

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia



**“Estudio de la Demanda de Servicios Veterinarios en Animales de
Compañía en el distrito de San Martín de Porres.”**

Tesis para optar el Título Profesional de:
MÉDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

Jefferson Johel Pinedo Quiñones
Bachiller en Medicina Veterinaria y Zootecnia

LIMA - PERÚ

2017

Este trabajo está dedicado a mis amados padres
quienes fueron testigo fiel de todo lo vivido
durante mis estudios universitarios, así
como en el desarrollo de este trabajo y a mi
abuelita María que en donde esté,
sé que estarás conmigo.

AGRADECIMIENTO

Al Licenciado José Zuazo, por su valiosa ayuda que me brindo para realizar este estudio.

ABSTRACT

A descriptive and quantitative study was carried out in homes in the District of San Martin de Porres (SMP) in order to characterize the demand for veterinary services in pets. The target population was 385 homes representatives of equal number of block (01 home by block), distribute proportionally by socio-economic strata (NSE) according to the stratified probability sampling. Statistical evaluation was performed from the surveys which were the transferred to a database in Microsoft Excel and STATA V 13, summary through the use of tables of frequencies and contingencies. SMP is the district with the largest populations of dog and veterinary centres, 80.8% of households have pets, being mostly adult owner (78.2%), secondary education (43.3%) and female (53.5%); his preference is for the canines (65.2%) and cats (25.5%) and male sex (63%); other preferences include the clinical veterinary (87%) and close to home (39.1%), with 24 by 7 service hours; ; in them he expects to receive a good treatment (58.6%), and obtain low prices (36.2%); being the medical consultations and spa for pets, the most requested services; the average expenditure in a veterinary medical service (SMV) is 94 soles, while in a non-medical service (NMS) is 24 soles. In the future, households that did not have a pet (59.7%), think they have a pet in the future (19.2%). It is the average NSE that has the economic possibilities and the one that most demands the veterinary services, identifying a demand that establishes favorable conditions for the implementation of veterinary centers that provide basic SMV, with SNM as a complement to accessible prices.

Keywords: Demand, veterinary services, small animals.

RESUMEN

Se realizó un estudio de tipo descriptivo y cuantitativo en hogares del Distrito de San Martín de Porres (SMP) con el objetivo de caracterizar la demanda por servicios veterinarios en animales de compañía. La población objetivo fueron 385 hogares representantes de igual número de manzanas (01 hogar por manzana), distribuidas proporcionalmente por estratos socioeconómicos (NSE) de acuerdo al muestreo probabilístico estratificado. La evaluación estadística fue realizada a partir de las encuestas que luego fueron transferidas a una base de datos en Microsoft Excel y el STATA V 13, resumidas mediante el uso de tablas de frecuencias y contingencias. SMP es el distrito con mayor población de canes y centros veterinarios, el 80.8% de los hogares tienen mascotas, siendo el propietario mayormente adulto (78.2%), con educación secundaria (43.3%), y de sexo femenino (53.5%); su preferencia es por los caninos (65.2%) y felinos (25.5%) y de sexo macho (63%); otras de sus preferencias son las clínicas veterinarias (87%) y cercanas a su domicilio (39.1%), con horarios de atención de 24 por 7; en ellas espera recibir un buen trato (58.6%), y obtener precios bajos (36.2%); siendo las consultas médicas y el spa para mascotas, los servicios más solicitados; el gasto promedio en un servicio médico veterinario (SMV) es de 94 soles, mientras que en un servicio no médico (SNM) es de 24 soles. A futuro los hogares que no tenían mascota (59.7%), piensan tener alguna mascota a futuro (19.2%). Es el NSE medio el que tiene las posibilidades económicas y el que demanda mayormente los servicios veterinarios, identificándose una demanda que establece condiciones favorables para la implementación de centros veterinarios que brinden SMV básicos, con SNM como complemento a precios accesibles.

Palabras Claves: Demanda, servicios veterinarios, animales de compañía

INTRODUCCIÓN

Las demandas de servicios veterinarios de animales de compañía pertenecen a un mercado cuyos clientes son sensibles a la calidad del servicio; respondiendo cada vez más ante clientes más informados y exigentes, que en su mayoría buscan un servicio integrado tanto en calidad, seguridad y precios razonables. (Wu, 2011) A nivel mundial la demanda se ha incrementado, especialmente en los Estados Unidos, (Brady y Palmeri, 2007) parte de Europa (Villaluenga, 2013) y en América del Sur. (García, 2009; Martínez *et al.*, 2013) Si bien la crisis económica y financiera mundial afectó la dinámica de la oferta y la demanda de todas las empresas en diferentes mercados (Contreras, 2009; FMI, 2013; Parodi, 2012) en el Perú sucedió todo lo contrario, hubo desarrollo y estabilidad económica (Townsend A y Comercio, 2014; Velarde, 2013) generándose un crecimiento en la producción y la demanda del sector servicios; (INEI, 2015 ; Lira J. y Gestión, 2014) entre ellos el crecimiento de la demanda por servicios veterinarios. Esto se debió a la mayor importancia por el bienestar animal y al cambio de idiosincrasia de la población hacia la idea de tener una mascota en el hogar y convertirla como parte de la familia; (Llalla y Falcón, 2014; Maguiña *et al.*, 2004) factores de la demanda que están permitiendo que los servicios veterinarios en animales de compañía sigan en expansión. (Perú21, 2012)

Lima Norte es un eje de crecimiento (Salazar, 2003) y desarrollo económico, (Martínez; 2010; Montalván, 2010; OSEL, 2008) que está permitiendo a la población de la zona incrementar su nivel de consumo y la posibilidad de acceder a mejores servicios.

La tenencia de mascotas a nivel mundial ha ido cambiando en el transcurso de los últimos años y el Perú no es ajeno a esto; (IPSOS Apoyo, 2015) actualmente en Lima Metropolitana existe un canino por cada 7 habitantes y entre los distritos que tienen la mayor concentración de canes y centros veterinarios, se encuentra el Distrito de SMP, ubicado en Lima Norte. (García, 2009; Ruiz *et al.*, 2011)

Actualmente contamos con información muy básica, limitada, desactualizada, parcial y poco confiable con respecto a la demanda por servicios veterinarios; (Wu, 2011) sin embargo, el rubro de servicios para mascotas como: SMV, las especializaciones médicas, alimentos balanceados, hospedajes y accesorios siguen en crecimiento. Esto se debe a que existe una mayor inversión del propietario en el cuidado y la salud de las mascotas, no siendo esto exclusivo para los NSE altos. (Perú21, 2012)

Las tendencias del crecimiento del mercado veterinario en el mundo y en el Distrito de SMP y la falta de información, han motivado la realización del presente estudio, el cual permitirá brindar conocimiento sobre la caracterización de la demanda por servicios veterinarios en animales de compañía y contar con información confiable que contribuya en la toma de decisiones y el desarrollo empresarial del sector servicios; también permitirá tener una visión global del estado de salud de las mascotas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Lugar del Estudio

El estudio se realizó con base en un análisis de información primaria obtenida a través de encuestas a hogares en el Distrito de SMP, considerado actualmente como uno de los distritos con mayor crecimiento económico a nivel de Lima Norte y que a su vez cuenta con una de las mayores concentraciones de canes y centros veterinarios.

Tipo Estudio

El tipo de estudio es descriptivo y cuantitativo.

Población Objetivo y Tamaño de Muestra

A través de la fórmula comprobación de una proporción para poblaciones infinitas, con un nivel de confianza del 95% y un 5% de error, se determinó que la muestra mínima a encuestar es de 385 manzanas (01 hogar por manzana seleccionada), considerándose para el estudio 400 manzanas distribuidas proporcionalmente por NSE de acuerdo al muestreo probabilístico estratificado.

Para la estratificación se procedió a identificar el número total de manzanas por NSE en el Distrito de SMP, utilizando los Planos de Estratificación de Lima Metropolitana a nivel de Manzanas 2009; luego se procedió a enumerar cada una de las manzanas en el plano de estratificación

socioeconómico, determinándose el factor de estratificación y las manzanas a encuestar, con ayuda de la función de números aleatorios del programa Microsoft Excel (Anexo N° 1).

Encuesta a hogares

Se elaboró una encuesta a hogares dirigida al jefe del hogar o responsable mayor de edad del Distrito de SMP, con el cual se pudo determinar las características de la demanda por servicios veterinarios en animales de compañía. La encuesta contiene 34 preguntas de las cuales 30 son cerradas y 4 son abiertas. (Anexo N° 3).

La encuesta fue validada en dos oportunidades a través de una prueba piloto, aplicada al jefe del hogar en una muestra de 15 hogares tomados al azar del Distrito de SMP.

Definición de las variables del estudio

Las variables en el presente estudio fueron:

1. Perfil del Propietario (jefe del hogar o responsable mayor de edad): conjunto de características que permiten determinar al propietario de la mascota en base a su información personal, gustos o preferencias por el servicio veterinario, así como conocer su nivel de inversión y su forma a la hora de solicitar algún tipo de servicio.
2. Características de los servicios veterinarios solicitados: conjunto de SMV y SNM destinados a mejorar y mantener optima la salud de las mascotas, así como satisfacer las necesidades y expectativas de los propietarios.

3. Demanda: información que permite conocer la demanda actual de los servicios y bienes veterinarios que adquieren los propietarios para el bienestar de la mascota, así como la demanda a futuro por la intención de solicitar servicio veterinario.

Recolección de información

La información fue obtenida a través de una encuesta realiza todos los días de la semana, en horario de mañana y tarde. En el caso de que el jefe del hogar o responsable mayor de edad no se encontraba disponible, (Kish, 1982) se procedió a pasar a la siguiente vivienda.

Elaboración de Base de datos

La información obtenida de las encuestas fue ingresada a una base de datos en los programas Microsoft Excel y el STATA 13, utilizándose el lenguaje numérico para facilitar los cálculos estadísticos; a cada variable obtenida le correspondía una o más columnas dentro de la base de datos, según el tipo de respuesta ofrecida; al término de la base de datos, se realizó una revisión general de cada una de las variables, obteniéndose la base de datos final para realizar el análisis de información.

Plan de análisis de información

Se realizó el análisis de información determinando: el perfil del propietario, las características de los servicios veterinarios solicitados y su demanda; información que han sido resumida en tablas de frecuencia y de contingencia elaborados en el programa Microsoft Excel.

A fin de garantizar la confidencialidad de la información obtenida en las encuestas, se procedió a emitir una carta de presentación, indicando que toda información brindada por el

encuestado sería estrictamente confidencial y permanecería en absoluta reserva. El presente estudio consideró las normas éticas del Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

RESULTADOS

Perfil del Propietario

Se aplicaron 400 encuestas a hogares del Distrito de SMP, la cual fue dirigida al jefe del hogar o responsable mayor de edad, cuya edad es de 15 a más años, siendo: 78.2% adultos, 20% jóvenes y 1.8% adultos mayores. Asimismo, el 53.5% de los encuestados pertenecen al sexo femenino. En cuanto al nivel educativo: el 43.3% tiene educación secundaria, 34% técnico, 12.5% primaria y 9.8% universitaria; el 0.5% no tenían ningún nivel de estudios. A nivel laboral el mayor número de encuestados labora en el sector servicios (39.3%) y comercio (21%), mientras el 20.3% son amas de casa (Tabla N° 1).

Los hogares encuestados fueron mayormente casas independientes (83%) y departamentos (14.5%), siendo el número de habitantes por hogar de 3 a 6 miembros en el 87.5% de hogares. En cuanto a la procedencia, el 75.8% proceden de Lima Metropolitana, el 21.2% de provincias y sólo el 3% del Callao (Tabla N° 2).

En SMP el 80.8% de los hogares tienen mascotas (Tabla N° 3) y la mayor población de mascotas pertenecen a los hogares del NSE medio (50.8%) y medio bajo (30.8%); entre las mascotas los preferidos son los caninos (65.2%), seguido por los felinos (25.5%), existiendo una predilección por tener mascotas de sexo macho (63%) (Tabla N° 4).

Los principales motivos por el cual ciertos hogares no contaban con alguna mascota, fueron: por falta de espacio en el hogar (32.5%), ausentismo por razones de trabajo (32.5%), por limitaciones económicas (26%) y otras por razones de salud (9.1%): alergias o problemas similares. Además de los hogares que no tienen mascotas (19.2%), el 59.7% piensa tener alguna a futuro (Tabla N°5).

El 87% de los propietarios llevan a su mascota a una clínica veterinaria, siendo esta la preferida en todos los NSE; sólo un 12.6% lo lleva a un consultorio veterinario. En cuanto a la elección del centro veterinario (CV), el 39.1% de los encuestados respondieron que la elección lo realizan por cercanía al domicilio, el 25.2% busca un buen servicio veterinario y el 23.5% lo hace por recomendación de otros propietarios; sólo el 12.2% busca un CV que brinde servicios a bajo costo (Tabla N°6). Asimismo, se determinó que el 81.1% de los propietarios llevarían a su mascota a un Médico General y el 80.8% de preferencia lo llevaría a un CV los fines de semana, en el horario de mañana y tarde; también el 77.1% de ellos desea tener un servicio veterinario de 24 horas para su mascota.

Según los resultados, el gasto promedio que realizan los propietarios de mascotas cada vez que solicitan un SMV (94 soles) en todos los NSE, es mayor al realizado en un SNM (24 soles). (Anexo N°11 y Tabla N°11) En los SMV, el 67.1% de los propietarios gasta entre 51 a 100 soles y sólo el 13.5% realiza un gasto mayor a los 100 soles. A NSE el estrato que más invierte en un SMV, es el medio alto, el 64.2% gasta más de 100 soles, mientras que el estrato que menos invierte, es el bajo, sólo el 4.2% gasta más de 100 soles (Tabla N°7). En cuanto a los SNM el 99.6% de los propietarios gasta menos de 51 soles por servicios y accesorios para sus mascotas; son los propietarios de los estratos bajo y medio bajo, los que menor gasto realizan (5 a 20 soles).

Según el tipo de alimento, el 49.8% de los propietarios alimenta a su mascota con productos balanceados, el 27.6% con alimento casero y el 22.6% con ambos tipos de alimentos; según NSE el

56.7% de los propietarios gastan mayormente en alimentación entre 21 a 50 soles mensuales, sólo un 0.5% gasta más de 100 soles (Tabla N° 12).

En cuanto a la forma de pago, el 86% de los propietarios que reciben un SMV, lo hace con pago en efectivo, el 10.6% lo realiza a través de tarjetas crédito o débito, mientras que el 3.4% lo hace a través de ambas formas de pago (efectivo y tarjeta) (Tabla N°7); de manera similar, el 80.9% de los propietarios prefiere pagar en efectivo a la hora de solicitar un SNM (Tabla N°9).

Otro aspecto a considerar es lo relacionado a enfermedades zoonóticas, el 10.4% de los propietarios que han hecho uso de los servicios veterinarios, mencionaron que presentaron algún tipo de enfermedad transmitida por su mascota; siendo los estratos bajo (22.2%) y medio bajo (11.8%) los más afectados por estos tipos de enfermedades.

Características de los Servicios Veterinarios solicitados

En todos los NSE las expectativas de los propietarios está centrada en el buen trato del personal y los precios bajos; del total de propietarios de mascotas el 58.6% tiene expectativa en recibir un buen trato por parte del personal del CV, mientras que el 36.2% sus expectativas son encontrar precios bajos. (Tabla N°13).

Del 87% de los propietarios que solicitaron un servicio veterinario, el 71.2% mencionaron que recibieron un SMV y los más solicitados fueron: consultas (71.7%), vacunaciones (12.2%), cirugías (7.4%) y desparasitaciones externas (5.7%); siendo los servicios de Ecografía (0.9%) y Radiografía (0.4%) los menos solicitados (Anexo N°10 y Tabla N°14). En cuanto a los problemas de salud, dichos propietarios mencionaron que las enfermedades más frecuentes que le diagnosticaron a sus mascotas

fueron: dermatológicos (25.7%), gastrointestinales (18.7%), intoxicación/envenenamiento (14.8%) y respiratorios (9.1%) (Tabla N°15).

También se determinó que el 85.5% de las mascotas que asistieron a los servicios veterinarios estaban vacunadas: en campañas (43.3%), de cachorros (35.5%) y en un CV anualmente (21.2%); los que no estaban vacunados (14.5%), fueron por motivos de falta de dinero (40.4%), falta de tiempo (30.8%) y por desconocimiento (28.8%). En cuanto a la desparasitación interna, el 45.7% de las mascotas que asistieron a los servicios veterinarios se encontraban desparasitados y lo realizan: cada mes (60.3%), cada 6 meses (35.3%) y anualmente (4.4%); los que no estaban desparasitados (54.3%) fueron: por falta de dinero (44.6%), por falta de tiempo (37%) y por desconocimiento (18.4%).

Del 51.8% de los propietarios que sus mascotas recibieron un tratamiento médico, el 53.6% mencionó que tenía conocimiento de la enfermedad que padecía su mascota y de ellos sólo el 58% logró finalizar el tratamiento médico (Tabla N°8, Tabla N°10 y Anexo N°6).

En cuanto a los SNM, los más solicitados por los propietarios de mascotas fueron: los Spa de mascotas (55.3%), Petshop (32.6%) y hospedaje de mascotas (8.7%); los menos solicitados fueron: el adiestramiento de mascotas (3%) y los paseos de mascotas (0.4%).

Demanda

Mayormente los propietarios de mascotas estarían dispuestos a pagar entre 5 a 20 soles por un SMV: consulta (98.1%), tratamiento médico (96.3%), medicamentos recetados (74.6%) y desparasitación interna (97.5%). En cuanto a la vacunación, la disposición a pagar por este servicio es de 21 a 50 soles (72.8%) y está determinado por el estrato medio; en el estrato bajo (70%) la disposición a pagar estaría entre 5 a 20 soles (Tabla N° 16).

La mayor parte de los propietarios en todos los NSE, estarían dispuestos a pagar entre 21 a 50 soles por un servicio de radiografía (61.9%) y ecografía (50.8%); son los propietarios de los NSE medios los que estarían dispuestos a pagar entre 51 a 75 soles por una radiografía (23.5%) y una ecografía (24.8%). Sólo los del NSE medio estarían dispuestos a pagar entre 76 a 100 soles por una ecografía (19.5%).

El 44.6% de los propietarios pagaría por un servicio de cirugía (OVH y castración) entre 76 a 100 soles, siendo los del NSE medio (97.9%) los que mayormente estarían dispuestos a realizar este pago. Son los propietarios del NSE alto, los que se encuentran en las posibilidades de pagar más de 76 soles por este tipo de servicio. En el NSE bajo, el 80% pagaría por el servicio de cirugía entre 21 a 50 soles. (Tabla N° 17).

Si bien los SNM son los más solicitados por los propietarios de mascotas, mayormente en todos los NSE, los propietarios estarían dispuestos a pagar entre 5 a 20 soles: Spa de mascotas (81.7%), hospedaje de mascotas (86.7%), paseos de mascotas (98.5%) y adiestramiento (96.3%) (Tabla N° 18).

Tabla N°1. Características generales del propietario (n=400).

VARIABLES	Características	Total N°	%
Edad	Jóvenes entre 15-29 años	80	20.0
	Adultos entre 30-59 años	313	78.2
	Adulto Mayor 60 años a mas	7	1.8
Sexo	Femenino	214	53.5
	Masculino	186	46.5
Educación	Primaria	50	12.5
	Secundaria	173	43.3
	Técnico	136	34.0
	Universitario	39	9.8
	Ninguno	2	0.5
Actividad laboral	Servicio general	157	39.3
	Comerciante	84	21.0
	Ama de Casa	81	20.3
	Obrero	29	7.3
	Estudiante	16	4.0
	Educador	12	3.0
	Instituciones del estado	12	3.0
	Ninguno	9	2.3

Tabla N°2. Características generales del propietario (n=400).

Variables	Características	Total	
		N°	%
Procedencia del propietario	Lima Metropolitana	303	75.8
	Provincia constitucional del Callao	12	3.0
	Otras Provincias	85	21.2
N° de personas por hogar	1 - 2	20	5.0
	3 - 4	176	44.0
	5 - 6	174	43.5
	7 - 8	30	7.5
	más de 8	0	0.0
Tipo de vivienda	Casa Independiente	332	83.0
	Departamento	58	14.5
	Otros	7	1.8
	Quinta	2	0.5
	Callejón	1	0.3

Tabla N°3. Tenencia de mascotas por propietario según estrato socioeconómico (n=400).

Tenencia de mascotas	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
	Medio Alta (n=27)		Medio (n=210)		Medio Baja (n=128)		Baja (n=35)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Si	19	70.3	175	83.3	99	77.3	30	85.7	323	80.8
No	8	29.7	35	16.7	29	22.7	5	14.3	77	19.2

Tabla N°4. Tenencia de mascotas por tipo de especie, sexo y realización del servicio médico veterinario (tratamiento), según estrato socioeconómico (n=506).

Preferencias por el tipo de mascota	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
	Medio Alta (n=37)		Medio (n=257)		Medio Baja (n=156)		Baja (n=56)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Caninos	24	64.9	174	67.7	101	64.8	31	55.4	330	65.2
Felinos	11	29.7	59	23.0	40	25.6	19	33.9	129	25.5
Otros*	2	5.4	24	9.3	15	9.6	6	10.7	47	9.3
Machos	22	59.5	162	63.0	105	67.3	30	53.6	319	63.0
Hembras	15	40.5	95	37.0	51	32.7	26	46.4	187	37.0
N° Total de mascotas	37	7.3	257	50.8	156	30.8	56	11.1	506	100.0
N° Total de mascotas que recibieron un servicio médico veterinario (tratamiento).										
	29	75.7	146	56.8	101	64.7	46	67.5	322	63.3
N° Total de mascotas que NO recibieron un servicio médico veterinario (tratamiento).										
	8	24.3	111	43.2	55	35.3	10	32.5	184	36.7

(*) Peces, Aves, Lagomorgos y Reptiles.

Tabla N°5. Expectativas de las personas por tener una mascota a futuro (n=77).

Expectativa	Características	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=8)		Medio (n=34)		Medio bajo (n=30)		Bajo (n=5)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Tener una mascota a futuro	Si	3	37.5	26	76.5	14	46.7	3	60.0	46	59.7
	No	5	62.5	8	23.5	16	53.3	2	40.0	31	40.3
La razón de no tener una mascota	Por economía	0	0.0	5	14.7	12	40.0	3	60.0	20	26.0
	Por espacio	3	37.5	13	38.2	9	30.0	0	0.0	25	32.5
	Por trabajo	2	25.0	16	47.1	6	20.0	1	20.0	25	32.5
	Otros*	3	37.5	0	0.00	3	10.0	1	20.0	7	9.0

(*) Alergias o similares.

Tabla N°6. Centro veterinario elegido y el motivo de elección, según estrato socioeconómico (n=230).

Preferencias		Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=15)		Medio (n=120)		Medio bajo (n=68)		Bajo (n=27)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Centro Veterinario elegido	Clínica Veterinaria	14	93.3	106	88.3	59	86.8	21	77.8	200	87.0
	Consultorio Veterinario	1	6.7	14	11.7	9	13.2	5	18.5	29	12.6
	Otros*	0	0	0	0	0	0.0	1	3.7	1	0.4
	Por cercanía al Domicilio	5	33.3	51	42.5	24	35.3	10	37.1	90	39.1
Motivo de elección del Centro Veterinario	Por buen Servicio	4	26.7	32	26.7	19	27.9	3	11.1	58	25.2
	Por recomendación	5	33.3	31	25.8	15	22.1	3	11.1	54	23.5
	Por bajo Costo	1	6.7	6	5.0	10	14.7	11	40.7	28	12.2

(*) Estudiante de veterinaria, empírico o similar.

Tabla N°7. Forma de pago y nivel de gasto de los servicios médicos veterinarios (tratamiento), según estrato socioeconómico (n=207).

Inversión y forma de pago de los servicios médicos veterinarios (*)		Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=14)		Medio (n=103)		Medio bajo (n=66)		Bajo (n=24)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Forma de pago	Efectivo	6	42.9	89	86.4	59	89.4	24	100.0	178	86.0
	Tarjeta de Crédito o Debito	3	21.4	14	13.6	5	7.6	0	0.0	22	10.6
	Ambos medios de Pago	5	35.7	0	0.00	2	3	0	0.0	7	3.4
Nivel de gasto (Soles)	0 - 50	1	7.2	18	17.4	14	21.2	7	29.1	40	19.4
	51 - 100	4	28.6	75	72.8	44	66.7	16	66.7	139	67.1
	101 - 150	1	7.1	5	4.9	5	7.6	1	4.2	12	5.8
	151 - 200	2	14.3	3	2.9	2	3.0	0	0.0	7	3.4
	201 - 250	1	7.1	0	0.0	1	1.5	0	0.0	2	1.0
	251 - 300	3	21.4	1	1.0	0	0.0	0	0.0	4	1.9
	301 a más	2	14.3	1	1.0	0	0.0	0	0.0	3	1.4
Nivel de gasto promedio (menor a 100 soles)		5	35.8	93	90.2	58	87.9	23	95.8	179	86.5
Nivel de gasto promedio (mayor a 100 soles)		9	64.2	10	9.8	8	12.1	1	4.2	28	13.5

(*) Tratamiento en inyectables, fluido terapia, cirugías o similares.

Tabla N°8. Realización del servicio médico veterinario (tratamiento) por tipo de mascota (n=322).

Tratamiento médico realizado (**)	Tipo de Mascota												Total N°	%
	Caninos (n=330)				Felinos (n=129)				Otras Mascotas (*) (n=47)					
	Macho (n=131)		Hembra (n=99)		Macho (n=53)		Hembra (n=20)		Macho (n=13)		Hembra (n=6)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Completo	79	60.3	55	55.6	22	41.5	6	30.0	11	84.6	5	83.3	178	55.3
Incompleto	52	39.7	44	44.5	31	58.5	14	70.0	2	15.4	1	16.7	144	44.7
No se realizo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
No recuerda	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

(*) Peces, Aves, Lagomorgos y Reptiles.

(**) Tratamiento en inyectables, fluido terapia, cirugías o similares.

Tabla N°9. Forma de Pago y nivel de gasto de los propietarios de mascotas en los servicios no médicos, según estrato socioeconómico (n=230).

Inversión y forma de pago de servicios no médicos*		Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=27)		Medio (n=123)		Medio bajo (n=63)		Bajo (n=17)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Forma de pago	Efectivo	17	63.0	94	76.4	58	92.1	17	100.0	186	80.9
	Tarjeta de Crédito o Debito	8	29.6	27	22.0	5	7.9	0	0.0	40	17.4
	Ambos medios de Pago	2	7.4	2	1.6	0	0.0	0	0.0	4	1.7
Nivel de gasto (Soles)	5 - 20	12	44.4	54	43.9	45	71.4	16	94.1	127	55.3
	21 - 50	15	55.6	68	55.3	18	28.6	1	5.9	102	44.3
	51 a más	0	0.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	1	0.4

(*) Spa, Petshop, hospedaje, adiestramiento y paseos recreacionales.

Tabla N°10. Propietarios de mascotas que realizan algún tipo de servicio veterinario, según estrato socioeconómico (n=400).

Tipo de Servicio	Tenencia de mascotas	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio Alta (n=27)		Medio (n=210)		Medio Baja (n=128)		Baja (n=35)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Servicio médico veterinario (Tratamiento)	Si	14	51.9	103	49	66	52	24	69	207	51.8
	No	13	48.1	107	51	62	48	11	31	193	48.2
Servicio no medico	Si	27	100	123	59	63	49.2	17	49	230	57.5
	No	0	0	87	41	65	50.8	18	51	170	42.5

Tabla N°11. Nivel de gasto promedio de los propietarios, según estrato socioeconómico.

Características	Estrato Socioeconómico				Gasto promedio
	Medio Alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Total
Servicio médico (*)	251 soles	88 soles	81 soles	66 soles	94 soles
Servicio no medico (*)	25 soles	24 soles	19 soles	17 soles	24 soles

(*) Gasto promedio del servicio cada vez que se solicita.

Tabla N°12. Tipo de alimentos que demandan los propietarios y nivel de gasto en alimento balanceada según estrato socioeconómico (n=323).

Alimentos		Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=19)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=99)		Bajo (n=30)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Tipo	Balanceado	11	57.9	107	61.1	43	43.4	0	0.0	161	49.8
	Casero	3	15.8	39	22.3	33	33.3	14	46.7	89	27.6
	Ambos	5	26.3	29	16.6	23	23.2	16	53.3	73	22.6
Nivel de gasto mensual en alimentos balanceados	5 - 20	4	21.1	12	6.9	38	38.4	16	53.4	70	21.7
	21 - 50	8	42.1	110	62.9	52	52.5	13	43.3	183	56.7
	51 - 100	6	31.6	52	29.7	9	9.1	1	3.3	68	21.1
	101 a más	1	5.2	1	0.5	0	0.0	0	0.0	2	0.5

Tabla N°13. Expectativa del Cliente, según estrato socioeconómico (n=323).

Expectativa del cliente	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
	Medio alto (n=19)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=99)		Bajo (n=30)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Buen trato del personal	10	52.6	112	64.0	56	56.6	11	36.7	189	58.6
Precios bajos	6	31.6	53	30.3	39	39.4	19	63.3	117	36.2
Buena infraestructura	3	15.8	8	4.6	3	3.0	0	0.0	14	4.3
Atención rápida	0	0.0	2	1.1	1	1.0	0	0.0	3	0.9

Tabla N°14. Servicios médicos veterinarios y problemas de salud diagnosticado según estrato socioeconómico (n=230).

Servicios veterinarios	Características	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=15)		Medio (n=120)		Medio bajo (n=68)		Bajo (n=27)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Servicios médicos veterinarios solicitados	Consulta medica	5	33.3	85	70.8	54	79.4	21	77.8	165	71.7
	Vacunación	2	13.3	17	14.2	5	7.4	4	14.8	28	12.2
	Cirugía	6	40.0	8	6.7	3	4.4	0	0.0	17	7.4
	Desparasitación externa	1	6.7	5	4.2	6	8.8	1	3.7	13	5.7
	Desparasitación interna	1	6.7	2	1.7	0	0.0	0	0.0	3	1.3
	Ecografía	0	0.0	2	1.7	0	0.0	0	0.0	2	0.9
	Radiografía	0	0.0	1	0.7	0	0.0	0	0.0	1	0.4
	Otros*	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	3.7	1	0.4

* (Laboratorio)

Tabla N°15. Servicios médicos veterinarios y problemas de salud diagnosticado según estrato socioeconómico (n=230).

Servicios veterinarios	Características	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=15)		Medio (n=120)		Medio bajo (n=68)		Bajo (n=27)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	Dermatológico	4	26.6	32	26.7	17	25.0	6	22.3	59	25.7
	Gastrointestinal	1	6.7	20	16.7	18	26.5	4	14.8	43	18.7
	Intoxicación o envenenamiento	2	13.3	14	11.7	12	17.6	6	22.2	34	14.8
	Respiratorio	1	6.7	12	10.0	5	7.4	3	11.1	21	9.1
Problema de salud diagnosticado	Urinario o renal	1	6.7	9	7.5	5	7.4	2	7.4	17	7.4
	Fractura o traumas	2	13.3	5	4.2	4	5.9	4	14.8	15	6.5
	Oftalmológico	0	0.0	7	5.8	2	2.9	0	0.0	9	3.9
	Neoplasia	2	13.3	2	1.7	4	5.9	0	0.0	8	3.5
	Otros*	1	6.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
	Ninguno	1	6.7	19	15.7	1	1.4	2	7.4	23	10.0

* (Endocrino)

Tabla N°16. Disposición a pagar por los servicios médicos veterinarios realizados, según estrato socioeconómico (n=323).

Servicios médicos veterinarios	Nivel de gasto: Soles	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=19)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=99)		Bajo (n=30)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Consulta general	5 - 20	17	89.5	171	97.7	99	100.0	30	100.0	317	98.1
	21 - 50	2	10.5	4	2.3	0	0.0	0	0.0	6	1.9
Medicamentos recetados	5 - 20	16	84.2	166	94.9	99	100.0	30	100.0	311	96.3
	21 - 50	3	15.8	9	5.1	0	0.0	0	0.0	12	3.7
Tratamiento médico por día	5 - 20	13	68.4	117	66.9	83	83.8	28	93.3	241	74.6
	21 - 50	6	31.6	55	31.4	16	16.2	2	6.7	79	24.5
	51 a más	0	0	3	1.7	0	0.0	0	0.0	3	0.9
Vacunas	5 - 20	7	36.8	32	18.3	24	24.2	21	70.0	84	26.0
	21 - 50	11	57.9	140	80.0	75	75.8	9	30.0	235	72.8
	51 - 75	1	5.3	2	1.1	0	0.0	0	0.0	3	0.9
	76 a más	0	0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	1	0.3
Desparasitación interna	5 - 20	17	89.5	173	98.9	95	96.0	30	100.0	315	97.5
	21 - 50	2	10.5	2	1.1	4	4.0	0	0.0	8	2.5

Tabla N° 17. Disposición a pagar por servicios médicos veterinarios, según estrato socioeconómico (n=323).

Servicios médicos veterinarios	Nivel de gasto: Soles	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=19)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=99)		Bajo (n=30)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Radiografías	5 - 20	3	15.8	2	1.2	8	8.1	8	26.7	21	6.6
	21 - 50	10	52.6	83	47.4	85	85.9	22	73.3	200	61.9
	51 - 75	1	5.3	70	40.0	5	5.1	0	0.0	76	23.5
	76 - 100	3	15.8	20	11.4	1	0.9	0	0.0	24	7.4
	101 a más	2	10.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.6
Ecografías	5 - 20	2	10.5	0	0.0	5	5.1	4	13.4	13	4.0
	21 - 50	5	26.4	64	36.6	72	72.7	25	83.3	164	50.8
	51 - 75	3	15.8	57	32.6	20	20.2	1	3.3	81	25.1
	76 - 100	7	36.8	54	30.8	2	2.0	0	0.0	63	19.5
	101 a más	2	10.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.6
Cirugías*	5 - 20	0	0.0	2	1.2	1	1.0	2	6.7	5	1.5
	21 - 50	0	0.0	20	11.4	32	32.3	24	80.0	76	23.5
	51 - 75	0	0.0	34	19.4	45	45.5	1	3.3	80	24.8
	76 - 100	4	21.1	116	66.3	21	21.2	3	10.0	144	44.6
	101 -150	8	42.1	3	1.7	0	0.0	0	0.0	11	3.4
	151 - 250	6	31.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	1.9
	251 a más	1	5.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3

(*) OVH y castración.

Tabla N°18. Disposición a pagar por servicios no médicos de los propietarios según estrato socioeconómico (n=323).

Servicios No Médicos	Nivel de gasto: Soles	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=19)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=99)		Bajo (n=30)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Spa de mascotas	5 - 20	11	57.9	137	78.3	86	86.9	30	100	264	81.7
	21 - 50	8	42.1	38	21.7	13	13.1	0	0	59	18.3
Hospedaje de mascotas por día	5 - 20	14	73.7	143	81.7	93	93.9	30	100	280	86.7
	21 - 50	5	26.3	32	18.3	6	6.1	0	0	43	13.3
Paseos de mascotas por día	5 - 20	18	94.7	171	97.7	99	100.0	30	100	318	98.5
	21 - 50	1	5.3	4	2.3	0	0.0	0	0	5	1.5
Adiestramiento de mascotas por día	5 - 20	16	84.2	166	94.9	99	100.0	30	100	311	96.3
	21 - 50	3	15.8	9	5.1	0	0.0	0	0	12	3.7

Tabla N° 19. Sexo de los propietarios y Tenencia de mascotas (n=323).

Sexo	Tenencia de mascotas	
	N°	%
Femenino	172	53.3
Masculino	151	46.7

Tabla N° 20. Edad de los propietarios y Tenencia de mascotas (n=323).

Edad	Tenencia de mascotas	
	N°	%
Jóvenes entre 15-29 años	67	20.7
Adultos entre 30-59 años	252	78.0
Adulto Mayor 60 años a mas	4	1.3

Tabla N° 21. Tipo de vivienda y Tenencia de mascotas (n=323).

Tipo de vivienda	Tenencia de mascotas	
	N°	%
Casa Independiente	273	84.5
Departamento	44	13.6
Otros	3	0.9
Quinta	2	0.6
Callejón	1	0.3

Tabla N° 22. Número de miembros por vivienda y Tenencia de mascotas (n=323).

N° de personas por vivienda	Tenencia de mascotas	
	N°	%
1 - 2	11	3.4
3 - 4	137	42.4
5 - 6	153	47.4
7 - 8	22	6.8
más de 8	0	0.0

Tabla N° 23. Actividad laboral y Tenencia de mascotas (n=323).

Actividad	Tenencia de mascotas	
	N°	%
Servicio general	133	41.2
Comerciante	68	21.1
Ama de Casa	56	17.3
Obrero	25	7.7
Estudiante	14	4.3
Educador	11	3.4
Instituciones del estado	11	3.4
Ninguno	5	1.5

DISCUSIÓN

El jefe o responsable del hogar del distrito de SMP, en su mayoría pertenece a una población adulta entre los 30 a 59 años (78.2%), con educación secundaria (43.3%) y mayormente del sexo femenino (53.5%); este resultado puede ser comparado con lo que se establece en Wu, 2011, donde la mayoría de los propietarios en Lima norte, también pertenecen a una población adulta entre los 31 a 60 años (51%), con educación secundaria (51.4%) y del sexo femenino (69%); esto indicaría que las mujeres son las que asumirían mayormente el rol del jefe del hogar y la responsabilidad en el cuidado de su mascota. En cuanto a la actividad laboral, el 39.3% de los encuestados tiene como principal fuente de trabajo el sector servicios; actualmente este sector se encuentra en crecimiento y tiene una mayor participación en la producción del país, es una de las principales fuentes de trabajo (64.2% del empleo); (BCR, 2016); y contribuye en mejorar los ingresos de las familias peruanas, permitiendo que el jefe del hogar pueda asumir el cuidado de su mascota.

La mayoría de viviendas encuestadas son casas independientes (83%) y están conformadas de 3 a 6 miembros (87.5%); tal como menciona el estudio de Arauco, 2014 en SMP, la mayoría de las viviendas son casas independientes (78.1%) y están conformadas de 4 a 10 miembros (75.9%). Las personas que viven en casas independientes tienen una mayor tenencia de mascota a diferencia de las personas que viven en departamentos, a quienes no se les permitiría mantener una mascota, ya que el mayor tiempo se encuentran fuera de su departamento. (Pavez, 2009)

El 24.2% de los encuestados procede de otras zonas fuera de Lima metropolitana, posiblemente se debe a que el distrito de SMP, es una zona atractiva para los pequeños negocios en el área de servicios y el comercio; (OSEL, 2008) inclusive en el distrito se encuentra ubicado la Clínica Veterinaria Cayetano Heredia, (García, 2009) la cual es reconocida tanto a nivel nacional como internacional; y es uno de los distritos con los niveles de ingreso per cápita más altos a nivel de Lima Norte. (INEI, 2009)

En el distrito de SMP el 80.8% de los hogares encuestados tienen mascotas; tendencia relacionada a la existencia de más hogares con mascotas en Lima metropolitana (IPSOS Apoyo, 2015) y al gran número de canes y de CV existentes en el distrito (García, 2009). En cuanto a la preferencia por el tipo de mascota, los propietarios tienen mayor favoritismo por los caninos (65.2%) y felinos (25.5%), hallazgo reafirmado por CPI, 2016 e IPSOS Apoyo, 2015, siendo en ambos casos las especies preferidas por los propietarios, por su mayor capacidad de interacción. (Ruiz *et al.*, 2011) En el sexo de la mascota, el propietario tiene predilección por los machos, resultado confirmado por Santana, 2007 y Rey, 2010; esta preferencia se debe generalmente a las molestias que las hembras presentan en el celo (Gallardo, 1998; Cantillano, 2002) y las consecuencias que traería como la presencia de camadas indeseadas, la llegada de machos por el olor del celo, cambios en la conducta y accidentes por el deseo de reproducirse (DIGESA, 2010).

Los principales motivos por el cual los hogares encuestados no contaban con alguna mascota, fueron: por falta de espacio (32.5%) y por falta de tiempo debido a razones laborales (32.5%); sin embargo, el 59.7% de estos hogares piensan tener alguna mascota a futuro. Estos resultados han sido corroborados en un estudio realizado en Colombia, (Mejía, 2009) donde se observa que los principales motivos por el cual muchas personas no tienen mascotas en el hogar son: el tiempo (20%) y el espacio (16.5%); también indica que el 77% de las personas que no tienen mascotas, la tendrían a futuro.

Tendencia que se debería a los beneficios de tener una mascota como un mejor desarrollo físico, social y emocional del dueño y su familia. (Gómez *et al.*, 2007; Maguiña *et al.*, 2004)

Según el estudio, el 87% de los propietarios llevan a su mascota a una clínica veterinaria; resultado que posiblemente se debe a la mayor importancia hoy en día por el bienestar animal, al cambio de la idiosincrasia de la población limeña de tener a una mascota como parte de la familia (Llalla y Falcón, 2014; Maguiña *et al.*, 2004) y la mejora en los ingresos de la población de Lima Norte (INEI, 2015); aspectos que permitirían al propietario hacer uso de los servicios de una clínica veterinaria. También se pudo determinar que el 39.1% de los propietarios prefieren hacer uso de los servicios de un CV que sea cercano a su domicilio; razón principal que también se aprecia en el estudio de García, 2009, donde el 46.8% de la población prefiere los centros veterinarios cercanos a su hogar; esto posiblemente se debería a que por su cercanía les facilita el cuidado de su mascota, tal como se puede apreciar en otros países de Sudamérica (Mejía, 2009).

Se determinó que el 80.8% de los propietarios hacen uso de los servicios veterinarios los fines de semana, y el 77.1% de ellos desean que el servicio veterinario se brinde las 24 horas del día y con un buen trato (58.6%); estos resultados que también se observan en García, 2009, quien menciona que en Lima norte los propietarios esperan de los centros veterinarios una buena atención, una adecuada infraestructura y equipos de diagnóstico modernos. Lo que indicaría que los propietarios estarían en la búsqueda de un servicio de calidad; sin embargo, el 81.1% de los propietarios prefieren los servicios de un médico general a la de un especialista, lo cual demuestra que están dispuestos a gastar lo menos posible en los servicios veterinarios, haciendo uso de ellos probablemente por obligación o emergencia; información que se puede apreciar en las tablas N°7 y 9, donde los propietarios gastan apenas entre 51 a 100 soles por un SMV (67.1%) y menos de 51 soles por un SNM (99.6%).

Según la encuesta, el 71.7% de los SMV son consultas, siendo los más solicitados por los propietarios en todos los NSE; tendencia que también se aprecia en el estudio de Wu, 2011 en Lima Norte, donde el servicio veterinario más demandado por los propietarios a NSE, es la consulta (33.3%). Resultado que se debería a que dicho servicio médico es brindado en primera instancia a todo tipo de mascota que ingresa a un CV. (Castillo, 2017) En cuanto a los SNM, se encontró que el más frecuentado por los propietarios en todos los NSE, es el spa de mascotas (55.3%), según CPI, 2016, se observa la misma tendencia en Lima Metropolitana. Esto se puede deber a la inversión frecuente de los propietarios por el cuidado estético (baños, corte de pelo y de uñas) de su mascota (Peru21, 2012), ya que para ellos es un integrante más de su familia y siempre tratan de consentirlos lo más posible (Comercio, 2016).

En la alimentación de la mascota, el 49.8% de los propietarios prefieren los productos balanceados, resultado similar a CPI, 2016, donde el 49.1% de los propietarios de Lima metropolitana prefieren el producto balanceado; preferencia que se podría deber a que ofrece una alimentación con nutrientes adecuados (Lira J. y Gestión, 2016) y cuya oferta de productos es variada, atendiendo las diferentes necesidades de cada mascota. (Rivas, 2015) Los propietarios (56.7%) están dispuestos a gastar mensualmente entre 21 a 50 soles en alimentar a sus mascotas, tendencia que también se aprecia en Quesada y Comercio. 2014, quien menciona que los peruanos gastan 65 soles mensuales; siendo este uno de los rubros con mayor potencial de crecimiento. (Comercio, 2016)

Se observó que el 10.4% de los propietarios que hicieron uso de los servicios veterinarios, presentaron algún tipo de enfermedad transmitida por su mascota. Aspectos que indicarían de manera general una tenencia no responsable de mascotas en ciertos propietarios de SMP; teniendo en cuenta que el 60% de los patógenos que afectan a los humanos, tiene relación con la zoonosis (Naquira, 2010), siendo la población de mayor riesgo los niños y los adolescentes. (Llalla y Falcón, 2014; Maguiña *et al.*, 2004; DIGESA, 2010)

CONCLUSIONES

El estudio de la Demanda de Servicios Veterinarios en Animales de Compañía en el distrito de San Martín de Porres llega a las siguientes conclusiones:

- SMP, es uno de los distritos con mayor población y tenencia de mascotas, con una demanda creciente a futuro y con preferencia por los caninos y felinos debido a su mayor capacidad de interacción.
- En SMP, son NSE medios los que tienen las posibilidades económicas y mayormente demandan los servicios veterinarios.
- SMP tiene los niveles de ingreso per cápita más altos a nivel de Lima Norte SMP, si bien el propietario tiene la intención gastar muy poco por un servicio veterinario, el propietario está dispuesto a asumir mayores gastos por obligación o emergencia en el bienestar de su mascota.
- En SMP los servicios veterinarios más solicitados por los propietarios son los SMV básicos y los spas para mascotas, siendo los servicios menos solicitados los especializados.
- En SMP los propietarios de mascotas prefieren que los servicios veterinarios se brinden cerca a sus domicilios, con un buen trato y a precios accesibles.

- Se ha identificado una demanda que establece condiciones favorables para la implementación de centros veterinarios que brinden SMV básicos, con SNM como complemento a precios accesibles.

LITERATURA CITADA

Arauco D, Urbina B, León D, Falcón N. 2014 Indicadores demográficos y estimación de la población de canes con dueño en el distrito de San Martín de Porres. Rev. Salud tecnol. vet. 2: 83-92.

[BCR] Banco central de reserva del Perú. 2017. Reporte de Inflación: Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2016-2018. Perú, Lima: BCR 2017. Reporte de Inflación. 65 p.

Brady D, Palmeri C. The Pet Economy. Businessweek [Internet]. [acceso 22 Febrero 2015] Disponible en: URL: <http://www.businessweek.com/stories/2007-08-05/the-pet-economy>

Castillo P. 2017. Caracterización de la oferta de los servicios veterinarios en los centros veterinarios del distrito de Ate – Lima. Tesis de Médico Veterinario Zootecnista. Perú, Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 32 p.

Cantillano J. 2002. Características demográficas de la población canina en Quemchi, Provincia de Chiloé, nivel de conocimiento de los propietarios sobre enfermedades zoonóticas y el manejo de sus caninos. Tesis de Médico Veterinario. Chile, Valdivia: Universidad Austral de Chile. 35 p.

Contreras A. 2009. Plan de Negocios para una Clínica Veterinarias. Tesis de Ingeniero Civil Industrial. Chile, Santiago de Chile: Universidad de Chile; 2009.

[CPI] Compañía Peruana de estudios de mercado y opinión pública s.a.c. 2016. Estudio de mercado: Presencia de mascotas en el hogar. Perú, Lima: CPI 2016. Estudio de mercado 1-2 p

[DIGESA] Dirección General de Salud Ambiental. 2003. Guía sanitaria sobre tenencia responsable de animales de compañía. Lima: DIGESA. Informe sanitario para educación 2º edición 2003.

Gallardo C. 1998. Estudio demográfico de la población canina en la localidad de Canela Baja, Provincia de Choapa, IV Región. Tesis de Médico Veterinario. Chile, Valdivia: Universidad Austral de Chile. 48 p.

Fondo Monetario Internacional. 2013. Informe Anual 2013: Promoviendo una recuperación mundial más segura y estable. Washington: FMI. Informe Independiente DC 20431 USA

García S. 2009. Estudio de Mercado para el Posicionamiento de los Servicios Imagenológicos de la Clínica Veterinaria Cayetano Heredia. Tesis de Médico Veterinario Zootecnista. Perú, Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2, 11 p.

Gómez L, Atehortua C, Orozco S. 2007. La influencia de las mascotas en la vida humana. Rev Col Cienc Pec 20:377-386.

Inga C. 2016. Cuanto gastan los peruanos en sus mascotas y en qué. Diario el Comercio [Internet]. [acceso 15 de julio 2016]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/gastan-peruanos-mascotas-146999?ref=ecr>

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. Planos Estratificados de Lima Metropolitana a Nivel de Manzana según niveles estimados de ingresos per cápita. [CD-ROM]. Perú: INEI; 2009.

[INEI] Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2015. Economía peruana crece por 15 años consecutivos. Lima: INEI. Informe 022 – 15 de febrero 2014.

IPSOS Apoyo y Alvares. 2015. Perú, País perruno. [Internet]. IPSOS, 2015. [Citado 10 junio 2016]. Disponible en: URL: http://www.ipsos.pe/punto_de_vista_marketing_2015_03_24

Kish L. Muestreo de encuesta. 3ed. México. Trillas. 1982-736p.

Lira J, Gestión. 2014 Economía peruana creció 4.8% en primer trimestre impulsado por sector Servicios. Diario Gestión [Internet]. [acceso 18 enero 2016]. Disponible en: <http://gestion.pe/economia/economia-peruana-crecio-48-primer-trimestre-impulsado-sector-servicios-2098410>

Lira J, Gestión. 2016. Producción de alimentos para mascotas crecerá 12.3% este año. Diario Gestión [Internet]. [acceso 23 junio 2016]. Disponible en: <http://gestion.pe/economia/produccion-alimentos-mascotas-crecera-123-este-ano-2175374>

Llalla H, Falcón N. 2014. Conocimientos acerca de las principales enfermedades zoonóticas del Perú entre escolares limeños que terminan los estudios secundarios. Rev. de Cien. Vet. 30: 13-17.

Maguiña C, Soto L, Egoavil M, Breña P. 2004. Enfermedades de mascotas en humanos. Rev. Soc. Per. Med. Inter. 30:17-26.

Martínez R. 2010. Plan Operativo Anual 2010 Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima: HNCY. Plan Operativo Anual 2010.

Martínez M, Tortosa A, Molina J, Pisapía G, Marcos E, Degregorio O, et al. 2013. Evaluación de Sistema de Salud Animal: Demanda de servicios en la ciudad autónoma de Buenos Aires. Rev Inv Vet Perú 2013; 24(4): 503-509.

Mejía A. 2009. Perfil del propietario de mascota en el barrio El diamante 2 del Dorado de la ciudad de Medellín, y medición de las variables asociadas a la tenencia responsable de los animales. Tesis de Médico Veterinario Zootecnista. Colombia, Medellín: Universidad CES. 71 p.

Naqira C. 2010. Las zoonosis parasitarias: Problema de salud pública en el Perú. Rev Perú5 Med Exp Salud Publica 27 (4): 494-97.

[OSEL] Observatorio Socio Económico Laboral de Lima Norte y Departamento de Estudios de Inmigración y Codesarrollo. 2008. Lima: OSEL 2008. Informe técnico 21 p.

Parodi C. 2012. Crisis Económica Mundial e impactos sobre el Perú. Lima: ESAN. Informe científico 34-42 p.

Pavez C. 2009. Estimación y Algunas Características de la Población Canina con Dueño en 34 comunas de la Ciudad de Santiago. Tesis de Médico Veterinario. Chile, Santiago de Chile: Universidad Iberoamericana de Ciencias y Tecnología. 30 p.

Quesada F, Comercio. 2014. ¿Cuánto invierten los peruanos en alimentar a sus mascotas? Diario el Comercio [Internet]. [acceso 10 de mayo 2016]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/personal/invierten-peruanos-alimentar-mascotas-287850>

Rey M. 2010. Caracterización demográfica de la población de perros de la comuna de Viña del Mar. Tesis de Médico Veterinario. Chile, Santiago de Chile. Universidad de Chile. 13 p.

Rivas B. 2015. Evaluación de la cadena de valor de alimento balanceado para perros elaborado a base de ingredientes de origen vegetal en la ciudad de Lima. Tesis de Economista. Perú, Lima. Universidad Nacional Agraria la Molina.

Ruiz C, Manchego S, Miranda C, Mercado L. 2011. Family Pet – Supermercado para Mascotas. Perú, Lima. Tesis de Licenciado en Gestión. Perú, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Salazar S. 2003. Radio Comas: Una experiencia de Comunicación en el distrito de Comas y los distritos del Cono Norte. Lima. Tesis de Licenciada en Comunicación Social. Perú, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Santana A. 2007. Población canina y estimación del grado de consulta hospitalaria por mordeduras en Pichi Ropulli, provincia de Valdivia. Chile, Valdivia: Universidad Austral de Chile. 20 p.

Sánchez F. 2012. Crece la inversión en las mascotas. Diario Peru21 [Internet]. [acceso 27 junio 2016]. Disponible en: URL: <http://peru21.pe/2012/01/28/economia/crece-inversion-mascotas-2009440>

Townsend A, Comercio. 2014. Christine Lagarde: "El crecimiento del Perú seguirá siendo robusto". Diario el Comercio [Internet]. [acceso 10 de mayo 2016]. Disponible en: URL: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/christine-lagarde-crecimiento-peru-seguira-siendo-robusto-noticia-1641323>

Velarde J. 2013. Situación Actual y Perspectivas Económicas. Lima: BCRP. Nota Informativa BCRP 2013-08-27.

Villanuenga José Luis. 2012. ¿Cómo incrementar la rentabilidad felina en los centros veterinarios? *Animalia* 12(237) [Internet], [acceso 5 mayo 2015]. Disponible en: URL: <http://www.acalanthis.es/doc/280120132.pdf>

Wu K. 2011. Perfil de la demanda por Servicios Veterinarios en los distritos del Cono Norte de Lima. Lima. Tesis de Licenciado en Administración con mención en Salud. Perú, Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

ANEXOS

Anexo N° 1. Número total de manzanas en el distrito de San Martín de Porres por Estrato Socioeconómico 2009 (INEI).

Segmentos Socioeconómicos	Manzanas		Muestra (n=400)
Alto	0	0.00	0
Medio Alto	255	26.45	27
Medio	2024	209.9	210
Medio Bajo	1238	128.39	128
Bajo	340	35.26	35
Total	3857		400

Anexo N°2. Numero de encuestados, según estrato socioeconómico.

Estrato Socioeconómico	N° de Hogares	%	Muestra (n=400)
Medio Alto	255	6.6	27
Medio Alto	2024	52.5	210
Medio Bajo	1238	32.1	128
Bajo	340	8.8	35
Total	3857	100.0	400

Anexo N°3. Encuesta de la demanda de servicios veterinarios de animales de compañía en el Distrito de San Martín de Porres.

URBANIZACION:	N° DE ENCUESTA:	FECHA / /
---------------	-----------------	-----------

I. DATOS DEL JEFE DEL HOGAR O RESPONSABLE MAYOR DE EDAD										
NOMBRE										
DIRECCION										
1. EDAD	1) 15-19 años ()	2) 20-24 años ()	3) 25-29 años ()	4) 30-34 años ()	5) 35-39 años ()	6) 40-44 años ()	7) 45-49 años ()	8) 50-54 años ()	9) 55-60 años ()	10) Mayor a 60 años ()
2. SEXO	1) Masculino ()		2) Femenino ()							
3. LUGAR DE PROCEDENCIA										
4. NIVEL DE EDUCACION	1) Ninguno ()		2) Primaria ()		3) Secundaria ()		4) Técnico ()		5) Universitario ()	
5. OCUPACION LABORAL										
6. TIPO DE VIVIENDA	1) Casa Independiente ()		2) Depto. en edificio ()		3) Quinta ()		4) Callejón ()		5) Otros (Especificar) () _____	
7. N° DE MIEMBROS DEL HOGAR	1) 0-14 años ()		2) 15-59 años ()		3) Mayores de 60 años (Tercera Edad) ()					

II. ENCUESTA

8. ¿Tiene alguna mascota en su hogar?		10. ¿Piensa tener alguna mascota a futuro?		11. ¿Qué especie de mascota tiene, cuantas son y de que sexo es?					
1) Si () (Pase al 11)	2) No () (Pasar al 9)	1) Si ()	()	Tipo		Cantidad	Sexo		
9. ¿Por qué no tiene ninguna mascota?		2) No ()					Macho = 1	Hembra = 2	
1) Por economía ()	()	*Fin de la encuesta para el no propietario.		1) Canino	()				
2) Por espacio ()	()			2) Felino	()				
3) Por trabajo ()	()			3) Pez	()				
4) Otros(Especificar) ()	()			4) Aves	()				
				5) Lagomorfo (Conejo)	()				
				6) Reptil	()				
				7) Otros(Especificar) _____	()				

12. ¿Durante el último año su mascota ha recibido algún servicio veterinario?		14. ¿Por qué lo lleva a dicho lugar?		15. ¿Cuál fue el último servicio médico veterinario que solicitó?		16. ¿Cuál fue el último problema de salud diagnosticado de su mascota?	
1) Si (pasar a la pregunta 13) ()	()	1) Por bajo costo ()	()	1) Consulta Médica General ()	()	1) Fracturas o Traumas ()	()
2) No (pasar a la pregunta 29) ()	()	2) Por buen servicio ()	()	2) Cirugías ()	()	2) Cardíaco ()	()
13. ¿A dónde lleva a su mascota por dicho servicio veterinario?		3) Por cercanía ()	()	3) Ecografía ()	()	3) Oftalmológico ()	()
1) Clínica Veterinaria ()	()	4) Por recomendación ()	()	4) Radiografías ()	()	4) Urinario o Renal ()	()
2) Consultorio Veterinario ()	()	5) Otros (Especificar) ()	()	5) Vacunaciones ()	()	5) Dermatológico ()	()
3) Otros (Especificar) ()	()			6) Desparasitaciones ()	()	6) Gastrointestinal ()	()
				7) Antipulgas ()	()	7) Neoplasia ()	()
				8) Otros (Especificar) ()	()	8) Respiratorio ()	()
						9) Intoxicaciones o envenenamientos ()	()
						10) Ninguno (Pasar a la 21) ()	()
						11) Otros (Especificar) ()	()

17. ¿Conocía la enfermedad de su mascota?		19. ¿Aproximadamente cuanto gasto en el tratamiento de su mascota?		21. ¿Usted Desparasita a su mascota?		23. ¿Por qué no lo desparasita?	
1) Si ()	()	20. ¿Con qué medio de pago realizó el servicio médico veterinario?		1) Si (Pasar al 22) ()	()	1) Por dinero ()	()
2) No ()	()			2) No (Pasar al 23) ()	()	2) Por tiempo ()	()
18. ¿Realizo algún tratamiento para su mascota?		1) Efectivo ()	()	22. ¿Cada cuánto tiempo desparasita a su mascota? (Luego pasar a la 24)		3) Por desconocimiento ()	()
1) Si, completo ()	()	2) Tarjeta de Crédito o Débito ()	()	1) Cada mes ()	()	4) Otros (especificar) ()	()
2) Si, pero incompleto ()	()	3) Ambos ()	()	2) cada 6 meses ()	()		
3) No (Pasar al 21) ()	()			3) Cada año ()	()		
4) No recuerdo (Pasar al 21) ()	()			4) Otros (especificar) ()	()		

24. ¿Usted vacuna a su mascota?		26. ¿Por qué no lo vacuna?		28. ¿Cuál de los siguientes servicios no médicos usted más frecuente? (Puede marcar más de 1)				
1) Si (Pasar a la 25)	()	1) Por dinero	()	Tipo de Servicio		Gasto Mensual	Medio de Pago (Efectivo = 1, T. débito o T. crédito = 2 o Ambos medios de pagos = 3)	
2) No (Pasar a la 26)	()	2) Por tiempo	()					
25. ¿Cada cuánto tiempo lo vacuna? (Luego pasar a la 27)		3) Por desconocimiento	()	1) Spa de mascotas		S/.		
1) Solo en campañas	()	4) Otros (especificar)	()					
2) Solo de cachorro	()	27. ¿Usted ha tenido alguna enfermedad transmitida por su mascota?		2) Servicio de Petshop (Accesorios)		()	S/.	
3) Anualmente	()			3) Servicio de Hospedaje		()	S/.	
4) Otros (especificar)	()			4) Adiestramiento de mascotas		()	S/.	
				1) Si	()	5) Paseos recreacionales para mascotas		()
		2) No	()	6) Otros (Especificar) _____		()	S/.	
		3) Otros (especificar) _____	()	7) Ninguno (Pasar a la 29)		()		

29.- ¿Qué tipo de alimentación recibe su mascota y cuánto gasta en promedio?			31.- ¿Cuánto está dispuesto a pagar por los siguientes servicios veterinarios ?		32.- ¿Desea tener un servicio veterinario de 24 horas?			
Tipo de Alimento			1) Consulta General Medica		S/.	1) Si		()
			2) Medicamentos Recetados		S/.	2) No		()
1) Balanceado	()	S/.	3) Tratamiento Médico (Por Día)		S/.	33.- ¿En qué día y a qué hora prefiere llevar a su mascota para una atención en el Centro Veterinario?		
2) Casero	()	S/.	4) Radiografías		S/.			
3) Ambos	()	S/.	5) Ecografías		S/.			
30.- ¿Qué es lo que usted más valora de los servicios veterinarios en general?			6) Cirugías básicas (OVH y Castraciones)		S/.	34.- ¿Llevaría a su mascota a un médico veterinario especialista o general? ¿Por qué?		
1) Buen trato del personal		()	7) Vacunas		S/.			
2) Costos bajos de los servicios		()	8) Desparasitaciones		S/.			
3) Infraestructura del centro veterinario		()	9) Spa de mascotas		S/.			
4) Tiempo de espera		()	10) Hospedajes de mascotas por día		S/.			
5) Otros (Especificar)		()	11) Paseos recreacionales para mascotas por día		S/.	1) Si		()
			12) Adiestramiento de mascotas por día		S/.	2) No		()

Anexo N°4. Transmisión de enfermedad a miembros de la familia que asistieron a algún servicio veterinario en el último año según estrato socioeconómico (n=230).

Transmisión de enfermedad	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
	Medio Alta (n=15)		Medio (n=120)		Medio Baja (n=68)		Baja (n=27)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Si	1	6.7	9	7.5	8	11.8	6	22.2	24	10.4
No	14	93.3	111	92.5	60	88.2	21	77.8	206	89.6

Anexo N°5. Preferencias por el tipo de profesional y la atención en los servicios veterinarios, según estrato socioeconómico (n=323).

Preferencias en la atención	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
	Medio Alto (n=19)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=99)		Bajo (n=30)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Médico General	10	52.6	139	79.4	84	84.8	29	96.7	262	81.1
Médico Especialista	9	47.4	36	20.6	15	15.2	1	3.3	61	18.9
Lunes a Viernes	4	21.1	42	24.0	9	9.1	7	23.3	62	19.2
Sábados y Domingos	15	78.9	133	76.0	90	90.9	23	76.7	261	80.8
Mañana	6	31.6	72	41.1	44	44.4	14	46.7	136	42.1
Tarde	9	47.4	88	50.3	49	49.5	13	43.3	159	49.2
Noche	4	21.0	15	8.6	6	6.1	3	10.0	28	8.7

Anexo N°6. Conocimiento de los propietarios que realizaron un servicio médico veterinario (tratamiento médico), sobre las enfermedades de sus mascotas, según estrato socioeconómico (n=207).

Conocimiento de la enfermedades de su mascota	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
	Medio alto (n=14)		Medio (n=101)		Medio bajo (n=67)		Bajo (n=25)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Si	8	57.1	55	54.5	34	50.7	14	56.0	111	53.6
No	6	42.9	46	45.5	33	49.3	11	44.0	96	46.4

Anexo N°7. Servicio médico veterinario de vacunación realizado a las mascotas de los propietarios que realizaron un servicio veterinario, según estrato socioeconómico (n=359).

Servicios médico veterinario	Características	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=31)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=102)		Bajo (n=51)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Vacunación	Si	31	100.0	152	86.9	87	85.3	37	72.5	307	85.5
	No	0	0.0	23	13.1	15	14.7	14	86.0	52	14.5
Realización de la vacunación	Anualmente	9	29.0	43	28.3	33	38.0	24	64.9	109	35.5
	De cachorro	15	48.4	60	34.3	45	51.7	13	35.1	133	43.3
	En campaña	7	22.6	49	37.4	9	10.3	0	0.0	65	21.2
Motivo de no realizar la vacunación	Por dinero	0	0.0	1	4.4	8	53.3	12	85.7	21	40.4
	Por tiempo	0	0.0	11	47.8	3	20.0	2	14.3	16	30.8
	Por desconocimiento	0	0.0	11	47.8	4	26.7	0	0.0	15	28.8

Anexo N°8. Servicio médico veterinario de desparasitación interna realizado a las mascotas de los propietarios que realizaron un servicio veterinario, según estrato socioeconómico (n=359).

Servicios médico veterinario	Características	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=31)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=102)		Bajo (n=51)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Desparasitación interna	Si	22	71.0	108	61.7	29	28.4	5	9.8	164	45.7
	No	9	29.0	67	38.3	73	71.6	46	90.2	195	54.3
Realización de la desparasitación interna	Cada año	1	4.6	5	4.7	1	3.4	0	0.0	7	4.4
	Cada 6 meses	8	36.3	40	37.0	10	34.5	0	0.0	58	35.3
	Cada mes	13	59.1	63	58.3	18	62.1	5	100.0	99	60.3
Motivo de no realizar la desparasitación interna	Por dinero	0	0.0	14	20.9	33	45.2	40	87.0	87	44.6
	Por tiempo	9	100.0	35	52.2	24	32.9	4	8.7	72	37.0
	Por desconocimiento	0	0.0	18	26.9	16	21.9	2	4.3	36	18.4

Anexo N°9. Frecuencia de uso de servicios no médicos realizados, según estrato socioeconómico (n=230).

Servicio No Medico	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
	Medio alto (n=27)		Medio (n=123)		Medio bajo (n=63)		Bajo (n=17)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Spa de mascotas	11	40.7	71	57.7	33	52.4	12	70.6	127	55.3
Petshop	11	40.7	32	26.0	27	42.9	5	29.4	75	32.6
Hospedaje de mascotas	4	14.9	16	13.0	0	0.0	0	0.0	20	8.7
Adiestramiento de mascotas	1	3.7	4	3.3	2	3.2	0	0.0	7	3.0
Paseos de mascotas	0	0.0	0	0.0	1	1.5	0	0.0	1	0.4

Anexo N°10. Demanda de la atención de los propietarios, según estrato socioeconómico (n=323).

Demanda	Características	Estrato Socioeconómico								Total N°	%
		Medio alto (n=19)		Medio (n=175)		Medio bajo (n=99)		Bajo (n=30)			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Servicio Veterinario recibido	Si	15	78.9	122	69.7	67	67.7	26	87.1	230	71.2
	No	4	21.1	53	30.3	32	32.3	4	12.9	93	28.8
Servicio veterinario de 24 horas	Si	15	78.9	148	84.6	65	65.7	21	70.0	249	77.1
	No	4	21.1	27	15.4	34	34.3	9	30.0	74	22.9

Anexo N°11. Nivel de gasto promedio de los propietarios por servicio veterinario, según estrato socioeconómico.

Características	Estrato Socioeconómico												Total N°	Gasto % promedio Total	
	Medio Alta			Medio			Medio Baja			Baja					
	N°	%	Gasto promedio	N°	%	Gasto promedio	N°	%	Gasto promedio	N°	%	Gasto promedio			
Servicio médico (*) (n=207)	14	6.8	251.4	103	49.8	88.16	66	31.9	81.36	24	11.6	66.25	207	100	94.49
Servicio no medico (*) (n=230)	27	11.7	24.81	123	53.5	23.6	63	27.4	19.17	17	7.4	16.76	230	100	24.47

(*) Gasto promedio del servicio cada vez que se solicita.

Anexo N°12: N° de hogares del distrito de San Martín de Porres por Ingreso Per Cápita censo 2007 por el INEI

Año	Distritos del Cono Norte de Lima	Estratos y Rango de Ingresos Per Capital (Nuevos Soles)					Total	
		Alto	Medio Alto	Medio	Medio Bajo	Bajo		
		1700.01 a más	900.01 - 1700.00	550.01 - 900.00	380.1 - 550.00	menos de 380.00		
2007	San Martín de Porras	0	13865.00	94031.00	27886.00	3140.00	138922	N°
		0	10.0	67.7	20.1	2.3	100	%

Anexo N°13: N° de hogares del distrito de San Martín de Porres por Ingreso Per Cápita censo 2016 por el INEI

Año	Distritos del Cono Norte de Lima	Estratos y Rango de Ingresos Per Capital (Nuevos Soles)					Total	
		Alto	Medio Alto	Medio	Medio Bajo	Bajo		
		2192.20 a más	1330.10 - 2192.19	899.00 - 1330.09	575.70 - 898.99	menos de 575.69		
2016	San Martín de Porras	0	8851.00	67276.00	45569.00	6079.00	127775	N°
		0	6.9	52.7	35.7	4.8	100	%