



84

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

MERCADOTECNIA VETERINARIA
ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA DE APOYO AL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DE CONSULTORIO
VETERINARIO DE PEQUEÑAS ESPECIES EN EL MUNICIPIO
DE LA PAZ ESTADO DE MÉXICO

288549

TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
MÉDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA
P R E S E N T A:

JORGE POMPA TELLEZ

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

CUAUTITLÁN IZCALLI, EDO. DE MÉXICO.

200



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.



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
PRESENTE

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:

Merchandotecnia Veterinaria. Elementos de merchandotecnia de

apoyo al desempeño profesional de consultorio veterinario de
pequeñas especies en el Municipio de La Paz, Estado de México.

que presenta el pasante: Jorge Pompa Mélez

con número de cuenta: 7821971-1 para obtener el título de:

Médico Veterinario Zootecnista

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 7 de octubre de 2000

MODULO	PROFESOR
<u>I</u>	<u>MVZ Arturo Velasco Morales</u>
<u>II</u>	<u>MC Luis Fernández Zorrillo</u>
<u>IV</u>	<u>MVZ Sergio Cortés y Huerta</u>

FIRMA

DEDICATORIAS

A MIS PADRES:

Gracias por su cariño, guía, apoyo y consejo.

A MI ESPOSA:

Gracias por estar a mi lado, por su amor, esfuerzo, impulso y ayuda para lograr esta meta.

A MIS HIJAS:

Gracias a su cariño y apoyo.
No pierdan el interés y la motivación de alcanzar sus sueños.

A MIS HERMANOS:

Gracias por su respaldo y ejemplo.

A MIS SUEGROS:

Gracias por su preocupación e interés en mi.

A MIS ASESORES:

Gracias por sus ánimos, motivaciones, conocimientos y estímulos.

A MIS AMIGOS:

Glenda,
Feliciano,
Paty y
Víctor

Gracias por estar al pendiente de este esfuerzo, a su afecto y alientos

ÍNDICE

1.	Introducción	1
	Misión	2
	Visión	3
	Descripción	4
	Actividades	7
	Valores	8
2.	Análisis Situacional	9
	a) Entorno externo	
	Análisis de Mercado	
	Problemas y Oportunidades de Mercado	11
	Problemas, Oportunidades y Soluciones Médicos	12
	b) Entorno Interno	23
	Fuerzas y debilidades	
	Fuerzas	
	Debilidades	24
3.	Objetivos, Estrategias y Planes de Acción	26
4.	Estado de Resultados	29
5.	Conclusiones	33
	Bibliografía	34

1. INTRODUCCIÓN

En un mundo de cambios constantes, México no es la excepción; por lo que las personas deben hacer lo mismo para adaptarse y evolucionar conforme a las necesidades, así que nosotros como profesionales de la Medicina Veterinaria y Zootecnia debemos cambiar, adaptarnos, evolucionar y mejorar a cada momento.

Respecto a pequeñas especies es un campo de acción que va en aumento, a la par con el crecimiento de la población; a nivel familiar se considera a esta mascota como un miembro más del hogar; y día a día se avanza en este terreno, pues todo esto fortifica en parte la armonía y bienestar familiar.

En lo que respecta a nuestro papel profesional, debemos contribuir a este bienestar por medio de atención médica veterinaria; en el aspecto preventivo y curativo de padecimientos y enfermedades que sufren las mascotas además de brindar otros servicios de apoyo como son venta de accesorios, venta de alimento, estética canina, servicio a domicilio.

Otro mejoramiento desde el punto de vista médico es la salud pública, ya que manteniendo saludables a las mascotas se evita en gran proporción la transmisión de enfermedades a las personas, como son: rabia y parasitosis.

Como se puede observar por el momento, el médico veterinario tiene gran campo de acción en esta rama de la salud y hay mucho más por hacer.

Es por ello que este proyecto es una oportunidad para realizar la instalación de un consultorio veterinario, que por las características del municipio se requieren este tipo de servicios.

MISIÓN

Contribuir al desarrollo armónico familiar, proporcionando bienestar y salud a sus mascotas.

VISIÓN

Obtener reconocimiento en mi área de trabajo como una clínica con servicios integrales de medicina veterinaria.

DESCRIPCIÓN

El proyecto de consultorio veterinario se localiza en mi propio domicilio, Calle Miguel Hidalgo Manzana 2, Lote 4, Col. Adolfo López Mateos, Municipio de la Paz, Estado de México.

Éste consta actualmente de un local – accesoria de 3.5 X 3.5 metros de forma cuadrada, con acceso directo a la calle, no cuenta con servicios de banqueta ni pavimento por el momento.

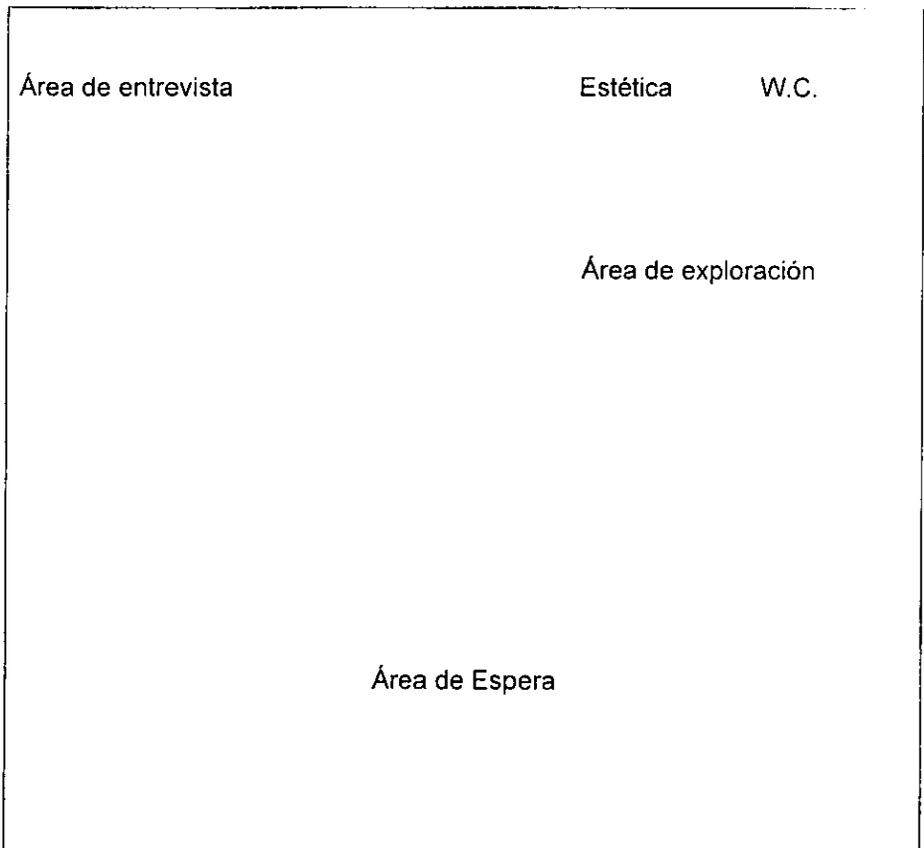
Hasta el momento tiene tres áreas:

1. Área de espera con 3 asientos, en una banca de material de fibra de vidrio con soporte metálico, separada por un cancel de madera provisional pintado con pintura de aceite color claro. Todo este material es impermeable y de fácil limpieza. En el cancel está colocada propaganda de papel y cartón pegados con cinta adhesiva, la cual consta de anuncios y servicios, además de venta de accesorios afines a la actividad de pequeñas especies.
2. Área de entrevista con el cliente o dueño del paciente, consta de una banca de tres butacas de fibra de vidrio y soporte metálico para que el cliente o dueño del paciente esté cómodo durante el interrogatorio; existe un escritorio metálico con cajones suficientes para guardar la papelería y documentos necesarios, complementándolo con un sillón cómodo de oficina y soporte metálico tubular cromado, tiene dos libreros con información general veterinaria y otros temas, tiene un archivero de tres niveles.
3. Área de exploración o consulta, tiene equipo y mobiliario médico de acuerdo al uso como son: mesa de exploración con base de acero inoxidable con cajones diversos, la mesa tiene acondicionado un

porta sueros, cuenta con un esterilizador; contiene además una vitrina médica de tres niveles o divisiones para material y medicamentos, instrumentos y aparatos básicos necesarios, como: estetoscopio, termómetro y oto-oftalmoscopio; posee también un mueble médico con cajones para material médico y una base para charola de acero para instrumental.

4. Mesa de acero para peluquería sin área específica.
5. Actualmente no tiene área de sanitario W. C. Y lavabo.

Croquis de distribución del consultorio veterinario



Personal: sólo laboro yo 5 veces a la semana medio turno.

La indumentaria que utilizo consta de filipina blanca.

Como personal de apoyo, principalmente de limpieza, se realiza ésta a fondo cada dos semanas. Los demás días se asea cada vez que se va a dar servicio médico veterinario o venta de algún producto.

ACTIVIDADES

Se realiza principalmente servicio clínico de diagnóstico y tratamiento médico veterinario; también medicina preventiva por medio de vacunas y desparasitaciones, vitaminaciones.

Ocasionalmente y muy esporádicamente se hacen cirugías estéticas y rutinarias programadas de acuerdo a los recursos actuales. Las de especialidad las canalizo a quien corresponda de acuerdo a la necesidad. También a solicitud del cliente hago peluquería y estética de manera programada, para esto cuento con mesa de acero para peluquería.

También me solicitan servicio a domicilio, muy raramente, pues a nivel socio-económico es de clase baja y rara vez media-baja.

A las personas que me visitan o consultan les expongo que en caso de urgencias, asistan al consultorio de la competencia pues estoy en el consultorio veterinario poco tiempo y la cobertura de tiempo es escasa.

Aunque el consultorio es para pequeñas especies me solicitan servicio para otras especies como equinos, porcinos, aves; de ovinos y caprinos, existentes en la zona, no he sido solicitado hasta la fecha.

Especifico que el proyecto de consultorio veterinario lleva un proceso de 5 años hasta la fecha y poco a poco se ha ido equipando con lo básico necesario.

VALORES

- **Responsabilidad**
- **Ética**
- **Honestidad**
- **Constancia**
- **Disciplina**

2. ANÁLISIS SITUACIONAL

a) ENTORNO EXTERNO

ANÁLISIS DEL MERCADO

Este proyecto se va a realizar en el Municipio de La Paz, en el Estado de México.

Delimitación: al Norte con los municipios de Nezahualcoyotl y Chimalhuacán, al Sur con Chalco, al Este con Chicoloapan e Ixtapaluca y al Oeste con el D. F.

Según los datos del INEGI del año 2000 la población del Municipio de La Paz es de

178 538 personas que equivale al 1.36% del total del Estado de México que es de

13 083 359.

Haciendo un cálculo supuesto de que haya un promedio 5 miembros por familia en los municipios de La Paz equivale a 35 707 familias y que cada familia tuviera una mascota (perro o gato) estaríamos presuponiendo un mercado potencial a 35 707 mascotas aproximadamente.

Este mercado potencial socio económicamente hablando es de clase baja y muy baja, pues en su mayoría está formado de colonias y pueblos de escasos recursos económicos.

Haciendo otro supuesto cálculo de que de esas 35 707 familias exista por lo menos una persona como sostén económico en la misma, esto juntándolo con otro dato del INEGI-IMSS de salario base por día es de \$142.1 pesos dato de Junio del año 2000, con esto se estaría hablando de un supuesto mercado

potencial de \$5 073 964.07 de pesos por día, o sea de casi 5 millones de pesos diarios, esto sería lo equivalente al mercado disponible.

Existen dos consultorios veterinarios como competencia con el mío en el Pueblo, donde se localiza mi colonia. Los competidores se localizan sobre la avenida principal, mi consultorio se encuentra en medio de ellos como a 500 metros de distancia de cada uno, con desventaja de estar en una calle de poco tránsito vehicular y peatonal.

PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES DEL MERCADO

<i>PROBLEMAS</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
1. Competencia establecida con años de antigüedad y buen prestigio.	❖ Dar servicio de excelencia. Ofrecer mejor trato personal. Adquirir mejor equipo médico.
2. Campaña de vacunación antirrábica anual o semestral y proliferación de vacunadores ambulantes.	❖ Ofrecer mayor seguridad en el servicio de vacunación. Concientizar a la gente en el riesgo del manejo de las vacunas. Participar en campañas.
3. Ubicación del presente consultorio veterinario en calle de poco tránsito vehicular y peatonal.	❖ Hacer publicidad por medio de anuncios y repartición de volantes. Dar más y mejores consultas a domicilio.
4. Descuido y desinterés de la mayoría de la población por el cuidado de sus mascotas, en parte por nivel socioeconómico bajo.	❖ Concientizar a la población de mejorar calidad de vida de las mascotas y de las enfermedades zoonóticas, esto es en escuelas y grupos de adultos.
5. Alza de precios en productos y servicios.	❖ Mantener en lo posible precios estables. Comprar a crédito; buscar mejores descuentos sin que por ello se afecte la calidad de productos. Comprar los mismos de mayor demanda.

PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES

PROBLEMAS MÉDICOS

Los problemas específicos que se van a enfrentar en este proyecto serían cuatro:

- 1) Distémper o Moquillo canino
- 2) Parvovirus canina
- 3) Rabia canina
- 4) Parasitosis canina

Por previo análisis de mercado en cuanto a nivel socioeconómico bajo, de la población estudiada, existe mucho descuido en la prevención de estos padecimientos de las mascotas principalmente en los perros, por lo que existe un número elevado de animales enfermos que va en aumento conforme pasa el tiempo.

OPORTUNIDADES MÉDICAS

Con una buena publicidad y promoción de este proyecto de Clínica Veterinaria de Pequeñas Especies con servicio integral, se incrementaría el número de servicios para atender estas mascotas. Esto sería en mi propia clínica directamente.

En la clínica veterinaria las oportunidades de mercado serían enfocadas hacia tratamiento clínico de estos padecimientos:

Distémper canino

Parvovirus canina y

Parasitosis canina.

De manera preventiva, sería por medio de un programa de vacunación en cuanto a:

Rabia canina

Distémper canino y

Parvovirus canina;

Y de manera preventiva en parasitosis canina por medio de un calendario de desparasitación.

Desde el punto de vista de salud pública en cuanto al problema de rabia se propondría un programa de prevención por vacunación en los Municipios correspondientes, para realizarse en mi clínica y a domicilio necesariamente.

PROBLEMAS MÉDICOS Y SOLUCIONES

DISTEMPER O MOQUILLO CANINO

Enfermedad viral canina, altamente contagiosa, caracterizada por una elevación de temperatura difásica, leucopenia, catarro gastrointestinal y respiratorio y con frecuencia, complicaciones neumónicas y neurológicas.

- **ETIOLOGÍA:** Es causado por un *paramixovirus* específico (*morbillivirus*) estrechamente relacionado con los virus de *sarampión* y peste bovina. El virus es sensible a los solventes lípidos y la mayoría de los desinfectantes y es inestable fuera del huésped. La mayor parte de los perros quedan expuestos cuando son cachorros.

- **TRANSMISIÓN:** El virus es transportado en el aire y la infección por gotitas de aerosol con secreciones de animales infectados es la ruta principal de contagio. Los perros persistentemente infectados pueden esparcir el virus durante varios meses.

El período de incubación es de 6 a 9 días, pero los signos premonitorios son sutiles, de tal forma que la enfermedad puede pasar inadvertida hasta 2 a 3 semanas tras la exposición. Se ha observado la transmisión in útero.

- **PATOGÉNESIS:** Después de la inhalación del virus, los macrófagos alveolares se infectan y transportan el virus a los ganglios linfáticos locales, lo que da lugar a viremia e infección de todos los órganos linfáticos. Los linfocitos infectados llevan el virus al epitelio superficial de los aparatos respiratorio, gastrointestinal y urogenital, así como al SNC. La enfermedad sigue a la multiplicación del virus en estos órganos.

- **SIGNOS CLÍNICOS:** Comienza con una temperatura elevada que dura 1 a 3 días. La fiebre baja durante varios días antes de una segunda elevación, que dura una semana o más. La fiebre inicial está acompañada de leucopenia, especialmente *linfopenia* y el recuento *leucocitario* puede permanecer reducido, fluctuar o puede producirse *neutrofilia* que permanece en todo el curso de la enfermedad. El material *mucopurulento* se acumula en el canto medial de los ojos, las conjuntivas se enrojecen, la fotofobia se pone de manifiesto por los ojos entrecerrados y a menudo hay una descarga nasal *mucopurulenta*. El perro normalmente está deprimido y anoréxico y a menudo desarrolla diarrea. En algunos casos se puede observar *hiperqueratosis* de las almohadillas *plantares* (enfermedad de patas duras) y del epitelio del plano nasal. Frecuentemente se observan signos neurológicos

en pacientes que muestran estas *hiperqueratosis*. El perro puede recuperarse aparentemente de estos signos, excepto de la *hiperqueratosis* y luego desarrollar signos nerviosos como:

- 1) contracciones localizadas de un músculo o grupo de músculos, como en los miembros o faciales;
- 2) *paresis* o parálisis que a menudo comienzan en los cuartos traseros como ataxia, seguida por *paresis* ascendente y parálisis;
- 3) convulsiones caracterizadas por movimientos mandibulares de masticación, con salivación (ataques de masticación), que se hacen más frecuentes y severos y el paciente puede caer de lado e imprimir movimientos de remero a las patas, de correr in situ, a menudo con orinado y defecación involuntarios (convulsión epileptiforme). Un paciente puede mostrar 1, 2 o las 3 manifestaciones nerviosas durante la enfermedad. La infección varía desde leve, no aparente, a enfermedad grave manifestada por la mayoría de los signos mencionados. El curso de la enfermedad puede ser de 10 días o de varias semanas o meses, con *períodos* intermedios de mejoría seguidos por una recaída. A veces cuando la recuperación parece inminente, aparecen residuos neurológicos permanentes.

- **LESIONES:** Hay necrosis de tejidos linfáticos, cuerpos de inclusión citoplásmicos e intranucleares en epitelios respiratorio, urinario y digestivo así como neumonía intersticial. Lesiones secundarias por bacterias como gastroenteritis, bronconeumonía y dermatitis *pustular* del abdomen inferior. En cerebro hay degeneración neuronal, *gliosis*, *desmielinización*, *manguitos perivasculares*, *leptomeningitis* no supurante y cuerpos de inclusión intranuclear en células *gliales*.

- **DIAGNÓSTICO:** Fiebre. Caso típico no es difícil de diagnosticar, aunque los signos característicos aparecen hasta avanzada la enfermedad. El cuadro puede modificarse por *toxoplasmosis*, *coccidiosis*, *ascariasis*, hepatitis infecciosa canina y muchos virus y bacterias. Se confunde con leptospirosis, hepatitis, o envenenamiento por plomo. Una enfermedad catarral febril, con secuelas neurológicas, justifica un diagnóstico de moquillo. En *necropsia* por lesiones histopatológicas ó por *inmunofluorescencia* de antígenos virales en los tejidos. Por examen en los epitelios conjuntival, traqueal, vaginal, u otros o la costra flogística de la sangre. Estas usualmente son negativas por anticuerpo circulante en el enfermo. El diagnóstico se hace demostrando *IgM* específica para el virus.

Diagnóstico en vivo por signos clínicos.

- **PROFILAXIS:** Inmunización con vacunas de virus vivo modificado, depende de la ausencia de anticuerpos maternos que interfieran
Vacunar al cachorro, con vacuna de virus vivo modificado, después del destete

(6ª 9 semanas de vida) y repetir a los 3 a 4 meses de edad. Hay vacuna de virus vivo modificado de sarampión (inmunidad cruzada) y otra igual combinada con moquillo canino modificado por vía IM. Cualquiera de éstas se debe aplicar a cachorros de 6 a 7 semanas de vida. Los virus de sarampión inducen inmunidad contra moquillo en presencia de anticuerpos maternos. El cachorro así vacunado debe recibir una vacuna de virus vivo de moquillo modificado, a las 14 a 16 semanas de vida. Revacunación anual.

- **TRATAMIENTO:** Limitar infección bacteriana secundaria, apoyar el equilibrio de líquidos, mantener el bienestar general del paciente y controlar las manifestaciones nerviosas. Con antibióticos, soluciones de electrolitos, *hidrolisatos* proteicos, suplementos dietéticos, antipiréticos, preparaciones nasales, analgésicos y anticonvulsivos. Algunos animales no se recuperarán satisfactoriamente. En manifestaciones neurológicas agentes sedantes y antiespasmódicos.

RABIA

ETIOLOGÍA: Producida por rabdovirus, el cual tiene forma de bala y es productor de rabia (latín locura), puede recuperarse del SNC y de las glándulas salivales.

Encefalomiелitis viral aguda. Enfermedad natural de los perros, gatos, murciélagos, y carnívoros salvajes. Todos los animales de sangre caliente son susceptibles. Distribución mundial. En algunos países se ha erradicado o están libres de ella por protección natural como en las islas. Es endémica y epidémica en occidente en murciélagos, perros, zorros y mapaches.

- **MODO DE TRANSMISIÓN:** En la naturaleza, se transmite de un animal a otro por mordedura que introduce la saliva portadora del virus. También por contaminación viral de heridas existentes. Por aerosol en laboratorio y en cuevas infectadas por murciélagos. Puede ser transmitida por un animal días antes del comienzo de los signos clínicos.

- **PERIODO DE INCUBACIÓN:** Es variable, generalmente de 15 a 50 días y raramente hasta meses. En los casos de más rápido desarrollo, los síntomas pueden observarse al 9º. Día de la mordedura. En animales jóvenes el periodo de incubación es más corto que en adultos.

- **SALUD PUBLICA:** La rabia es una enfermedad de pronóstico grave en el ser humano. El peligro no es solo de mordedura sino por saliva, heridas, ojos, rascarse.

- **PATOGÉNESIS:** Deposición de saliva infectada en los músculos o mucosas. Periodo de reproducción in situ (mitad de periodo de incubación), se desplaza centripetamente a lo largo de los nervios periféricos y de la médula espinal, hasta el cerebro. El intervalo de permanencia del *rabdovirus* en el sitio de inoculación, justifica la infiltración de suero *hiperinmune in situ*. El virus generalmente viaja centrifugamente del SNC a las glándulas salivales desplazándose por los nervios. La difusión hematológica es rara. En animales y el hombre ha habido recuperaciones.

- **CURSO CLINICO:** En perros puede dividirse en 3 fases: prodrómica, excitante y la parálitica. La expresión "rabia furiosa" se refiere a los animales en que la fase excitante predomina y la "rabia atontada o parálitica" a los perros en que la fase excitante es extremadamente corta o ausente y se da rápidamente la fase parálitica. El primer signo es un cambio en el comportamiento como por trastorno digestivo, lesión, cuerpo extraño en la

boca, envenenamiento o una infección inicial. Temperatura no significativa y la salivación puede o no observarse. Dejan de comer y beber y buscan la soledad. Hay irritación o estímulo del tracto urogenital como el orinado frecuente, erección del pene en el macho y el deseo sexual. Después del periodo prodrómico, de 1 a 3 días, hay signos de parálisis o se vuelven malignos.

Forma paralítica: Hay parálisis inicial de la garganta y maseteros, salivación profusa e incapacidad de tragar, caída de mandíbula inferior. El dueño examina la boca del perro buscando un objeto extraño sin protegerse la mano. Pueden o no morder. La parálisis progresa rápidamente a todo el cuerpo y en horas viene el coma y la muerte.

Forma furiosa: Es el síndrome de perro rabioso clásico, se vuelve irracional y agresivo. La expresión facial es de alerta y de ansiedad, pupilas dilatadas, el ruido invita al ataque. Pierden cautela y temor a sus enemigos naturales. No hay parálisis en etapa excitante. El perro rara vez vive más de 10 días con los signos. Caminan por calles y caminos, mordiendo a otros animales, gente y cualquier objeto que se mueva. Tragan objetos extraños, heces, paja, palillos y piedras. Mastican los alambres y marcos de sus jaulas, rompiéndose los dientes y siguen la mano que se mueva frente a la jaula, tratando de morderla. Los cachorros buscan compañía humana y son juguetones, pero muerden cuando se les acaricia, volviéndose malignos en pocas horas. La enfermedad progresa, falta la coordinación muscular y se dan las convulsiones. La muerte resulta de la parálisis progresiva.

- **DIAGNOSTICO:** Por signos clínicos. Examen en busca de corpúsculos de *Negri*. *Test de inmunofluorescencia*, confirmándolo con la inoculación de ratones.

- **CONTROL Y EPIDEMIOLOGIA:**

1) Vacunación en masa de perros y gatos;

2) eliminación de perros y gatos sin dueño. EL animal que no es destruido debe confinarse durante un período de 10 días; si aparecen signos sospechosos, el animal debe ser destruido cuidando de no dañar la cabeza, para una evaluación de laboratorio.

- **INMUNOPROFILAXIS:** Existen vacunas, tanto vivas como inactivadas, derivadas de cultivos celulares o tejidos animales. Revacunación anual.

Inmunización humana: recomendada a todos los veterinarios.

- **MANEJO DE PERROS Y GATOS MORDIDOS POR ANIMALES**

RABIOSOS: Los no vacunados que han sido mordidos por un animal rabioso, deben ser destruidos inmediatamente.

INFECCIÓN CANINA POR PARVOVIRUS

Enteritis de comienzo agudo y morbilidad y mortalidad variables, causada por un parvovirus, que causó un problema notable durante el verano de 1978 y que actualmente es mundial. Aunque han sido afectados perros de todas las edades, los cachorros corren más riesgo. Solamente los cánidos (perros, lobos, coyotes) son sensibles a la infección natural.

- **ETIOLOGÍA Y TRANSMISIÓN:** El agente es un parvovirus canino, estrechamente relacionado pero es diferente de la panleucopenia felina, virus de la enteritis del visón y el parvovirus del mapache. La ingestión de materias fecales de los animales infectados es la ruta principal de infección. Los perros infectados excretan el virus en las heces durante 2 semanas. El virus permanece viable durante varios años fuera del huésped.

- **PATOGÉNESIS:** Después de la ingestión, se infectan primeramente las criptas de las amígdalas y placas de Peyer. La infección de los tejidos linfáticos inicia la viremia y, más tarde la infección de las criptas intestinales. La pérdida de vellosidades intestinales es el resultado de necrosis de las células de la cripta. La muerte puede ser el resultado de deshidratación, desequilibrio electrolítico, choque endotóxico o septicemia secundaria.

- **HALLAZGOS CLÍNICOS:** Causa 2 formas patológicas diferentes en perros: miocarditis y enteritis. La miocarditis, con muerte súbita en cachorros de 4 a 8 semanas de vida, esto fue cuando la enfermedad apareció por primera vez; actualmente se evita esta forma de enfermedad. La incidencia de enteritis, se ha reducido pero sigue siendo elevada. Son afectados los perros de todas las edades. La mortalidad es baja pero en cachorros de 8 a 12 semanas de vida puede ser bastante elevada.

El período de incubación varía de 3 a 8 días. Los signos clínicos prominentes son vómito, anorexia, letargia, diarrea y deshidratación rápida. En heces líquidas hay manchas de sangre o hemorrágicas como signo inicial, y persistir hasta la recuperación o la muerte. Algunos perros presentan temperatura elevada, especialmente al inicio. En la mayoría de los casos hay linfopenia, y no siempre leucopenia. La muerte súbita puede ocurrir a los 2 días de la enfermedad. La enfermedad prolongada es rara. Los perros mueren o se recuperan rápidamente.

- **LESIONES:** Son similares a las de panleucopenia felina. Hay enteritis hemorrágica del intestino delgado, estando afectados principalmente yeyuno e

ileon. La necrosis del epitelio de la cripta intestinal inhibe la formación de epitelio veloso y causa la fusión de los vellos y la lámina propia. Los tejidos linfoides con frecuencia presentan necrosis o carecen de linfocitos.

En la forma miocárdica de la enfermedad, la miocarditis se caracteriza por edema, pérdida de miofibras e infiltración linfocítica extensa. En casos crónicos se observan grandes áreas de fibrosis.

- **DIAGNOSTICO:** El vómito, diarrea hemorrágica, elevación de temperatura y linfopenia, no están restringidos en la enteritis parvoviral canina. Por aislamiento del virus en heces o por microscopía electrónica confirma el diagnóstico. En necropsia la pérdida de células de la cripta intestinal y las inclusiones intranucleares (no siempre presentes) confirman el diagnóstico. La demostración de *IgM* específica para el virus en el suero indica infección *parvoviral* canina si el perro no ha sido vacunado durante las 3 semanas previas.

- **PROFILAXIS:** Se dispone de vacunas de parvovirus canino vivo modificado, virus de *panleucopenia* felina y parvovirus canino inactivado. Todas protegen si los anticuerpos maternos no impiden la inmunización. Los cachorros con anticuerpos maternos bajos corren el riesgo de contraer el virus virulento pero no responderán a la vacuna viral, por lo cual hay un período de sensibilidad. El parvovirus canino vivo modificado presenta la ventaja sobre los otros productos de que puede inmunizar a cachorros con niveles reducidos de anticuerpos maternos y que la inmunidad inducida dura más tiempo que con los otros productos. Con *parvovirus* felino no todos los perros se inmunizan. Los perros viejos responden menos a la vacunación contra *parvovirus* que los jóvenes en crecimiento.

Los cachorros destetados deben ser vacunados cada 2 o 3 semanas hasta las 16 a 18 semanas de vida. Es aconsejable vacunar 2 semanas antes y otra 2 semanas después del tiempo previsto. Revacunación anual.

Los animales enfermos deben mantenerse aislados de los demás.

- **TRATAMIENTO:** Con líquidos, atropina y antibióticos, mantenerse durante 72 horas. Líquidos vía IV. La solución lactato de *Ringer* con dextrosa al 3 a 5% evita la hipoglucemia. En casos graves administrar suplementos de potasio y bicarbonato. Los *corticosteroides* pueden impedir el choque *endotóxico*.

ASCARIASIS POR *Toxocara canis*

Gusanos redondos grandes de perros y gatos, especialmente en cachorros y gatitos, sus larvas pueden infectar al hombre y suelen ser fatales. Se encuentra en el intestino delgado del perro y de la zorra. El macho mide 9 cm. Y la hembra 17 cm. De longitud. Los huevecillos miden 90 por 75 micras y se diferencian por tener cascarón con finas foseetas, con *Toxascaris leonina*.

- **CICLO BIOLÓGICO:** Las larvas del *T. Canis* que emergen de los huevecillos en el intestino del huésped perforan la pared intestinal y emigran a través de los pulmones del huésped, como el *Ascaris lumbricoides*, también se encontró que la infestación prenatal del feto en el huésped natural puede producirse ya sea por migración de larvas en su interior o por reactivación de las larvas que habían permanecido encapsuladas. Esta infestación prenatal ocasiona gran porcentaje de muertes al nacer y de muertes prematuras. Las larvas emigran al hígado y a pulmones de los fetos, en los cuales aparecían 24 horas después del nacimiento. De pulmón las larvas son arrastradas por la tos y tragadas, madurando en el intestino delgado. Las larvas migratorias, están asociadas con lesiones hepáticas, renales, pulmonares, cerebrales y oculares. Las larvas causan lesiones mecánicas y están asociadas con formación de granulomas y eosinofilia. Esto se conoce como larva visceral migrans.

- **HALLAZGOS CLINICOS:** Falta de crecimiento en animales jóvenes y pérdida de salud. Capa sin lustre y "panza colgante". Los gusanos pueden ser vomitados y evacuados en las heces. En la primera etapa puede ocurrir lesión pulmonar debido a larvas migratorias, lo que puede complicarse por neumonitis bacteriana ocurriendo angustia respiratoria de severidad variable. Hay diarrea con mucosidades excesivas evidente.

- **LESIONES:** En infecciones graves de cachorros, ocurre neumonía verminosa, ascitis, degeneración grasa del hígado y enteritis mucoide. Hay granulomas de la corteza renal con larvas en perros jóvenes.

- **DIAGNOSTICO:** Las infecciones graves en perros se diagnostican por descubrimiento de los huevos en las heces. Distinguir entre los huevos esféricos, con cáscara picada o finas foseetas.

- **TRATAMIENTO:** Piperazina es eficaz. El hexilresorcinol también. El cloruro de n-butilo, tolueno solo o combinado con diclorofén, o dietilcarbamazina.

La ditiазanina y el diclorovós son eficaces. Febendazol para quitar los gusanos adultos. Otros son mebendazol, albendazol, nitroscanato, levamisol y pamoato de pirantel; el primer tratamiento puede administrarse a las 2 semanas de vida y las perras lactantes deben ser tratadas al mismo tiempo. Es necesario repetir tratamiento si los huevos aparecen en las heces. Se recomienda doble tratamiento para romper el ciclo maligno del parásito.

- **CONTROL:** Los huevos de T. Canis se adhieren a la mayoría de los objetos y se mezclan con la tierra y el polvo. Evitar que se acumulen heces caninas cerca de la casa. Las heces de lactantes deben ser quemadas durante todo el período de lactancia. Los huevos pueden adherirse a las patas y al pelo, los niños no deben tocar a las perras lactantes o a los cachorros hasta que estos animales se hayan tratado con éxito. En gestación para eliminar larvas dar diario febendazol desde 22 a 27 días antes y 12 a 18 días después, es eficaz.

b) Entorno Interno

FUERZAS Y DEBILIDADES

FUERZAS

- Trato amable y personal: Dar seguridad al cliente

Buena recomendación de los clientes

Dar mejor servicio

- Tendencias del mercado: Ofrecer productos de calidad y de mayor demanda

Ofrecer productos según la temporada.

- Costo de consulta: Dar descuento y rebaja en consultas normales en promociones pues no se paga renta.
- Servicio a domicilio: Por comodidad del cliente

Atención más personal

Atención de emergencias.

- Recomendación por amistades: Publicidad gratuita

Mayor difusión

- Limpieza y confort del consultorio: Dar buena imagen

Ofrecer comodidad al cliente

Evitar transmisión de enfermedades.

- Relaciones personales: Trato cordial con los vecinos de manera general

Convivencia social con las personas de la zona abarcada.

DEBILIDADES

- Ubicación del consultorio veterinario: Tiene desventaja de que está localizado en una calle terciaria de poco tránsito vehicular y peatonal.

Corrección; colocación de anuncios estratégicos de localización para el consultorio desde avenidas o calles principales.

- Falta de experiencia clínica: Esto impide resolver casos clínicos con buen diagnóstico y tratamiento así como atender un mayor número de pacientes y clientes.

Corrección; apoyarme con un MVZ que tenga experiencia; pertenecer a una asociación de MVZ en pequeñas especies; tomar cursos, diplomados, talleres, postgrados de actualización.

- Competencia desleal: Impide dar servicio a más clientes y tener mayores ganancias así como cobrar el valor real de los servicios.

Corrección; unificar precios; mejorar calidad en servicios y productos; dar garantía en productos y servicios.

- Falta de equipo médico especializado: impide llevar a cabo cirugías mayores y mejores diagnósticos, por lo tanto no permite mayor ganancia.

Corrección; realizar cirugías y diagnósticos con un veterinario que cuente con el equipo necesario; financiamiento a través de crédito.

- Competencia con muchos años de experiencia clínica: Impide tener mayor número de clientes y mayor ingreso. Así como desconfianza hacia un consultorio veterinario nuevo.

Corrección; realizar promociones; dar un mejor servicio personal; y ofrecer superior calidad en productos.

- Falta de publicidad: impide tener buena cartera de clientes, mayores ventas y mayor difusión.

Corrección; realizar promociones; repartir volantes en zonas aledañas; anuncios en periódicos, revistas y publicaciones de la zonas; publicidad en zonas estratégicas,

3. OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y PLANES DE ACCIÓN

- PROMOCIÓN

Objetivo: Invertir en gastos de promoción inicial los primeros 6 meses en forma terciada, es decir el mes número uno, el mes número tres, etcétera.

Estrategia: Promover un mejor servicio que la competencia; publicidad.

Planes de acción: Imprimir folletos acerca de los cuidados de la mascota; organizar pláticas en las escuelas de la zona; Realizar carteles sobre enfermedades zoonóticas; Realizar promociones lo más continuas que sea posible; Imprimir carnets de vacunación y desparasitación; Hacer recordatorios de vencimiento de vacunas o desparasitaciones; Anuncio en periódicos, revistas y publicaciones de la zona ; Repartición de volantes en la zona que se desea abarcar.

- VENTAS

Objetivos: Alcanzar una venta de dos mil pesos en seis meses.

Estrategia: Saber manejar descuentos; promoción de productos nuevos; mejor servicio personal.

Planes de acción: Buen control de inventarios; Compra de productos a crédito; Unificación de precios; Contar con distribuidores que den buen descuento; Contar con buena asesoría e información sobre los productos; Tener buena calidad en servicios y productos; Incrementar el número de servicios y productos; Garantizar el servicio y el producto.

- RENTABILIDAD

Objetivo: Hacer solamente gastos cuando sea necesario.

Estrategia: Financiamiento a través de créditos; buen control de inventarios, reducir costos.

Planes de acción: Conseguir equipo lo más moderno posible; Hacer mayor número de servicios; Comprar a crédito; Mantener los precios estables; Comprar solo lo necesario; Comprar solamente los productos que tengan más demanda; buscar los mejores descuentos sin afectar la calidad de los mismos.

- CAPACITACIÓN

Objetivo: Tomar cursos de actualización y capacitación continuamente.

Estrategia: Suscripción a revistas del área veterinaria; pertenecer alguna asociación de M.V.Z.; realizar estudios como: diplomados, especialidades, talleres, seminarios y posgrados en pequeñas especies.

Planes de acción: Recibir revistas médicas veterinarias; Asistir a pláticas y conferencias impartidas por las asociaciones; Estar en contacto con otros M.V.Z.; Informarme de las nuevas técnicas y procedimientos que existen; Conocer los nuevos tratamientos.

- SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo: Aumentar un 20% la cartera de clientes a partir de un año.

Estrategias: Servicio a domicilio; recordatorio telefónico, publicidad.

Planes de acción: Calidad en el servicio; Aumentar en lo posible las promociones como corte de uñas gratis, descuento en más de 2 estéticas, sin costo extra por servicio a domicilio.

4. ESTADO DE RESULTADOS

Mencionaré que las cifras expuestas en las siguientes tablas son un promedio de los días laborables. Con una actividad de lunes a viernes.

Cabe hacer mención que la utilidad neta del año 2000 es de \$ 7,360.00

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

**ESTADO DE RESULTADOS
AÑO 2000**

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.
Servicios	5,000	5,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,500	3,500	4,000	4,000	4,000
Ventas	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Suma	6,000	6,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	4,500	4,500	5,000	5,000	5,000
MENOS												
Cost. serv.												
Cost. Vent.	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Suma	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400
IGUAL												
Utilidad Bruta	4,600	4,600	3,600	3,600	3,600	3,600	3,600	3,100	3,100	3,600	3,600	3,600
MENOS												
Gastos	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070	3,070
IGUAL												
Utilidad Neta	1,530	1,530	530	530	530	530	530	30	30	530	530	530

Utilidad neta del año 2000 es de: \$ 7360.00

ESTADO DE RESULTADOS

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Servicios	6,000	6,000	4,800	4,800	4,800	4,800	4,800	4,200	4,200	4,300	4,800	4,800
Ventas	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
Suma	7,200	7,200	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	5,400	5,400	6,000	6,000	6,000
MENOS												
Cost.Serv	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
Cost.Vent	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480
Suma	1,680	1,680	1,680	1,680	1,680	1,680	1,680	1,680	1,680	1,380	1,680	1,680
IGUAL												
Utilidad Bruta	5,520	5,520	4,320	4,320	4,320	4,320	4,320	3,720	3,720	4,320	4,320	4,320
MENOS												
Gastos	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684	3,684
IGUAL												
Utilidad Neta	1,836	1,836	636	636	636	636	636	36	36	636	636	636

Utilidad Neta acumulada del año 2001 es de: \$ 8,832.00

MUEBLES	COSTO
Refrigerador	2,000.00
Esterilizador	2,500.00
Mesa de Cirugía	4,500.00
Mesa Estética	1,500.00
Mobiliario Médico	5,000.00
T O T A L	15,500.00

Anexo 1

Inversión inicial de equipo y mobiliario médico.

LUZ	50.00
AGUA	20.00
SUELDO	3,000.00
TOTAL	3,070.00

Anexo 2

GASTOS ADMINISTRATIVOS AÑO 2 000

LUZ	60.00
AGUA	24.00
SUELDO	3,600.00
TOTAL	3,684.00

Anexo 3

GASTOS ADMINISTRATIVOS AÑO 2001

5. CONCLUSIONES

La primera sería incrementar servicios y ventas, pues son muy bajas.

En 5 meses aproximadamente se recupera la inversión inicial de equipo y mobiliario.

Al sexto mes se comienzan a ver utilidades.

Se necesita una inversión inicial de \$ 20,000.00 aproximadamente.

Hay una utilidad neta al año de \$7,360.00 sin contar la inversión inicial de equipo y mobiliario; este dato es del año 2000.

Para el año 2001 se espera una utilidad mayor con respecto al año anterior de un 20% aproximadamente. En términos monetarios sería la cantidad de \$ 8,832.00

BIBLIOGRAFÍA

Manual Merck de Veterinaria.
3ª. Edición en Español 1988.
Editorial Merck y Co. Inc. N.J. USA.

Parasitología Veterinaria.
Geoffrey Lapage.
Editorial: Compañía Editorial Continental S. A. (CECSA).
6ª. Impresión 1981.

Diccionario Enciclopédico de Veterinaria.
Geoffrey West.
Editorial Iatros. Ediciones Ltda.
6a. Edición 1991. (Revisada).

Medicina Veterinaria de Perros y Gatos.
William R. Fenner D. V. M.
Ediciones Orientación S. A. de C. V.
Editorial Limusa.
1ª. Edición 1991.

Farmacología y Terapéutica Veterinaria.
J. S. Spinelli y L. R. Enos.
Editorial Interamericana S. A. de C. V. 1984.
1ª. Edición en Español. 1982.