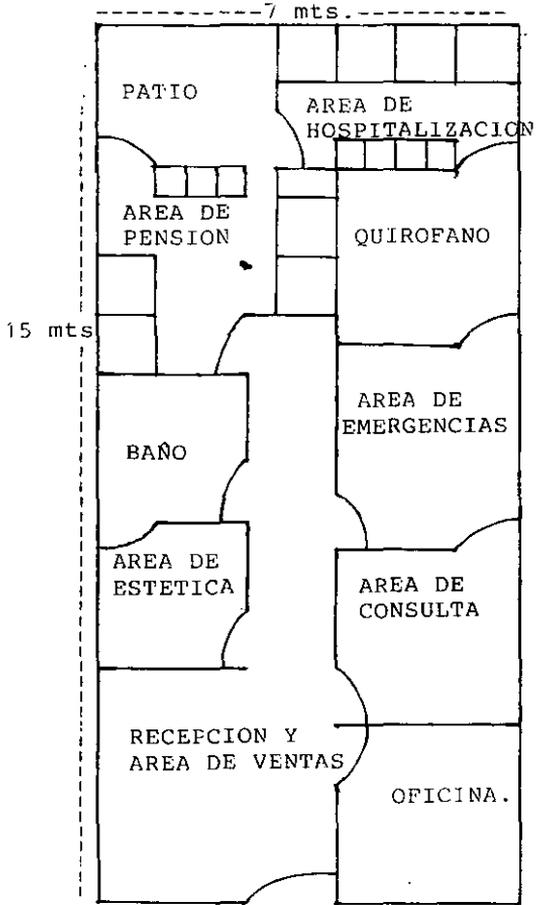
Personal ocupado 44,406 y 9288 Unidades económicas. (Fuente: INEGI, México. Censos económicos 1999. Enumeración integral, estadísticas socioeconómicas)

Hay un total de 109,526 viviendas ocupadas por 466,974 personas y un promedio de 4.26 ocupantes por vivienda. (Fuente: INEGI, Resultados preliminares del XII Censo general de población y vivienda 2000)

b) Entorno interno.

La Clínica Veterinaria contará con:

- Estacionamiento.
- Recepción y área de ventas.
- Oficina.
- Consultorio.
- Area de emergencias.
- Quirófano.
- Baño.
- Area de hospitalización.
- Area de estética.
- Area de pensión.
- Patio.



Características:

La Clínica Veterinaria ofrece servicios de

- Consulta
- Consulta a domicilio
- Vacunación
- Cirugías
- Hospitalización
- Pensión
- Estética (baño y corte)
- Servicio de urgencias
- Transporte de mascotas
- Servicio de cremación
- Venta de accesorios
- Asesorías
- Análisis de laboratorio y rayos x

Ventajas:

Se ofrece un servicio integral basado en la confianza:

- Se tiene el apoyo de médicos especialistas.
- Existe un trato directo del médico veterinario con el propietario.
- El propietario tiene la garantía de que su mascota será lo más importante.
- Recordatorio de fecha de vacunación y estética por teléfono.

Beneficios:

- Los propietarios tendrán la satisfacción de un servicio innovador y diferente.
- Ahorro de tiempo en cuanto a transporte de mascotas.
- El servicio a domicilio es muy cómodo para los propietarios.

Fuerzas y áreas de mejora.

FUERZAS

AREAS DE MEJORA

- Negocio propio.
 - Conocimiento de necesidades.
 - Experiencia en la clínica.
 - Manejo de laboratorio.
 - Manejo de rayos x.
 - Buena ubicación.
 - Servicio médico confiable.
 - Asesoría a clientes.
 - Titulo de MVZ.
- Falta de liquidez por ser un negocio nuevo.
 - Número de clientes.
 - Falta de equipo adecuado.
 - Falta de personal capacitado.

2. ANALISIS SITUACIONAL.

2.1 PROBLEMAS Y SOLUCIONES.

Problemas sociales:

- Desinterés de los propietarios.
- Falta de información.
- Cultura adecuada para la atención de las mascotas.
- Variabilidad socioeconómica.

Soluciones:

- Brindar asesoría y orientación a los propietarios, con folletos informativos, trípticos.
- Visitar escuelas, como servicio a la comunidad para hablar acerca de la atención y cuidados que requieren las mascotas.
- Establecer precios justos y competitivos, proporcionar valores agregados y brindar asesoría para mejorar las condiciones de las mascotas.

Problemas profesionales:

- Falta de presupuesto.
- Competencia: Consultorios y clínicas.
- Inicio un nuevo negocio.

Soluciones:

- Establecer prioridades en material y equipo(gastos) sobre la base del presupuesto.
- Se ofrecerá un concepto basado en la atención y servicio.
- Promoción basada en el servicio.

Problemas tecnológicos:

- Equipo médico.

- Compra de equipo útil o adecuado a las necesidades de la zona y los servicios que se prestan.

Problemas de comercialización:

- Vías de comunicación.

- Servicios: consultas a domicilio, traslado de mascotas, ambulancia.

PROBLEMAS

SOLUCIONES

Problemas médicos:

1. Infectocontagiosos.

CANINOS

- Parvovirus.

Parvovirus canino tipo 2 (PVC-2) tiene Tratamiento de soporte para afinidad por células del intestino, médula gastroenteritis intensa: Hidroterapia, ósea y tejidos linfoides, causa necrosis reemplazo intravenoso de líquidos y de las criptas intestinales, diarrea electrolitos (Ringer con lactato + intensa, leucopenia y depleción linfoide. potasio), se puede añadir Dextrosa IV al La infección ocurre por vía fecal - bucal, 2.5% para controlar la hipoglucemia. el virus puede sobrevivir infectante por Antibióticos en forma parenteral: muchos meses en el ambiente y en cefalotina 10-25 mg/ kg./ 8h IM, SC, IV, fomites. Los signos ocurren 5 días Ampicilina 20-25 mg/ kg./ 6-8h oral, IV, después de la exposición: anorexia, IM, SC + Gentamicina en perros que depresión, fiebre, vómito, diarrea líquida tengan leucopenia intensa y vómito. profusa y hemorrágica y deshidratación Restricción dietética no administrar nada progresiva. Se presenta a cualquier edad, por vía oral hasta que cese el vómito 24 pero los cachorros recién destetados a 6 h y la diarrea haya disminuido y este meses son los más afectados, libre de hemorragia. Antieméticos:

las razas susceptibles son Rottweiler, Metoclopramida 0.5 mg/kg./8h SC o
Doberman pinscher, Pit bull terrier y infusión continua de 1-2 mg/kg./24h
Cobrador de labrador negro. diluido en los líquidos vía endovenosa.
Prevención con vacunación.

- Hepatitis.

Adenovirus canino tipo 1 (AVC-1) se Diagnóstico en el animal no vacunado observa en perros no vacunados, se por los signos clínicos. Exámenes de adquiere por exposición buconasal, se laboratorio: Neutropenia, linfopenia, encuentra en todos los tejidos y se leucocitosis con neutrofilia, ALT y FAS alberga en las secreciones en la fase elevadas, hipoglucemia. Tratamiento de aguda, se elimina 6-9 meses por la orina sostén hasta la recuperación de la y se disemina por fomites y infección aguda y regeneración ectoparásitos. Causa viremia, se hepatocelular. Hidroterapia parenteral disemina a los tejidos (hepatocitos y con soluciones adicionadas con potasio y células endoteliales principalmente) glucosa, antibioterapia para origina necrosis hepática aguda o complicaciones bacterianas secundarias. hepatitis activa crónica. Puede afectar el Prevención con vacunación.

endotelio corneal (edema corneal y uveitis anterior), el glomerulo renal (glomerulonefritis) y el endotelio vascular (coagulación intravascular diseminada). La infección aguda tiene un curso de 5-7 dias, los signos son fiebre, vómito, diarrea, dolor abdominal,

amigdalitis - faringitis, edema, diatesis hemorrágicas, desorientación, depresión, coma y convulsiones resultado de encefalopatía hepática o encefalitis no supurativa.

- Leptospirosis

Diversas serovariedades de *Leptospira* Diagnóstico: Biometría hemática
interrogans. Es una espiroqueta completa: Leucopenia, neutrofilia con
filamentosa, móvil, la infección se desviación a la izquierda,
disemina a partir de animales trombocitopenia y hemostasia anormal.
recuperados que eliminan Análisis de orina: Proteinuria, piuria,
microorganismos en la orina por meses, cilindruria, bilirrubinuria e isostenuria.
se transmite por agua, alimento, fomites Química sanguínea: Hiperazoemia, Urea
contaminados, penetra a la mucosa o piel y creatinina elevadas; enzimas hepáticas
lesionada, transmisión transplacentaria, y bilirrubina elevadas (ALT, AST y
venérea y por mordida, los roedores son FAS) y trastornos electrolíticos.
reservorios. La leptospiremia ocurre 4 a Tratamiento: Terapéutica para
12 días después de la infección, afecta deshidratación por insuficiencia renal y
riñones e hígado, puede ocurrir fiebre y hepática agudas.
coagulación intravascular diseminada. Antibioterapia: Leptospiremia:
Causa daño agudo e insuficiencia renal y Penicilina G 25000-40000 U/kg/12h por
necrosis hepática aguda, ictericia, 2 semanas vía IM, IV; Leptospiruria:
fibrosis hepática y hepatitis crónica Dihidroestreptomicina 15mg/kg/IM/12h
activa. Signos: Fiebre, depresión, durante 2semanas. Prevención con
anorexia, vómito, dolor muscular, aplicación de una bacterina.

deshidratación, mucosas congestionadas, colapso vascular y muerte preaguda, oliguria, anuria, ictericia, petequias, equimosis, melena, hematemésis y epistaxis, abortos, mortinatos, uveitis y meningitis.

- Distemper canino (Moquillo canino) Diagnóstico, depende de los signos
Enfermedad viral multisistémica clínicos, Biometría hemática: Respuesta
altamente contagiosa causada por un de leucocitos (linfopenia).

Morbilivirus de la familia Radiografía tórax: Neumonía intersticial
Paramixoviridae, afecta todas las edades o alveolar.

especialmente cachorros no vacunados Pruebas hematológicas: Linfopenia,
de 6-12 semanas de edad, el virus se leucopenia, leucocitosis por neutrofilia.

elimina por las secreciones y excreciones Tratamiento: Sintomático: Antibióticos
corporales (aerosoles) en tiendas, de amplio espectro para las infecciones
criaderos, asilos, etc. Después de la bacterianas secundarias, expectorantes,

recuperación 1-2 semanas comienza la broncodilatadores, antieméticos y
eliminación viral, el virus es destruido antidiarreicos, anticonvulsivos como

por la desecación y por desinfectantes. Fenobarbital, limpieza de ojos y nariz de
Los signos clínicos se deben a secreciones, apoyo nutricional e

infecciones bacterianas secundarias por hidroterapia.

efectos inmunosupresores del virus: Prevención con vacunación.

Anorexia, depresión, fiebre difásica

39.5-41°C. rinitis, conjuntivitis,

secreción nasocular serosa o

mucopurulenta, neumonía intersticial,

bronconeumonía, tos, disnea, estertores crepitantes auscultables, vómito y diarrea, queratoconjuntivitis, corioretinitis, neuritis óptica (ceguera), encefalomiелitis aguda: convulsiones, marcha anormal, caminar en círculos, cambios de comportamiento, ataxia, paresia, hiperqueratosis de los cojinetes plantares y pústulas abdominales.

- Traqueobronquitis infecciosa canina: Diagnóstico por signos clínicos, historia *Bordetella bronchiseptica*, Parainfluenza de exposición.

canina (PIVC), Adenovirus canino tipo 1 Hemograma: Neutrofilia y linfopenia y 2 (AVC-1 y AVC-2). hasta leucocitosis con neutrofilia con

Enfermedades infecciosas altamente desviación a la izquierda.

contagiosas del tracto respiratorio, se Radiografía tórax: Incremento de la diseminan en forma de aerosol (tos, densidad intersticial pulmonar hasta estornudos) común en áreas de densidad intersticial y alveolar confinamiento, puede transmitirse por (Bronconeumonía).

fomites y el período de incubación es de Citología de vías aéreas: Lavado 5-7 días, afectan el epitelio de las vías transtraqueal o broncoscopia, incremento respiratorias superiores, los signos son: de moco, exudado mucopurulento y Tos seca debida a la traqueobronquitis, bacterias.

producción excesiva de moco (Tos de las Tratamiento: Antibioterapia:

perreras), movimientos de nausea y cloramfenicol, tetraciclinas, gentamicina, arqueamiento, laringitis, inflamación de kanamicina, la nebulización de

cuerdas vocales, secreción nasoocular antibióticos es eficaz la gentamicina 50 serosa leve, el curso clínico es de 7-14 mg diluidos en 2-3 ml de solución salina

días, cuando se complica con bacterias, por 10 minutos/ 12h durante 3 a 5 días, traqueobronquitis más bronconeumonía, evitar los antitusivos. Broncodilatadores:

anorexia, depresión, fiebre, rinitis y teofilina, aminofilina, efedrina.
conjuntivitis serosa o mucopurulenta. Consumo de líquidos. Prevención con
vacunación.

- Rabia.

Diagnóstico: Histopatología y prueba

Etiología: Rhabdovirus, ataca al sistema nervioso y se elimina por saliva en una

herida por mordedura profunda, se cuarentena o eutanasia. Tratamiento: Animales sospechosos

disemina a los nervios periféricos. El período de incubación es de 2 a 8

semanas y la eliminación empieza en menos de 10 días. Los signos se dividen

en tres fases: Prodrómica (2-3 días)

cambio de comportamiento, fiebre,

reflejos corneales y palpebrales lentos,

morderse en el sitio de la lesión. Fase

furiosa (2-4 días) El sistema límbico del

SNC es invadido, comportamiento

errático, irritabilidad, inquietud, ladridos,

agresión episódica, ataques a objetos

inanimados, pica, gruñidos,

comportamiento sexual anormal, ataxia,

desorientación y convulsiones. Fase

paralítica (2-4 días) Parálisis de neurona

motora inferior, paresia, parálisis ascendente de los miembros, parálisis laríngea (disnea), faríngea (babeo y disfagia), parálisis masticatoria (mandíbula caída), depresión, coma y muerte por parálisis respiratoria.

Calendario de vacunación:

6-8 semanas: Cuádruple (Adenovirus tipo 2, Distemper, Parvovirus, Parainfluenza)

10 semanas: Parvovirus.

12 semanas: Triple (Adenovirus tipo 2, Distemper, Parainfluenza)

14 semanas: Quintuple (Adenovirus tipo 2, Distemper, Parvovirus, Parainfluenza, Leptospira)

16 semanas: Rabia.

18 semanas: Bordetella, Parainfluenza.

20 semanas: Quintuple (Adenovirus tipo 2, Distemper, Parvovirus, Parainfluenza, Leptospira)

Anual: Refuerzo Rabia y Quintuple (Adenovirus tipo 2, Distemper, Parvovirus, Parainfluenza, Leptospira)

FELINOS

Diagnóstico: Basado en los signos

- Complejo respiratorio de enfermedades clínicas, signos nasooculares intensos respiratorias infecciosas de los felinos (RVF), ulceración corneal (RVF) y (Rinotraqueitis viral felina (RVF) y ulceración bucal (FCV). Gatos con calicivirus felino (FCV).

Gatos jóvenes, gatos no vacunados y respiratoria.

gatos confinados, tienen riesgo de Biometría hemática completa: infección, el contacto directo y los leucocitosis con neutrofilia.

fomites son las principales vías, las RVF: Inclusiones intranucleares en secreciones nasal, bucal y ocular son biopsias conjuntivales con tinción HE.

infecciosas, la diseminación se inicia por Tratamiento: De sostén, hidratación, hembras enfermas en lactación. parenteral, oxigenoterapia,

Signos: Anorexia, depresión, fiebre y hiperalimentación enteral se secreción nasocular, el inicio con complementa la dieta con potasio y frecuencia es agudo y los signos más vitamina B, estimulantes del apetito intensos en gatitos y jóvenes. La justo antes de iniciar la alimentación

enfermedad es autolimitante en 5 a 7 días para evitar la anorexia Dacepam 0.1-0.2 mg/kg. IV/ 12-24 horas, descanso,

calor, humidificador de aire.

Prevención: vacunación.

- Panleucopenia felina (Moquillo Diagnóstico basado en los signos.

felino).
Conteo de leucocitos: Al aumentar la Enfermedad viral contagiosa temperatura hay una leucopenia, si el caracterizada por fiebre, anorexia, gato se recupera hay una leucocitosis depresión, deshidratación, enteritis compensatoria.

severa, leucopenia notable, temperatura Los gatos que se recuperan adquieren subnormal en las últimas etapas de la una inmunidad total.

enfermedad y mortalidad elevada. Es un Tratamiento dirigido a la deshidratación, Parvovirus que se localiza en las agentes nutritivos y electrolitos y evitar secreciones y excreciones de los infecciones secundarias con animales afectados, se transmite por antibioterapia, administrar tratamientos contacto directo y por fomites, es un parenterales.

virus muy estable y sobrevive durante Prevención: Vacunación.

años en un medio ambiente contaminado. Período de incubación de 3-7 días, el animal deja de comer, se deprime y se debilita, puede haber diarrea y vómito. El curso de la enfermedad rara vez excede de los 5 a 7 días.

- Leucemia viral felina. Tratamiento: Cuidado de sostén con antibióticos, hidratación, apoyo nutricional, moduladores y estimulantes del sistema inmunitario. Es un Retrovirus que se transmite de manera horizontal, se transmite por contacto oronasal con saliva infecciosa, transplacentaria y por leche, infecta células de la médula ósea, después de los tejidos linfoides, los gatos desarrollan un aviremia en las secreciones de su cuerpo, los signos son: Neoplasias linfoides o mieloides, anemia, neutropenia, trombocitopenia, depleción de linfocitos T, atrofia linfoide o hiperplasia linfoide, enteritis, abortos, mortinatos, susceptibilidad a enfermedades bacterianas oportunistas.

El pronóstico es de reservado a grave.

- Rabia

Diagnóstico: Histopatología y prueba

Etiología: Rhabdovirus, ataca al sistema nervioso y se elimina por saliva en una

herida por mordedura profunda, se cuarentena o eutanasia. Tratamiento: Animales sospechosos

disemina a los nervios periféricos. El período de incubación es de 2 a 8

semanas y la eliminación empieza en menos de 10 días. Los signos se dividen

en tres fases: Prodrómica (2-3 días)

cambio de comportamiento, fiebre,

reflejos corneales y palpebrales lentos,

morderse en el sitio de la lesión. Fase

furiosa (2-4 días) El sistema límbico del

SNC es invadido, comportamiento

errático, irritabilidad, inquietud, ladridos,

agresión episódica, ataques a objetos

inanimados, pica, gruñidos,

comportamiento sexual anormal, ataxia,

desorientación y convulsiones. Fase

paralítica (2-4 días) Parálisis de neurona

motora inferior, paresia, parálisis ascendente de los miembros, parálisis laríngea (disnea), faríngea (babeo y disfagia), parálisis masticatoria (mandíbula caída), depresión, coma y muerte por parálisis respiratoria.

Calendario de vacunación.

6-8 semanas: Leucemia.

11 semanas: Triple (Rinotraqueitis,
Calicivirus, Panleucopenia)

14 semanas: Leucemia.

17 semanas: Cuádruple (Rinotraqueitis,
Calicivirus, Panleucopenia, Rabia)

Anual: Refuerzo Cuádruple
(Rinotraqueitis, Calicivirus,
Panleucopenia, Rabia) + Leucemia.

2. Infecciosos.

Enfermedades digestivas:

- **Diarrea aguda y crónica:** Diagnóstico basado en la historia clínica,
- Ingestión de alimento descompuesto.** los signos, examen físico, pruebas de
- Intolerancia a algunos alimentos.** laboratorio, exámenes fecales,
- Fármacos.** coproparasitoscópicos, radiografías. El
- Toxinas.** tratamiento basándose en los resultados,

La diarrea se caracteriza por un con dieta, hidroterapia, fármacos incremento anormal de la frecuencia, antidiarreicos, analgésicos, fluidez y volumen de las heces, la anticolinérgicos, antiespasmódicos, patogenia implica deterioro del flujo protectores y absorbentes, antibioterapia. transmucoso de agua y solutos causado por anomalías en la digestión, absorción, secreción, permeabilidad o motilidad. La diarrea aguda se caracteriza por un inicio súbito y de corta duración, aproximadamente 3 semanas. La diarrea crónica es persistente de 3 a 4 semanas o más.

- Gastroenteritis hemorrágica: Medicina preventiva: Calendario de Virus (En caninos: Parvovirus, vacunación y tratamiento sintomático.

Coronavirus, Rotavirus, y en felinos: Panleucopenia felina, Coronavirus, Rotavirus y Astrovirus).

Se transmiten por materia fecal y fomites o vía oral. por el contacto directo entre los animales. Los signos son diarrea sanguinolenta, deshidratación, debilidad, vómito, anorexia.

Parásitos (*Toxocara canis* y *T. felis*, Diagnóstico identificación de quistes por examen coproparasitológico, el *Dipilidium caninum*).

Protozoarios: *Giardia* spp. tratamiento para ascárides: Febantel

Coccidias: *Isoospora* spp. (perro y gato 15 mg/kg. vía oral por 3 días), Praziquantel (Perro y gato 1.5 mg/kg. Vía oral por 3 días), Fenbendazol oral. (Perro y gato 50 mg/kg. Vía oral durante 3-5 días), Mebendazol (Perro 22 mg/kg. Vía oral durante 3 días), Pamoato de pirantel (perro y gato 5-10mg/kg vía oral), para tenias, Febantel y praziquantel, para coccidias: Sulfadimetoxina (50-60 mg/kg./día vía oral por 1 a 3 semanas), Sulfatrimetoprim (15-30mg/kg/día vía oral durante 1 semana), Furazolidona (8-20 mg/kg./día vía oral durante 1 semana).

Los signos son debilidad, anorexia, diarrea aguda a crónica, emésis, deshidratación.

Para Giardias: Metronidazol (25-30mg/kg /12h vía oral por 5 a 10 días), Furazolidona (4 mg/kg/12h oral 5 días).

- Bacterias (*Clostridium perfringens*, Diagnóstico basado en los signos; *Salmonella spp*) tratamiento con antibióticos de amplio

Las bacterias son transmitidas por vía espectral y con actividad contra fecal - oral y fomites. Los signos son anaerobios:

diarrea aguda a crónica deshidratación, Tetraciclinas (22-40 mg/kg vía oral cada 8h)(7mg/kg/12h/IV,IM), Oxitetraciclinas (22 mg/kg/8h vía oral)(7-12mg/kg/12h IV, IM). Metronidazol (25-30 mg/kg/12h

vía oral por 5-10días), Cloranfenicol (20-50mg/kg/12h vía oral,IM,IV,SC cada 8h), Eritromicina (10-15mg/kg/8h vía oral por 7 días).

- Obstrucción intestinal por objetos Diagnóstico: por palpación abdominal, extraños. Esto es ocasionado por estudio radiográfico, datos de animales con problemas de conducta que laboratorio. Tratamiento médico y en algunos casos quirúrgico.

cuando no tienen acceso a ingerir todo tipo de alimentos, los signos son eméesis, deshidratación, anorexia, baja de peso, puede presentarse diarrea o estreñimiento.

Enfermedades respiratorias: Diagnóstico basado en la historia clínica, examen físico, examen traqueobronquial,

- Complejo respiratorio canino. examen físico, examen traqueobronquial,
- Complejo respiratorio felino. evaluación del corazón, examen radiográfico, análisis de laboratorio,

Virus (Adenovirus, Parainfluenza, Bordetella, Distemper canino, en felinos, exudados (citología), biometría hemática Leucemia felina, virus de la completa, hematocrito, presencia de inmunodeficiencia felina), bacterias signos clínicos. Tratamiento: (*Bordetella*, *Actinomyces*, *Nocardia* Antibióticos: Gentamicina (4-6 mg/kg.), *asteroides*, *Escherichia coli*, *Klebsiella*, Penicilina G procaínica (10000-*Pseudomonas*, *Pasteurella*, 50000UI/kg IM, SC/12h), Penicilina G *Streptococcus*, *Staphylococcus* y benzatinica (13000-30000UI/kg IM, *Mycoplasma*. Hongos (en felinos SC/48h), Cefalexina (20-60 mg/kg. Vía *Chlamydia*, en caninos *Blastomyces* sp e oral cada 8h), Sulfa+Trimetoprim (15-*Histoplasma* sp, *Criptococcus* y 30mg/kg/12-24h vía oral, SC), Parásitos (*Dirofilaria*, *Capillaria*), antiinflamatorios: Prednisona (0.5- obstrucciones. 1mg/kg vía oral cada 12h por 10-14 días), antitusígenos: Butorfanol (0.05-0.1mg/kg SC/6-12h), Codeína (1-2mg/kg vía oral cada 6-12h), Dextrometorfán (1-2mg/kg vía oral cada 6 a 8 h);

broncodilatadores: Teofilina de acción prolongada (20-25 mg/kg. Vía oral cada 12h), Efedrina (2mg/kg vía oral cada 8-12h), tratamiento a partir de nebulizaciones con gentamicina y cámaras de oxígeno.

Dermatitis:

- Pioderma aguda por humedad. Diagnóstico basado en la historia clínica, Infección piogénica de la piel apariencia típica de la lesión al examen particularmente bacteriana físico. Tratamiento con terapia tópica: *Staphylococcus intermedius*, rasurar y limpiar la zona suavemente con *Pseudomonas* spp, *Proteus* spp y Yodopovidona, secar la lesión con algún *Escherichia coli*. Se presenta por astringente, antibiótico local, terapia autotraumatismos, por procesos sistémica con Prednisolona inyectable pruríticos o dolorosos en donde se (0.5mg/kg IM).
presenta un "Punto caliente" por alergias, otitis externas, ectoparásitos, por contacto, mal aseo, enfermedades articulares degenerativas, artritis y problemas del saco anal.

- Dermatomifosis. Diagnóstico al examen físico, examen Causados por *Microsporium gypseum*, microscópico directo del pelo; *M.canis*. *Trichophyton mentagrophytes*. tratamiento con terapia tópica, rasurar el Es una infección de tejidos área para prevenir la diseminación, queratinizados ocasionada por estos Miconazol, Clotrimazol, Ketoconzol, dermatófitos, que son queratinofilicos y Tiabendazol para terapia local, viven dentro del pelo, uñas o piel enjuagues con Clorhexidina, azufre, queratinizada, se caracteriza por alopecia Yodopovidona, Hipoclorito de y descamación, en áreas circunscritas sodio(1:20), fármacos sistémicos: focales o multifocales, pústulas, papulas, Griseofulvina (20-50mg/kg). exudado, costras e hiperpigmentación y puede o no haber prurito.

- Demodicosis. (*Demodex canis* y *D.cati*) Diagnóstico por raspados de piel, signos Enfermedad inflamatoria parasitaria de clínicos, pruebas de laboratorio (química la piel de perros y gatos por proliferación sanguínea, análisis de orina y biometría anormal del ácaro del género *Demodex* hemática completa). Tratamiento: *canis* y *D. cati*, su ciclo de vida se caninos Amitraz (solución fresca al desarrolla en el huésped: huevo, larva, 0.025%), agentes tópicos como Peroxido ninfa, y adulto que dura entre 20 y 35 de benzoílo, en felinos unguento de días para completarse. La transmisión Rotenona y jalea de Peroxido de ocurre por contacto directo, las lesiones benzoílo.

se observan comúnmente en la cabeza y extremidades, hay alopecia, eritema, descamación, hiperpigmentación, formación de comedones, pioderma y prurito. En felinos ocurre principalmente en gatos viejos sobre la cara o las orejas.

- Sarna sarcóptica (*Sarcoptes scabiei* Diagnóstico según la historia clínica, var. *canis*). distribución de las lesiones cutáneas,

Es una dermatitis papulocostrosa, raspados superficiales de piel en áreas prurítica ocasionada por el ácaro sin excoriaciones. Tratamiento: Bañar al epidérmico *Sarcoptes scabiei* var *canis* perro con shampoos queratolíticos, con que también puede afectar a gatos. El Amitraz, Ivermectina (0.3 mg/kg/3 parásito completa su ciclo de vida veces en intervalos de 2 semanas vía (huevo, larva, ninfa, adulto) en 17 a 21 oral, SC).

días en túneles del estrato córneo, viven aproximadamente 4 semanas. Es muy contagiosa y se transmite por contacto directo; se manifiesta por prurito intenso, responde poco a los corticosteroides, principalmente en vientre, cara, codos, tarsos, tórax ventral, y márgenes de las orejas.

- Dermatitis por alergia a las pulgas Diagnóstico, animales pruríticos, (parásitos externos). evidencia de pulgas, examen físico,

- Hipersensibilidad por contacto. pruebas intradérmicas. Tratamiento:

Es una reacción de hipersensibilidad a la Control de pulgas, tratamiento saliva de la pulga, la especie que afecta a ambiental, interior y exterior de la casa, perros y gatos es *Ctenocephalides felis* . Bloqueo de reacciones alérgicas:

El prurito es el signo clínico principal, Prednisolona (1-2 mg/kg/12h vía oral); hay pápulas y máculas eritematosas, Antihistaminicos Difenhidramina inflamación crónica y traumatismos por (2mg/kg/8h vía oral).

el prurito, alopecia, pelo roto, pelo seco, descamación, hiperpigmentación y liquenificación. Afecta desde la base de la cola y región lumbodorsal, muslos, ingle y abdomen. Los gatos tienen costras miliarenses en la región cervical y dorsolumbar, y limitadas al abdomen, ingle y región cervical. Puede desarrollarse pioderma superficial o profunda.

Otitis:

- Externa.

Inflamación de los tejidos blandos del Diagnóstico basado en la historia clínica, meato auditivo externo, a menudo es una palpación del conducto auditivo externo, manifestación clínica de un trastorno olor, examen otoscópico, presencia de dermatológico generalizado, los factores eritema, exudación, hiperplasia, primarios incluyen parásitos *Otodectes* ulceración, citología en busca de *Cynotis*; alergias, cuerpos extraños, parásitos, bacterias, levaduras y hongos. trastornos de la queratinización como la Tratamiento Lavado del conducto seborrea, los factores predisponentes auditivo externo dando ligeros masajes incluyen la conformación del conducto para permitir el desprendimiento de auditivo (Poodles y terriers), costras y exudado, se aplican después predisposición de raza (Shar pei). Los agentes antibacterianos tópicos.

signos son sacudimiento de la cabeza, rascado o tallado de la oreja, dolor alrededor de los oídos o de la cabeza manifestado por quejidos, mal olor, irritabilidad, pérdida de capacidad auditiva.

Traumatismos:

- Mordidas por otros perros o gatos. Diagnóstico basado en el examen físico,
- Traumas por accidente en busca de lesiones, se procede a la automovilístico.

limpieza de las mismas, y si es necesario suturar, llevar a cabo exámenes radiográficos en busca de lesiones internas, fracturas, órganos internos lesionados.

En el caso de felinos se presentan abscesos por mordidas, se rasura y limpia muy bien la herida, se drena y se aplican antibióticos, antiinflamatorios y analgésicos.

Tratamiento con antibioterapia, analgésicos, antihistaminicos, terapia de fluidos, colocación de férulas y cirugía como laparotomía exploratoria, ortopedia.

3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.

	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Personales	Actualización continúa	<ul style="list-style-type: none">- Asistir a cursos y congresos.- Capacitación de personal.- Acceso a información nacional e internacional (Internet).- Suscripción a boletines informativos, revistas.- Agenda de cursos.
	Control administrativo	<ul style="list-style-type: none">- Manejo de una agenda.- Manejo de base de datos.- Administración computarizada.- Asesoría de un contador.

- Empresariales Crecimiento de un 20% - Delimitar zona de acción.
anual.
- Promover el cuidado de la fauna, ofreciendo asesorías.
 - Promoción continúa.
 - Publicidad.
 - Anuncios en publicaciones locales.
 - Volantes informativos.
- Crecimiento en las ventas un 10% anual.
- Ofrecer productos o servicios en paquete.
 - Servicio basado en la satisfacción del cliente.
- Brindar un servicio integral
- Examinar a todos los pacientes que acudan a la clínica.
 - Realizar análisis de laboratorio y radiográficos.
 - Servicio a domicilio y urgencias.
 - Servicio de cremación.

4. Estado de resultados.

Concepto	Enero	Feb.	Mzo.	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic	Total
Venta	7400	7600	7750	8000	7500	8500	8650	8950	7400	7400	9000	10000	98150
Costo	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	20400
Utilidad bruta	5700	5900	6050	6300	5800	6800	6950	7250	5700	5700	7300	8300	77750
Gastos	3025	3025	3025	3025	3025	3025	3025	3025	3025	3025	3025	3025	36300
Utilidad neta	2675	2875	3025	3275	2775	3775	3925	4225	2675	2675	4275	5275	41450

5. CONCLUSIONES.

Este trabajo se enfoca a orientar a los egresados de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia, que deciden dedicarse a las pequeñas especies en qué criterios se deben tomar para establecer una clínica veterinaria, fundamentado en un servicio integral, confiable y respetuoso.

Se determinaron los principales problemas que se deben enfrentar y algunas de sus características, a fin de orientar los problemas y aportar bases para sus consiguientes soluciones.

Se pretende establecer las principales actividades que se realizan y las soluciones que dentro de una clínica veterinaria con servicio integral se pueden ofrecer.

Se propone el proyecto de una infraestructura para un hospital o clínica veterinaria, capaz de ofrecer diversos servicios, los costos iniciales para planear una inversión e incluso la forma de aplicar basándose en un determinado presupuesto las prioridades en cuanto a servicios, material, equipo y tecnología se refiere.

La finalidad de este análisis de la clínica veterinaria es, en forma concreta describir problemas y soluciones básicas, prácticas y funcionales para ofrecer a los clientes: pacientes y propietarios, un servicio que cubra sus necesidades y expectativas e incluso superarlas, es decir, un servicio de calidad.

6. BIBLIOGRAFIA.

- Kirk, R. W., Terapéutica Veterinaria de pequeños animales, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 1995.

- Birchard, S. J., Sherding, R. G., Manual clínico de pequeñas especies, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 1996.

- Pulido G. E, Sumano L. H, Ocampo C. L., Manual de Farmacología clínica de pequeñas especies, ISBN, México, 1996.

- Ripa M.I., Data vet., Editorial Inter-médica, PLM., Pfizer Animal Healt, México.

- Bowman, W.C, Rand M.J., Farmacología. Bases bioquímicas y patológicas. Aplicaciones clínicas., Editorial Interamericana, México, 1985.

- Greene, C.E, Enfermedades infecciosas en perros y gatos; Segunda edición; Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 2000.

- REFERVET. Guía básica de referencia de especialidades veterinarias. Animales de compañía. Ediciones PLM, S.A de C.V. México, 2000.

ANEXOS

Presupuesto de inversión.

Equipo	Precio
Acondicionamiento del local	5,000
Anaqueles (4)	4,000
Archivero (2)	2,000
Camioneta combi VW	60,000
Computadora personal	10,000
Equipo análisis clínicos	50,000
Equipo de cirugía	10,000
Equipo de consultorio	10,000
Equipo de estética	8,000
Escritorio (2)	4,000
Esterilizador	5,000
Fax	2,500
Instrumental quirúrgico	3,000
Jaula Kennel grande	1,000
Jaula Kennel mediana	800
Jaulas Kennel chica (3)	1,200

Librero (2)	4,000
Microscopio	10,000
Mostrador	2,000
Refrigerador (2)	4,000
Sillones (3)	5,000
Vitrina	1,500
Total	203,000

Presupuesto de gastos

<u>Concepto</u>	<u>Costos mensuales</u>	<u>Costos anuales</u>
Agua	100	1200
Asesoría contable	500	6000
Gas	300	3600
Gasolina	300	3600
Licencias	0	1000
Luz	200	2400
Mantenimiento	100	1200
Material médico básico	500	6000
Papelería	100	1200
Recolección de desechos	100	1200
Renta	2500	30000
Teléfono	350	4200
Vigilancia	100	1200
Total	5150	62800

Presupuesto de servicios

Servicios	Costo de venta	Costo de compra	Utilidad
Análisis coproparasitoscópico	50	25	25
Análisis de sangre(Reflotrón)	50	25	25
Biometria hemática completa	50	25	25
Caudectomía perros 3 sem.	100xperro	50	50
Caudectomía camada 1 sem.	50x perro	25	25
Cesárea perro chico o gato	1000	500	500
Cesárea perro gigante	2000	1000	1000
Cesárea perro grande	1600	800	800
Cesárea perro mediano	1300	650	650
Cirugías menores	300	150	150
Consulta	100	50	50
Consulta a domicilio.	150	75	75
Cuenta de eritrocitos	50	25	25
Cuenta de leucocitos	50	25	25
Cuenta de plaquetas	50	25	25
Desparasitación	100	50	50
Día hospitalización	100	50	50

Día pensión perro chico o gato	50	25	25
Día pensión perro grande	70	35	35
Día pensión perro mediano	60	30	30
Eutanasia perro chico o gato	200	100	100
Eutanasia perro grande	300	150	150
Eutanasia perro mediano	250	125	125
Examen general de orina	50	25	25
Limpieza de oídos	300	151	150
Orquiectomía perro grande	700	350	350
Orquiectomía perro mediano	600	300	300
Orquiectomía perro chico/gato	500	250	250
Ortopedias	2000-3000	1250	1250
Otectomy estética 1/3	600	300	300
Otectomy estética 2/3	800	400	400
Otectomy estética 3/3	1000	500	500
OVH perro chico o gato	600-800	350	350
OVH perro gigante	1300-1500	700	700
OVH perro grande	1000-1300	575	575
OVH perro mediano	800-1000	450	450

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

Paquete anual de vacunación	300	150	150
Profilaxis dental	300	150	150
Radiografía 20.3 x 25.4	120	60	60
Radiografía 30 x 35	150	75	75
Radiografía 35.6 x 43.2	200	100	100
Revisión	50	25	25
Tratamiento	30	15	15
Vacuna antirrábica	100	50	50
Vacuna cuádruple felina	200	100	100
Vacuna leucemia viral felina	150	75	75
Vacuna parovirus	100	50	50
Vacuna puppy cuádruple can.	150	75	75
Vacuna quintuple	200	100	100
Vacuna triple	100	50	50
Vacuna triple felina	100	50	50
Vasectomía	700	350	350