

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia



“Caracterización de la Oferta de los Servicios Veterinarios en los Centros Veterinarios del Distrito de Ate – Lima”

Tesis para optar el Título Profesional de:

MÉDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA

Pamela Marié Castillo Ojeda

Bachiller en Medicina Veterinaria y Zootecnia

LIMA – PERÚ

2017

A Dios por haberme guiado,
Por haberme dado la fuerza y la paciencia necesaria,
Por enseñarme que cuanto más largo y difícil sea el camino,
Mayor será la recompensa al final de este.

A mis padres,
Por su infinita paciencia, apoyo y amor incondicional.
Las palabras sobran cuando las acciones lo dicen todo,
Fuiste el apoyo silencioso que siempre necesité,
Mi personita especial en los buenos y malos momentos,
La mejor amiga que pude pedir en esta vida,
Mi querida hermanita Fiorella.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por haberme brindado su apoyo incondicional durante todo este tiempo; su cariño, paciencia y amor, fueron mi gran soporte.

Un agradecimiento especial a mí Asesor principal el Lic. José Zuazo, por haber encontrado el tiempo y la paciencia necesaria para guiarme durante este largo y difícil camino.

Agradezco a la Universidad Peruana Cayetano Heredia y a la Facultad de Veterinaria y Zootecnia, por su acogida y apoyo.

ABSTRACT

The objective of the present study was determined the characteristics of the veterinary services supplies that are provided in formal Veterinaries Centers of Ate District, due to economic improvements of its population, the growth and development of its service sector and lack of information available on veterinary services. Through a survey with 39 questions applied to the responsables persons or persons in charge, in the six Veterinary Centers (VC) selected for the study, was obtained the characteristics of: the infrastructure, the services they provide, the management tools they use and the human resource that conforms. The VC are located in commercial (4) and residential (2) zone. In terms related with the requirement of the international standard for its operation, was found that only one Veterinary Center don't meet minimum area required; four VC can be considered vet's office (21 m² to 30 m²) and only one can be considered veterinary clinic (41 m² to 50 m²). The most frequent services offered are: medical consultation, deworming, vaccination, pet shop, pharmacy, restrooms and hairdressing; these are similar with the most required in Lima Metropolitan. VC offer laboratory service (4 VC) through external laboratories, and Imaging diagnosis (4 VC) referred to specialized establishments. There are 4 VC that offer surgical services, and in 3 of them, the most frequent surgeries are of reproduction. VC mostly set their prices through the prices established by their competitors and manage their medical records in a traditional way (on paper); only 2 VC use social networks to provide information, while others continue using signs on their doors and walls. All VC have a Veterinarian and only a Veterinary Center has a Veterinarian Specialist.

Key words: offer, veterinary services, veterinary centers, pets

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar las características de la oferta de los servicios veterinarios que se brindan en los Centros Veterinarios (CV) formales del Distrito de Ate, debido a las mejoras económicas de su población, al crecimiento y desarrollo de su sector servicios y por la falta de información que existe sobre los servicios veterinarios. A través de una encuesta con 39 preguntas aplicada al responsable o personal encargado en los seis CV seleccionados para el estudio, se obtuvo información sobre las características de: la infraestructura, los servicios que brindan, las herramientas de gestión que utilizan y el recurso humano que lo conforma. Los CV se encuentran ubicados en zona comercial (4) y residencial (2). En cuanto al requisito de la norma internacional sobre las superficies establecidas para su funcionamiento, se encontró que sólo un Centro Veterinario no cumple con la superficie mínima requerida; 4 CV pueden considerarse Consultorio Veterinario (21 m^2 a 30 m^2) y sólo uno puede considerarse Clínica Veterinaria (41 m^2 a 50 m^2). Los servicios más frecuentes que ofertan son: consulta médica, desparasitación, vacunación, pet-shop, farmacia, baños y peluquería; estos son similares con los más requeridos en Lima Metropolitana. Los CV ofertan el servicio de laboratorio (4 CV) a través de laboratorios externos, y de diagnóstico imagenológico (4 CV) derivándolos a establecimientos especializados. Son 4 CV que ofrecen el servicio de cirugía, y en 3 de ellos, las cirugías más frecuentes son las de reproducción. Los CV mayormente establecen sus precios a través de los precios establecidos por la competencia y también manejan sus historias clínicas de forma tradicional (en papel); sólo 2 CV emplean las redes sociales para brindar información, mientras que los demás siguen utilizando letreros en puertas y paredes. Todos los CV cuentan con un Médico Veterinario titulado y sólo un Centro Veterinario, cuenta con un Médico Veterinario Especialista.

Palabras Clave: oferta, servicios veterinarios, centros veterinarios, mascotas

INTRODUCCIÓN

Los Centros Veterinarios (CV) son establecimientos que deben de estar dirigidos por médicos veterinarios colegiados y están dedicados a brindar servicios de prevención, diagnóstico clínico y de laboratorios, tratamientos, cirugías y control de enfermedades para el cuidado y salud de las mascotas. Los tipos de CV que existen y que están directamente relacionados con la práctica clínica son el Consultorio Veterinario, la Clínica Veterinaria y el Hospital Veterinario. El Consultorio Veterinario que debe contar con una sala para consulta y pequeñas intervenciones médicas y quirúrgicas; la Clínica Veterinaria que se caracteriza por brindar tratamientos especializados, debe contar con instalaciones independientes para intervenciones quirúrgicas, áreas de diagnóstico de laboratorio e imagenológico propio o concertado; y el Hospital Veterinario que adicionalmente a lo que tiene una Clínica Veterinaria, debe contar con una sala de hospitalización y de aislamiento. (COVCV, 2000; RA N° 144/02 SENASAG)

La tendencia global en la oferta de los servicios veterinarios es la “especialización” (Grupo La República, 2013; Sánchez, 2011); actualmente en el mercado relacionado a pequeños animales encontramos especialidades de cardiología, dermatología, reproducción, etc.; (Resolución No.728/10) así como los servicios de laboratorio (Cortadellas y Fernández del Palacio, 2012) y pruebas diagnósticas imagenológicas de radiografías y ecografías, (Cahua y Díaz, 2009) e incluso pruebas diagnósticas de alta tecnología como tomografía axial computarizada y resonancia magnética nuclear. (Aguinaga *et al.*, 2006; García, 2009)

Los Centros de atención especializados para mascotas ya existen en Lima Metropolitana; (Carrión y WUF, 2016b) sin embargo se prefieren los servicios de consultas, tratamientos, vacunaciones, baños y cortes, pet-shop, hospedaje, etc.; (Becerra, 2010; Grupo La República, 2011) y recientemente las pruebas de laboratorio y de diagnóstico imagenológicos para mascotas. (Carrión y WUF, 2016a; García, 2009; Grupo La República, 2013)

En Lima Metropolitana la oferta y la demanda de servicios veterinarios se ha diversificado e incrementado debido al cambio en la idiosincrasia sobre la tenencia de mascotas (Wu, 2012) y también a la posibilidad de pago por el uso de estos servicios; siendo mayores estas condiciones en los estratos socioeconómicos con más altos ingresos económicos, (Grupo La República, 2011; Wu, 2012) como en los estratos socioeconómicos alto, medio alto y medio.

Son los estratos socioeconómicos de más bajos ingresos económicos los que tienen menos posibilidades de acceder a estos servicios y los que más predispuestos se encuentran a la aparición de enfermedades, debido a su condición económica y a la escasez de servicios básicos; (Maguiña *et al.*, 2004; MCLCP, 2007) situación que es preocupante si lo relacionamos al crecimiento de la población de mascotas, en especial de perros y gatos (7 canes por cada 10 personas), los cuales son considerados como el principal transmisor de zoonosis en el país. (Chávez *et al.*, 2002; Ruíz *et al.*, 2011; Sotelo *et al.*, 2013)

La diversificación en la oferta de los servicios veterinarios, también trajo consigo la aparición de CV formales e informales; (Ortega, 2015) siendo la informalidad producto del desarrollo de la pobreza y de la falta de innovación; ubicándose principalmente en los conos de la ciudad de Lima (Lima Norte, Lima Sur, Lima Este). (INEI, 2014; Miró, 2014)

La oferta de servicios veterinarios es parte del sector servicios y es el Distrito de Ate, uno de los distritos que tiene como principal actividad este sector; su población crece en forma lineal, convirtiéndose en un lugar de surgimiento de nuevos actores empresariales de origen popular y desarrollándose una diversidad de pequeñas y algunas grandes empresas. (Baiz *et al.*, 2003; Dávila y Nuñez, 2003) Además, el 41.8% de su población pertenece a los estratos con mayores ingresos económicos (alto, medio alto y medio), según INEI (2009) y está ubicado en la zona 5 (niveles A, B, C), según la distribución de niveles por zonas de APEIM (2016). Sin embargo, de los CV formales inscritos en la Municipalidad del Distrito (ORD N° 296-MDA), son pocos los CV que cuenten con la infraestructura adecuada para su funcionamiento. (RA N° 144/02 SENASAG)

Las tendencias del crecimiento del mercado veterinario en el mundo y en nuestro país, el crecimiento de la población de mascotas, así como el desarrollo estratégico, el crecimiento empresarial y las mejoras económicas de la población del Distrito de Ate, lo convierten en un lugar en donde los servicios veterinarios pueden ser cada vez más requeridos por ser un distrito donde su principal actividad es el sector servicios. Por ello, la necesidad de realizar un estudio de la caracterización de la oferta de los servicios veterinarios en los CV del Distrito de Ate-Lima.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Lugar de Estudio

El estudio se realizó en el Distrito de Ate, el cual se encuentra ubicado en el Cono Este de la ciudad de Lima-Perú, donde el 41.8% de su población (INEI, 2009) pertenece a los estratos socioeconómicos alto, medio alto y medio y con posibilidades económicas de adquirir algún servicio veterinario.

3.2 Tipo de Estudio

El estudio es de tipo descriptivo, exploratorio, cualitativo y cuantitativo.

3.2.1 Población y tamaño de la muestra. - La población (N) está compuesta por los veinte CV que se encuentran registrados en la Municipalidad del distrito de Ate; (Anexo 8 Anexo 9) para el estudio se procedió a seleccionar un grupo de CV utilizando el método de muestreo aleatorio sistemático, en donde el tamaño de muestra (n) a estudiar es el 20% de la población (N) y el valor obtenido al azar en el intervalo (k) entre uno y cinco, fue dos. En base a la aplicación de este método estadístico se eligieron cuatro CV (20% de los registrados en la Municipalidad de Ate), incluyéndose dos CV de manera adicional, obteniéndose en total seis CV para el estudio.

Para proteger el anonimato de la información obtenida de los CV, se trabajará con códigos para cada Centro Veterinario. (Anexo 5)

3.2.2 Encuesta a los Centros Veterinarios. - Se elaboró una encuesta dirigida a los propietarios o personal encargado de los CV, con la cual se pudo determinar las características de la oferta de los servicios veterinarios. La encuesta fue elaborada en base a treinta y nueve preguntas de tipo abiertas (4), cerradas (11), respuesta múltiple (1) y preguntas abiertas con respuesta múltiple (23). (Anexo 3) La encuesta fue validada en dos oportunidades, a través de una prueba

piloto: primero en tres CV y luego en dos CV tomados al azar en la ciudad de Lima Metropolitana.

3.3 Definición de las variables del estudio

Las variables objeto del estudio en el presente trabajo fueron:

1. *Características de la Infraestructura:* área total, n° de pisos, tipos de construcción, zona urbana, apariencia interna, apariencia externa, condición del inmueble, funcionamiento, ambiente farmacia, ambiente pet-shop, ambiente estacionamiento.
2. *Características de los Servicios:* tipos de servicios médicos, servicios médicos frecuentes, cirugías especializadas, condición del laboratorio, condición del equipo de rayos X, condición del ecógrafo, pruebas de laboratorio más frecuentes, tipos de servicios no médicos, tipo de alimento para canes, tipo de alimento para gatos, servicios no médicos frecuentes, utilización del servicio de movilidad, redes sociales, uso de Internet, días no laborables, horario, tipo de mascota, labor social y promedio de clientes para servicios médicos y no médicos.
3. *Herramientas de Gestión:* historias clínicas, determinación del precio y control de ventas.
4. *Recursos Humanos:* tipo de personal y su total en el Centro Veterinario. Total de Médicos Veterinarios, especialistas y su área de especialidad.

3.4 Recolección de Información

La información fue obtenida a través de la encuesta en una entrevista al propietario o responsable del Centro Veterinario seleccionado; esta se realizó de manera presencial durante los días laborables de lunes a viernes, y en horas de la mañana y tarde.

3.5 Elaboración de la Base de Datos

La información obtenida a partir de las encuestas fue transferida a una base de datos en el programa Microsoft Excel; para ello, se utilizó la codificación numérica a fin de facilitar los cálculos estadísticos. A cada variable de la encuesta le correspondió una o más columnas dentro de la base de datos en Excel.

3.6 Plan de análisis de la información

La base de datos final fue procesada en los programas Microsoft Excel y Stata 13.0; se procesó la información obtenida por cada variable de estudio y relacionando algunas variables; luego se caracterizó el lugar por zonas, determinándose las frecuencias y proporciones de cada zona. La mayoría de las tablas fueron obtenidas a través del software Excel y la parte que corresponde a la variable “características del servicio” se hizo a través del software STATA.

El procedimiento para recopilar la información, se realizó tratando de preservar los derechos de los propietarios de los CV de acuerdo a las normas éticas de la profesión y de investigación, garantizando la confiabilidad de la información obtenida. El presente estudio consideró las normas éticas del Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

RESULTADOS

El presente estudio considera información sobre las características de la oferta de seis CV formales que pertenecen a los segmentos socioeconómicos medio alto (2 CV), medio (2 CV), y medio bajo (2 CV) del Distrito de Ate. Se aplicó una encuesta a los propietarios o personal encargado de los CV seleccionados, encontrándose ubicados: cuatro en zona comercial y dos en zona residencial. Todos los CV encuestados poseen locales alquilados y el tiempo que vienen funcionando la mitad de ellos (3 CV), es de 5 a 6 años; sólo uno viene funcionando más de 11 años. (Anexo 6)

Características de la Infraestructura

El mayor número de CV cuentan con espacios de 21 a 30 m² (4 CV); encontrándose también un Centro Veterinario de 11 a 20 m² y otro de 41 a 50 m². Todos los CV cuentan con un solo piso y están contruidos de material noble (ladrillo y concreto); además, los que se encuentran ubicados en zona comercial incluyen el DryWall (2 CV) y la madera (2 CV) en su construcción. (Tabla 1) En cuanto a la apariencia de sus instalaciones, todos tienen una apariencia interna tradicional y en su mayoría, son considerados como no espaciosos (5 CV) y antiguos (4 CV); en cuanto a su apariencia externa, son de apariencia antigua (3 CV), limpia (3 CV) y sucia (2 CV). (Tabla 3)

Todos los CV cuentan con áreas de farmacia y pet-shop, cuyos ambientes son compartidos; además, dos CV también cuentan con área de estacionamiento privado. (Tabla 2)

Características de los Servicios

Los tipos de mascotas que mayormente llegan a todos los CV son perros y gatos; a los CV ubicados en la zona comercial, también llegan conejos, hámsters, cuyes y cerdos; mientras que a los ubicados en zona residencial les llegan aves. (Tabla 4) Todos los CV brindan el servicio de consulta médica, desparasitación, vacunación y tratamientos generales; cuatro brindan el servicio de cirugías y cuatro el servicio de emergencias. (Tabla 5) Los servicios médicos más frecuentes que se realizan en los CV son: la vacunación en todos los CV, los tratamientos generales en cinco CV y las consultas médicas en cuatro CV. En los cuatro CV que ofrecen el servicio de cirugía, las cirugías en la especialidad de reproducción, son las más frecuentes. (Tabla 6)

Dentro de los servicios no médicos que ofrecen los CV, todos brindan servicios de pet-shop y farmacia; (tabla 7) siendo estos los más frecuentes. (Tabla 8) En cuanto al servicio de movilidad, sólo lo realizan dos de los CV y es empleado principalmente en el traslado de mascotas para los baños. (Tabla 8) Otros servicios que ofrecen, son los de diagnóstico de Laboratorio (4 CV), diagnóstico de ecografía (4 CV) y de rayos X (3 CV); (tabla 7) el servicio de laboratorio se realiza a través de laboratorios externos, mientras que los centros especializados para los servicios de ecografías y rayos X, son derivados a otros establecimientos especializados. Las principales pruebas de laboratorio que los CV brindan indirectamente son: bioquímica (4 CV), hemograma completo (3 CV) y perfil renal (1 Centro Veterinario). (Tabla 9)

Todos los CV que se encuentran ubicados en la zona comercial venden alimento para mascotas; todos ellos venden alimento para perros y tres venden adicionalmente alimento para gatos. (Tabla 7)

En cuanto al uso de las redes sociales, sólo dos CV hacen uso de éstas para promocionar sus servicios y utilizan el Facebook para brindar información sobre el Centro Veterinario; adicionalmente, sólo uno de ellos utiliza la página Web para realizar reserva de citas médicas, reserva para baños, y compras de productos online. (Anexo 7)

En cuanto a la labor social que cumplen los CV, cuatro de los CV realizan actividades de labor social: dos contribuyen reduciendo sus precios a la sociedad y otros dos contribuyen brindando charlas sobre salud pública; sólo uno realiza campañas de desparasitación. (Tabla 10)

Se ha podido observar que del total de mascotas que reciben un servicio veterinario a la semana, el 52,5% (520) recibe un servicio no médico, que en promedio corresponde a 87 mascotas por Centro Veterinario. También se pudo observar que del total de mascotas que reciben un servicio veterinario a la semana, el 83,8% (830) lo recibe en un Centro Veterinario de la zona comercial; en esta zona se brindan la mayor cantidad de servicios, encontrándose el 81,9% del total de los que reciben un servicio médico y el 85,6% del total de los que reciben un servicio no médico. (Tabla 11) La atención en todos los CV es de lunes a sábado, cinco los domingos y tres los días feriados; además el promedio de horas de atención más frecuente por día es de 11.5 horas. (Anexo 10)

Herramientas de Gestión

Todos los CV manejan sus Historias Clínicas a través de archivos físicos, y solo uno lo hace a través de un Software para CV. Para establecer los precios que colocan a sus servicios, lo hacen: tomando como referencia los precios establecidos por otros CV (4 CV), de acuerdo a la capacidad adquisitiva de sus clientes (1 Centro Veterinario), en base a una estructura de costos

(1 Centro Veterinario), en base a un estudio de mercado y a la capacidad adquisitiva de la población (1 Centro Veterinario). En cuanto al control de ventas, la mayoría de CV (5), lo hacen manualmente y sólo uno utiliza un software para gestión de CV. (Tabla 12)

Recursos Humanos

Dos CV cuentan con un solo trabajador y cuatro CV cuentan con un mínimo de dos trabajadores; todos cuentan con un Médico Veterinario Titulado, dos de los CV cuentan con un estudiante de veterinaria y cinco CV tienen un ayudante de veterinaria; (Tabla 13) sólo un Centro Veterinario cuenta con un Médico Veterinario Especialista, siendo su área de especialidad Dermatología. (Tabla 14)

Tabla 1: Área, número de pisos y tipo de material de construcción según la ubicación de los CV
(n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Área	De 11 a 20 m ²	1	0	1
	De 21 a 30 m ²	2	2	4
	De 41 a 50 m ²	1	0	1
Núm. de pisos	Un piso	4	2	6
Material de construcción	Ladrillo y Concreto	0	2	2
	Ladrillo y Concreto, y elementos de Madera	2	0	2
	Ladrillo y Concreto, y pre-fabricadas (DryWall)	2	0	2

Tabla 2: Distribución de áreas según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Área Farmacia	Ambiente compartido	4	2	6
Área Pet-Shop	Ambiente compartido	4	2	6
Disponibilidad área de Estacionamiento	Si	1	1	2
	No	3	1	4

Tabla 3: Apariencia según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Apariencia interna	Tradicional	4	2	6
	No espaciosa	4	1	5
	Antigua	4	0	4
	No ordenada	2	1	3
	Nueva	0	1	1
	Ordenada	0	1	1
Apariencia externa	Limpia	1	2	3
	Antigua	3	0	3
	Sucia	2	0	2

Tabla 4: Tipos de mascotas que llegan a los CV, según ubicación (n=6)

Mascotas	Núm. de CV		
	Zona		Total
	Comercial	Residencial	
Perros	4	2	6
Gatos	4	2	6
Conejos	2	0	2
Hámsters	1	0	1
Aves	0	1	1
Cuyes	1	0	1
Cerdos	1	0	1

Tabla 5: Servicios médicos que ofertan los CV, según ubicación (n=6)

Alternativas	Núm. de CV		
	Zona		Total
	Comercial	Residencial	
Consulta médica	4	2	6
Desparasitaciones	4	2	6
Vacunaciones	4	2	6
Tratamientos generales	4	2	6
Cirugías	2	2	4
Emergencias	2	2	4
Tratamientos dentales	1	2	3
Atención a domicilio	1	2	3
Inseminación artificial en canes	1	1	2
Especialidades médicas	1	0	1

Tabla 6: Servicios médicos más frecuentes y cirugías por especialidad médica más frecuente que ofertan los CV, según ubicación (n=6)

Alternativas	Núm. de CV			
	Zona		Total	
	Comercial	Residencial		
Servicios médicos más frecuentes	Vacunaciones	4	2	6
	Tratamientos generales	3	2	5
	Consulta médica	2	2	4
	Desparasitaciones	1	2	3
	Emergencias	0	1	1
	Atención a domicilio	0	1	1
Cirugía por especialidad médica más frecuente	Reproducción	1	2	3
	Oncología	0	1	1
	No tienen	3	0	3

Tabla 7: Servicios no médicos que ofertan los CV, según ubicación (n=6)

Alternativas	Núm. de CV		
	Zona		Total
	Comercial	Residencial	
Farmacia	4	2	6
Pet-Shop	4	2	6
Análisis de Laboratorio	2	2	4
Servicio de Ecografías	2	2	4
Alimento balanceado para perros	4	0	4
Alimento balanceado para gatos	3	0	3
Servicios no médicos			
Servicio de Rayos X	1	2	3
Baños para perros	1	2	3
Baños para gatos	1	2	3
Peluquería canina	1	2	3
Servicio de movilidad	1	1	2
Hospedaje	1	0	1

Tabla 8: Servicios no médicos más frecuentes y uso de la movilidad en los CV, según ubicación
(n=6)

Alternativas	Núm. de CV			
	Zona		Total	
	Comercial	Residencial		
Servicios no médicos más frecuentes	Pet-Shop	3	2	5
	Farmacia	3	1	4
	Baños para perros	1	2	3
	Peluquería canina	1	2	3
	Servicio de movilidad	1	1	2
	Análisis de Laboratorio	0	1	1
	Baños para gatos	0	1	1
	Alimento para perros	1	0	1
	Alimento para gatos	1	0	1
Uso principal de la movilidad	Traslado de mascotas para baños	1	1	2
	Envío de alimentos a domicilio	0	1	1
	Ambulancia	0	1	1
	No tienen	3	1	4

Tabla 9: Servicios Complementarios según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Servicio de Laboratorio	Externo	2	2	4
	No tienen	2	0	2
Principales pruebas que solicita al Laboratorio	Bioquímica	2	2	4
	Hemograma Completo	1	2	3
	Perfil Renal	0	1	1
	Ninguno	2	0	0
Servicio de Ecografías	Externo	2	2	4
	No tienen	2	0	2
Servicio de Rayos X	Externo	1	2	3
	No tienen	3	0	3

Tabla 10: Actividades que brindan ayuda social según la ubicación de los CV (n=6)

Mascotas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Forma en que contribuye con la Sociedad	Charlas sobre salud pública	1	1	2
	Reducen el precio de sus servicios	1	1	2
	Campañas de desparasitación	0	1	1
	No tienen	2	0	2

Tabla 11: Mascotas que reciben un servicio según la ubicación de los CV

Alternativas		Núm. de mascotas		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
	Total	385	85	470
Servicio médico	Porcentaje	81.9%	18.1%	100%
	Promedio semanal por Centro Veterinario	96.3	42.5	78.3
Servicio no médico	Total	445	75	520
	Porcentaje	85.6%	14.4%	100%
	Promedio semanal por Centro Veterinario	111.3	37.5	86.7

Tabla 12: Historias clínicas, forma de determinar los precios y control de ventas según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Manejo de Historias Clínicas	Archivos físicos	4	2	6
	Software para Centros Veterinarios	1	0	1
Forma de determinar los precios	Por precios referentes de otros CV	2	2	4
	De acuerdo a la capacidad adquisitiva de sus clientes	1	1	2
	En base a una “Estructura de costos”	1	0	1
	En base a un “estudio de mercado”	0	1	1
Control de ventas	Manualmente (Libro Contable)	3	2	5
	Registro de Compras y Ventas	0	2	2
	Software para Gestión de CV	1	0	1

Tabla 13: Tipo de personal y número de trabajadores según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas	Núm. de CV			
	Zona		Total	
	Comercial	Residencial		
Tipo de personal	Médico Veterinario Titulado	4	2	6
	Ayudante de Veterinaria	3	2	5
	Estudiante de Veterinaria	1	1	2
	Estudiante de otra profesión	1	0	1
Número de Médicos Veterinarios	Un médico	3	2	5
	Dos médicos	1	0	1
Número total de trabajadores	1	2	0	2
	2	1	1	2
	3	0	1	1
	5	1	0	1

Tabla 14: Médicos Veterinarios especialistas según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Médicos Veterinarios Especialistas	Si	1	0	1
	No	3	2	5
Área de Especialidad	Dermatología	1	0	1

DISCUSIÓN

El estudio permitió conocer la situación actual de los servicios veterinarios en los Centros Veterinarios del Distrito de Ate, en cuanto a la infraestructura de sus instalaciones, los servicios que ofrecen, el uso de herramientas de Gestión y el manejo del recurso humano.

Un Centro Veterinario en Lima Metropolitana, solo necesita de la autorización sanitaria (MINSA_36555) y la licencia de funcionamiento (ley 28976) para su apertura; ya que en el país no existe una norma que estipule los parámetros necesarios en cuanto a su infraestructura, instrumental empleado, personal y gestión para el correcto funcionamiento de un Centro Veterinario, como ya existe en otros países. (Resolución Ministerial 188/89) Por este motivo se utilizaron las normas internacionales (COVCV, 2000; RA N° 144/02 SENASAG) para medir los parámetros de los Centros Veterinarios del estudio.

Se encontró que todos los CV del estudio están ubicados en zonas con mayores ingresos económicos: zona media alta (2 CV), zona media (2 CV) y zona media baja (2 CV), cuya población cuenta con mayores posibilidades de pago por los servicios veterinarios. (Grupo La República, 2011; Wu, 2012)

De acuerdo a normas establecidas los CV tienen que cumplir con ciertas dimensiones; la superficie mínima con el que deben contar estos locales destinados para CV son: 45 m² para el Hospital Veterinario, 35 m² para la Clínica Veterinaria y 45 m² si considera instalaciones radiológicas y de laboratorio, y 25 m² para el Consultorio Veterinario. (COVCV, 2000) De

todos los CV estudiados se pudo observar que el mayor número de CV (5) cuentan con la superficie establecida para ser un Centro Veterinario (igual o mayor a 25 m²) y sólo uno no llega a la superficie mínima establecida en la norma (menor al 25 m²); sin embargo, funciona como un Centro Veterinario. Si bien estos CV se llaman Veterinarias según el registro de la Municipalidad, sólo uno podría tener la denominación de Clínica Veterinaria y cuatro ser denominados como Consultorios Veterinarios. Según el registro de la Municipalidad del Distrito, ninguno de los CV de estudio figura con la denominación de un tipo de Centro Veterinario, y aun, cuando todos operan bajo la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) en el rubro de “actividades veterinarias”, no están registrados en la Municipalidad de Ate bajo el nombre “Consultorio Veterinario” o “Clínica Veterinaria”.

Está establecido que las paredes, pisos y techos de los CV deben de ser elaborados de material impermeable; según la RM N° 708-94-SA/DM, la impermeabilidad permite una fácil limpieza y desinfección del local, logrando un adecuado control higiénico-sanitario; los CV considerados en el estudio han sido construidos con material noble, el cual es de fácil mantenimiento y limpieza, cumpliendo de esta manera con parte de las condiciones sanitarias establecidas para un Centro de Salud, que también comprenden las instalaciones de agua, desagüe, ventilación, sistema contra incendios, drenaje para residuos sólidos, entre otros. (DGIEM, 2013)

En todos los CV las áreas destinadas para “farmacia” y “pet-shop”, son compartidos y la mayor parte de ellos cuentan con áreas poco espaciosas. Sin embargo, la RA N° 144/02 SENASAG, menciona que estas áreas deben ser individuales y no compartidas, y que de acuerdo a las funciones que se realiza en el Centro Veterinario, se debe de especificar y orientar su organización y funciones. En los CV del estudio, esto no se cumple, probablemente debido al desinterés de los responsables a cargo de los CV, ya que estos servicios son los más solicitados

por los clientes y los que se brindan con mayor frecuencia. Además, se sabe que los establecimientos de salud deben de contar con ambientes espaciosos que generen un efecto terapéutico en los clientes; (Cedrés de Bello, 2000) y que con una adecuada distribución de sus productos, (Petovel, 2014) lograrían atraer un mayor número de clientes.

Si bien de acuerdo a la norma, es de carácter opcional contar con una “ambulancia” en una Clínica Veterinaria, (RA N° 144/02 SENASAG) eso no debe de ser una condición para que un Centro Veterinario tenga o deje de tener un área de estacionamiento; un establecimiento de salud debería de contar con un área de estacionamiento que permita la integración entre sus actividades y los espacios externos; (MINSA, 1994) con accesos directos e inmediatos desde el exterior hacia sus instalaciones, en donde los clientes y las ambulancias, puedan tener un ambiente para estacionarse que permita un rápido desplazamiento, sobre todo, en el servicio de atención de emergencias. (DS N° 013-2006-SA) Además desde el punto de vista comercial, un Centro Veterinario debe de considerar que el cliente al llegar con su vehículo o como pasajero, debe encontrar estacionamientos adecuados y seguros a fin de poder hacer uso de los servicios que ofrece el Centro Veterinario con tranquilidad. (Regalado *et al.*, 2009) En el estudio se observó que del total de CV, sólo dos cuentan con área de estacionamiento, siendo utilizada por la movilidad del Centro Veterinario y por los clientes.

Las mascotas que llegan mayormente a los CV seleccionados son perros y gatos. Esto se puede deber a que existe una mayor preferencia por este tipo de mascotas por parte de las familias limeñas; (Ruíz *et al.*, 2011) se sabe que 7 de cada 10 hogares tienen perros y 1 de cada 10 hogares tienen gatos, siendo la mascota más preferida el perro; (Ruíz *et al.*, 2011) incluso se sabe que algunos servicios como los seguros para las mascotas debido al crecimiento de la demanda, están dirigidos hacia el perro y el gato. (Grupo La República, 2013)

En cuanto a los servicios médicos que se brindan, se encontró que todos los CV en el estudio ofrecen los servicios de consulta médica, desparasitación y vacunación; siendo estos servicios los que frecuentemente son solicitados por los propietarios de las mascotas. Esto tiene relación con lo mencionado por Becerra, 2010 que menciona a la consulta médica, desparasitación y vacunación como los servicios médicos brindados en primera instancia a toda mascota que ingresa a un Centro Veterinario, sobre todo cuando es cachorro; ya que a través de las vacunaciones y desparasitaciones se prevé la aparición de enfermedades que afecten el desarrollo de la mascota. (Maguiña *et al.*, 2004)

Según el análisis de resultados, son cuatro los CV que brindan el servicio de cirugía y aunque no es un servicio frecuente, las cirugías en reproducción son las cirugías que mayormente se realizan en tres de los CV; sin embargo este tipo de servicio debería de ser el más frecuente, como ocurre en otros países, donde las esterilizaciones son las cirugías en reproducción más comunes en la práctica veterinaria, ya que buscan prevenir enfermedades en las mascotas (desordenes hormonales, infecciones, enfermedades de transmisión sexual, entre otros) y también sirven como medida de control de la natalidad, sobre todo en el control de la sobrepoblación canina que tiene un efecto directo en la salud de las personas (zoonosis). (Arauco *et al.*, 2014; Carrión y WUF, 2016c)

Las instalaciones para intervenciones quirúrgicas dependen del tipo de cirugía a realizar: cirugías menores y mayores; (INTA, 2013) y las esterilizaciones que son las más comunes, (Masache *et al.*, 2016) son un tipo de cirugía mayor, (INTA, 2013) cuyo procedimiento necesita de ambientes con instalaciones más especializadas que requieren de un espacio mayor dentro del Centro Veterinario; (COVCV, 2000) de los CV del estudio, solo uno

cuenta con el espacio reglamentado para ello (35 m²), pudiendo ser catalogado como un Clínica Veterinaria.

Se observó que los servicios de pet-shop, farmacia, baños y peluquería para mascotas, son los servicios más frecuentes en los CV; similar a lo expresado por Becerra, 2010 y el Grupo La República, 2011, que mencionan que los servicios de baños, peluquería canina, venta de alimentos, pet-shop, hospedaje y movilidad son los servicios más solicitados en los CV de la ciudad de Lima. Esto puede deberse al cambio en la idiosincrasia sobre la tenencia de mascotas y la posibilidad de pago de la población por el uso de estos servicios. (Grupo La República, 2011; Wu, 2012) También puede deberse a que los clientes se sienten atraídos hacia los CV que permiten al propietario observar el trabajo directo con las mascotas, como en el servicio de peluquería canina. (Contreras, 2009) Además los servicios de pet-shop y farmacia, son centros claves que generan rentabilidad. (Dughetti, 2014; Garrido, 2014)

El estudio mostró que los CV que ofrecen el servicio de laboratorio (4 CV), lo hacen a través de laboratorios externos; el servicio de ecografías (4 CV), así como el servicio de rayos X (3 CV), son realizados en establecimientos especializados externos. Esta situación podría ser explicada por el hecho de que los CV no cuentan con la infraestructura adecuada para la implementación de los mismos; (MINSA, 2005; Ley N° 28028) y que el gasto de inversión a realizarse sería muy alto, debido a los requerimientos que necesitan para su implementación y funcionamiento. (Ley N° 28028; Vesga, 2008) En el estudio la cantidad de clientes que atienden a la semana (165 en promedio) y el número de servicios que se brindan en los CV (22 aproximadamente), posiblemente no sean los suficientes para justificar económicamente tal inversión; ya que en promedio el costo por implementar un laboratorio clínico es de 30,800 Nuevos Soles, sala para diagnóstico con equipo de rayos X 42,000 Nuevos Soles y una sala con un equipo ecógrafo 23,800 Nuevos Soles. (DISA I Callao, 2003) Además sólo un Centro Veterinario cumple con el área establecida en la norma como requisito. (COVCV, 2000)

La utilización de Internet ha revolucionado la manera en cómo se obtiene la información, teniendo a las redes sociales como instrumentos importantes de comunicación, permitiendo brindar información y promocionar productos de las empresas, ya que logran llegar a un mayor número de personas a un bajo costo, (Huerta *et al.*, 2012); siendo Facebook una de las redes sociales más utilizadas. (ONTSI, 2011) Según el estudio, sólo dos CV emplean las redes sociales utilizando Facebook para brindar información y promocionar sus servicios en el mercado; los demás CV solo hacen uso de letreros en las puertas y paredes del Centro Veterinario, siguiendo el modelo de empresa tradicional (Mérida, 2011). También se encontró que el número de clientes que llegan a los CV que utilizan Facebook (98 en promedio a la semana) es menor al de los CV en donde no lo utilizan (199 en promedio a la semana); esto probablemente se deba a que estos CV publican en sus páginas de Facebook fotos de mascotas utilizando principalmente solo uno de sus servicios (baños y cortes). Si emplearan las estrategias de marketing que algunas empresas utilizan con efectividad, mostrando archivos multimedia de publicidad, creando foros para conocer las opiniones de los clientes, creando blogs de promoción y publicidad, entre otros, (Real *et al.*, 2014) estos CV lograrían captar un mayor número de clientes.

Si bien un Centro de salud para mascotas debe de contribuir con la sociedad creando conciencia en los dueños sobre la tenencia responsable de mascotas, reduciendo la presentación de enfermedades zoonóticas, entre otros; (Aranda y Rodriguez, 2007) En el estudio la forma en que contribuyen con la sociedad la mayor parte de CV (4), es reduciendo el precio de sus servicios cuando el cliente no cuenta con medios económicos suficientes, brindando charlas en salud pública y realizando campañas de desparasitación. Esto no es suficiente ya que, según Arauco *et al.*, 2014; Carrión y WUF, 2016c; Wu, 2012, también deberían de enfocarse en el control de la sobrepoblación de canes a través de las campañas de esterilización, debido a que tiene un efecto directo en la salud de las personas por la zoonosis.

En cuanto al manejo de las historias clínicas, se encontró, que solo un Centro Veterinario utiliza historias clínicas electrónicas (Software para historias clínicas), mientras que los demás CV siguen utilizando archivos físicos (historias clínicas en papel); sin embargo las tendencias actuales están dirigidas hacia la utilización de historias clínicas electrónicas, ya que a través de ellas es posible ahorrar tiempo en el acceso y consulta de la historia del paciente. (Gutarra y Quiroga, 2014; Sabartés, 2013) Aunque esta modalidad sea costosa en un principio porque requiere de tecnología, personal adicional, cambios en la planta física, entre otros; (Serna y Ortiz, 2005) su utilización facilita la interacción entre el paciente y el centro de salud trayendo consigo una mejora económica en su organización. (Gutarra y Quiroga, 2014)

En el estudio se encontró que en los CV se determinan los precios a través del método de competencia (4 CV), estructura de costos (1 Centro Veterinario) y estudio de mercado (1 Centro Veterinario). El método por competencia, consiste en fijar un precio que guarde relación con los precios de los competidores; (Alvarado, 2013) la estructura de costos, que compara la estructura de costos de la propia empresa con el precio observado de sus competidores para establecer un precio sugerido; (Rodríguez, 2014) y el estudio de mercado, permite conocer las oportunidades del mercado, cómo satisfacer una demanda y con ello obtener una mayor rentabilidad en la empresa. (Remache, 2012) El motivo por el que la mayoría de CV (4) utilizan el método de competencia para determinar sus precios, probablemente sea debido a su practicidad ya que solo tienen que comparar sus precios con los establecidos por sus competidores; (Rodríguez, 2014) mientras que la utilización de un estudio de mercado, requiere de un elevado costo de realización. (Remache, 2012 y Wu, 2012)

La norma de gestión de calidad para los Centros Veterinarios de los animales de compañía, (COLVEMA, 2010) no indica el número de trabajadores que debe haber en un

Centro Veterinario, pero si estipula que debe de contar con personal Veterinario (Médico Veterinario) y Auxiliar durante su horario de atención, permitiendo la integración entre los servicios prestados y los clientes que llegan al Centro Veterinario. Además, en los CV de Lima el personal que labora en consultorios y Clínicas Veterinarias, está constituido por Médicos Veterinarios y personal técnico. (Breña *et al.*, 2014) En el estudio se observó que la mayor parte de CV (4) cumplen con lo estipulado en la norma al contar con personal médico (Médico Veterinario Titulado) y personal auxiliar de apoyo; solo dos CV cuentan con personal médico (un Médico Veterinario), probablemente debido a la tendencia “todista” que poseen algunos Médicos Veterinarios en el país. (Rondón, 2015)

Las especialidades veterinarias ya son utilizadas en Lima Metropolitana, (Carrión y WUF, 2016b) y es que a través de ellas el Médico Veterinario logra mejorar sus capacidades profesionales en beneficio de la salud y bienestar de las mascotas. (COLVET, 2012) Tras el análisis de resultados, se observó que solo un Centro Veterinario ofrece el servicio de especialidad médica; probablemente esto se deba a que a pesar de que las tendencias globales están dirigidas desde hace años hacia la especialización, (Sánchez, 2011) en el Perú es algo que se está dando recientemente. (Carrión y WUF, 2016b; Grupo La República, 2013)

Por último, cabe mencionar que en el Perú no existe una ley o norma establecida por algún organismo nacional tal como DIGESA o MINSA, en donde se establezca un reglamento para el registro y control de establecimientos veterinarios, como ya existe en el extranjero; (COVCV, 2000; RA N° 144/02 SENASAG) en donde incluso cuentan con normas de calidad para Centros Veterinarios. (COLVEMA, 2010) Con la creación de esta ley o norma, se regularía todo establecimiento veterinario en el país, regulando sus condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento, organización y funcionamiento.

CONCLUSIONES

Todos los CV formales están ubicados en zonas con altos ingresos económicos (medio alto, medio y medio bajo) y 2 CV pertenecen a la zona residencial y 4 CV a la zona comercial.

La mayor parte de CV (4) cumplen con las dimensiones establecidas en la norma internacional (Reglamento para el ejercicio libre de la clínica veterinaria en la comunidad valenciana) pero no con la condición para ser una Clínica Veterinaria u Hospital Veterinario.

Ninguno de los CV cuenta con ambientes separados para servicios no médicos: farmacia y pet-shop.

Los servicios más solicitados en los CV son: la consulta médica, vacunación, desparasitación, pet-shop, farmacia, baños y peluquería canina; similar a lo que ocurre en Lima Metropolitana.

Los CV no cuentan con las instalaciones apropiadas para la implementación de servicios de imagenología y de diagnóstico de laboratorio; sin embargo, ofrecen el servicio de laboratorio (4 CV) a través laboratorios externos, y los diagnósticos imagenológicos de

ecografías (4 CV) y rayos x (3 CV) son derivados a otros establecimientos especializados para su realización.

Son pocos los CV que utilizan las herramientas de gestión para el manejo de su negocio; la mayor parte de CV (4), establecen sus precios tomando como referencias los precios establecidos por sus competidores y sus historias clínicas siguen realizándose de la manera tradicional (en papel).

Muy pocos CV (2) hacen uso de las redes sociales para brindar información y promocionar sus servicios, la mayor parte de CV (4), utilizan letreros que son colocados en sus puertas y paredes.

Todos los CV cuentan por lo menos con un Médico Veterinario de acuerdo a la norma nacional e internacional; sin embargo, sólo cuatro CV cuentan con personal de auxiliar de apoyo tal como lo establece la norma internacional de gestión de calidad para los centros de medicina veterinaria de animales de compañía.

Solo un Centro Veterinario ofrece el servicio de especialidad médica, siendo este en el área de dermatología.

LITERATURA CITADA

- Aguinaga H, Rivera J, Tamayo L, Tobón M, Osorno R. 2006. Tomografía axial computarizada y resonancia magnética para la elaboración de un atlas de anatomía segmentaria a partir de criosecciones axiales del perro. Rev. Col Cienc Pec, 19(4) [Internet], [acceso 4 marzo 2013]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=295023004011>
- Alvarado A. 2013. Plan de comercialización. Título de Ingeniero en Negocios y Gestión Empresarial. San Bartolo Cuautlalpan: Universidad Tecnológica de Tula-TEPEJI. 94P.
- Aranda M, Rodriguez L. 2007. Factibilidad para crear la empresa “CANISALUD EPS”, en la ciudad de Bucaramanga, para la prestación de servicios de salud canina. Título de Profesional en Gestión Empresarial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. 268p.
- 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, Lima-Perú. Salud Tecnol Vet (2): 83-92 [Internet]. [acceso 29 noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/STV/article/viewFile/2254/222>
- 5
- Baiz E, Molina M, Paez E. 2003. Plan Integral de Desarrollo del Distrito de Ate 2003 – 2015. Municipalidad Distrital de Ate: Gerencia de planificación. Tomo II. [Internet]. [acceso 4 agosto 2013]. Disponible en:

http://www.muniate.gob.pe/ate/files/transparencia/PLANEAMIENTO_ORGANIZACION/PDRC/2003_2015/2_PLAN_TOMO_II_DIAGNOSTICO_TECNICO_PARTICIPATIVO.pdf

Becerra C. 2010. Peruanos gastan hasta S/. 300 mensuales en cuidado de sus mascotas. Andina [Internet]. [acceso 20 agosto 2015]. Disponible en: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-peruanos-gastan-hasta-s300-mensuales-cuidado-sus-mascotas-285890.aspx>

Breña J, Falcón N, Fernández C, Zuazo J. 2014. Accidentes ocupacionales en personal que labora en clínicas y consultorios de animales de compañía, Lima 2010. Salud Tecnol. Vet. 2: 24-31 [Internet]. [acceso 18 diciembre 2016]. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2063-4059-1-PB.pdf>

Cahua J, Días D. 2009. Diagnóstico de cuerpos extraños gastrointestinales en caninos mediante ecografía y radiología. Rev Inv Vet Perú (1) [Internet]. [acceso 20 febrero 2016]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rivep/v20n1/a09v20n1.pdf>

Carrión A, WUF. 2016a. Hemogramas que ayudan a perros sin hogar. Diario El Comercio [Internet]. [acceso 10 junio 2016]. Disponible en: http://elcomercio.pe/wuf/mundo-wuf/hemogramas-que-ayudan-perros-sin-hogar-noticia-1900709?ref=nota_wuf&ft=mod_leatambien&e=titulo

Carrión A, WUF. 2016b. La fisioterapia como alternativa al sacrificio. Diario El Comercio [Internet]. [acceso 15 junio 2016]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/wuf/consultorio/fisioterapia-como-alternativa-al-sacrificio-noticia-1903210>

Carrión A, WUF. 2016c. ¿Esterilizar o no esterilizar? Mito y realidad. Diario El Comercio [Internet]. [acceso 29 Noviembre 2016]. Disponible en:

<http://elcomercio.pe/wuf/mundo-wuf/esterilizar-no-esterilizar-mito-y-realidad-noticia-1875879>

Cedrés de Bello S. 2000. Efectos terapéuticos del diseño en los establecimientos de salud. RFM 23 (1) [Internet]. [acceso 19 noviembre 2016]. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692000000100004

Chávez A, Casas E, Serrano M, Cajas J, Velarde J, La Rosa V, et al. 2002. Riesgo de Contraer enfermedades parasitarias en los parques públicos de Lima y Callao. Rev Inv Vet Perú 13(2) [Internet], [acceso 23 enero 2014]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rivep/v13n2/a13v13n2>

Contreras A. 2009. Plan de negocios para una clínica veterinaria. Tesis de Ingeniero Civil Industrial. Santiago de Chile: Universidad de Chile. 76p.

[COLVEMA] Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid. 2010. Norma de gestión de calidad para los centros de medicina veterinaria de animales de compañía. Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid. Norma de Gestión de Calidad para Centros de Medicina Veterinaria: 1-31.

[COLVET] Consejo General de Colegios Veterinarios de España. 2012. Reglamento de la Comisión Nacional de Especialidades Veterinarias. Consejo General de Colegios Veterinarios de España. Reglamento de la Comisión Nacional: 1-15.

Cortadellas O, Fernández del Palacio M. 2012. Diagnóstico y tratamiento de la enfermedad renal crónica (ERC) en el perro y el gato. Parte 1: evaluación del paciente con ERC. Clin. Vet. Peq. Anim 32(4) [Internet]. [acceso 15 noviembre 2016]. Disponible en:

<http://www.larepublica.pe/16-06-2013/veterinarios-crean-seguro-de-salud-para-mascotas>

[COVCV] Colegio Oficial de Veterinaria de la Comunidad Valenciana. 2000. Reglamento para el Ejercicio Libre de la Clínica Veterinaria en la Comunidad Valenciana. Colegio Oficial de Veterinaria de la Comunidad Valenciana. Código de Deontología Veterinaria: 1-9.

Dávila J, Nuñez J. 2003. Plan Integral de Desarrollo del Distrito de Ate 2003 – 2015. Tomo I. Municipalidad Distrital de Ate: Gerencia de planificación. [Internet]. [acceso 4 agosto 2013]. Disponible en: http://www.muniate.gob.pe/ate/files/documentosPlaneamientoOrganizacion/PDRC/2003_2015/PLAN_DESARROLLO_CONCERTADO_PDC.pdf

[DGIEM] Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento. 2013. Norma técnica de salud para infraestructura y equipamiento de establecimientos de salud del II-1 y II-E. 141p.

[DISA I Callao] Dirección de Salud I Callao. 2003. Proyecto a nivel de perfil: “construcción y equipamiento del Centro de Salud Villa los Reyes” V Red-Ventanilla. 35p.

Dughetti R. 2014. La farmacia veterinaria, un espacio que no se debe resignar. Revista DOSmas DOS 23(1) [internet]. [acceso 5 diciembre 2016]. Disponible en: <http://dosmasdos.com.ar/2014/09/la-farmacia-veterinaria-un-espacio-que-no-se-debe-resignar/>

García S. 2009. Estudio de mercado para el posicionamiento de los servicios imagenológicos de la Clínica Veterinaria Cayetano Heredia. Tesis de Médico Veterinario Zootecnista. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 29p.

- Garrido J. 2014. Tienda para mascotas, un negocio que te llevará 'de patitas' al éxito. Diario Perú21 [Internet]. [acceso 20 noviembre 2016]. Disponible en: <http://peru21.pe/emprendedores/negocio-spa-mascotas-2199280>
- Grupo La República. 2011. Peruanos más ricos gastan hasta S/. 4,000 al mes en sus mascotas. Diario La República [Internet]. [acceso 10 enero 2014]. Disponible en: <http://larepublica.pe/24-11-2011/peruanos-mas-ricos-gastan-hasta-s-4-000-al-mes-en-sus-mascotas>
- Grupo La República. 2013. Veterinarios crean seguro de salud para mascotas. Diario La República [Internet]. [acceso 30 noviembre 2014]. Disponible en: <http://www.larepublica.pe/16-06-2013/veterinarios-crean-seguro-de-salud-para-mascotas>
- Gutarra C, Quiroga R. 2014. Implementación de un sistema de historias clínicas electrónicas para el centro de salud Perú 3RA zona. Tesis de Ingeniero de Computación y Sistemas. Lima: Universidad San Martín de Porres. 198p.
- [INEI] Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2009. Planos Estratificados de Lima Metropolitana a Nivel de Manzana según niveles estimados de ingreso per cápita. Instituto Nacional de Estadística e Informática. 61p.
- [INEI] Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2014. Una Mirada a Lima Metropolitana. Instituto Nacional de Estadística e Informática. 81 p.
- [INTA] Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. 2013. Guía para cuidado y uso de animales de experimentación. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. Guía cuidado y uso de animales 1: 34-90.

Maguiña C, Soto L, Egoavil M, Breña P. 2004. Enfermedades de las Mascotas en Humanos. Revisión actualizada. Rev Soc Per Med Inter 17 (1) [Internet]. [acceso 15 Febrero 2015]. Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v17n1/pdf/a04.pdf>

Masache J, Brito M, Sagbay C, Webster P, Garnica FF, Mínguez C. 2016. Ovariectomía en perras: comparación entre el abordaje medial o lateral. Rev Inv Vet Perú 27 (2) [Internet]. [acceso 10 octubre 2016]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3718/371845996013.pdf>

[MCLCP] Mesa de Concentración de la Lucha contra la Pobreza. 2007. Balance de la lucha contra la Pobreza: el rol de la Mesa de Concentración. Mesa de Concentración de la Lucha contra la Pobreza. 40 p.

Mérida I. 2011. Gestión de centros clínicos veterinarios. España: Servet. 214p

[MINSA] Ministerio de Salud. 1994. Normas técnicas para proyectos de arquitectura hospitalaria. Dirección Ejecutiva de Normas Técnicas para Infraestructura en Salud. 29p.

[MINSA] Ministerio de Salud del Perú. 2005. Manual de bioseguridad en laboratorios de ensayo, biomédicos y clínicos. Ministerio de Salud del Perú. 3^a ed.

Miró F. 2014. El 65% de todas las empresas en el Perú son informales. El Comercio [Internet]. [acceso 10 enero 2014]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/65-todas-empresas-peru-son-informales-noticia-1720484>

[ONTSI] Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI. 2011. Las redes sociales en Internet. Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI. Documento de estudio de las redes sociales en Internet. 173p.

Ortega L. 2015. Ejercicio ilegal. Rev CMVL, Lima 03:3.

Petovel P.2014. Dónde ubicar los productos en una tienda para vender más. Revista Merca2.0 [Internet]. [acceso 23 noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.merca20.com/donde-ubicar-los-productos-en-una-tienda-para-vender-mas/>

Real I, Leyva A, Heredia J. 2014. Uso e impacto de las redes sociales en las estrategias de marketing de las PyME's. Rev Inv Académica Sin Fronteras 7(19) [Internet]. [acceso 10 diciembre 2016]. Disponible en: <http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/inicio/wp-content/uploads/2014/02/Us0-e-impacto.pdf>

Regalado O, Fuentes C, Aguirre G, García N, Miu R, Vallejo R. 2009. Descripción de los factores críticos de éxito. En: Soto J, editor. Factores críticos de éxito en los Centros Comerciales de Lima Metropolitana y el Callao. Lima: Cordillera S.A.C. p145-182.

Remache L. 2012. Estudio y análisis del mercado de computadoras en el Ecuador y propuesta de un modelo de empresa consultora e integración de equipos electrónicos. Tesis de Magister en Administración de Empresas. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. 126p.

Resolución Ministerial 188/89. Colegio de Veterinarios de la provincia DE Buenos Aires, Argentina, 15 de Mayo de 1989.

Resolución N° 728/10. Consejo profesional de Médicos Veterinarios de Argentina, Buenos Aires, Argentina, 13 de mayo de 2010.

Rodríguez M. 2014. Política de fijación de precios: una nueva metodología basada en la estructura de costos-competencia de la empresa. Revista Internacional de Administración y Finanzas 8 (2) [Internet] [acceso 4 diciembre]. Disponible en: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n2-2015/RIAF-V8N2-2015-8.pdf>

- Rondón E. 2015. Opinión: Dr. Eduardo Rondón. Rev CMVP 1(2) [Internet] [acceso 14 diciembre]. Disponible en: <http://www.cmv1.pe/wp-content/uploads/2015/08/Revista-CMVL-2.pdf>
- Ruíz C, Manchego S, Miranda C, Mercado L. 2011. Family Pet – Supermercado para mascotas. Tesis de Licenciado en Gestión. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. 261 p.
- Sabartés R. 2013. Historia clínica electrónica en un departamento de Obstetricia, Ginecología y Reproducción: desarrollo e implementación. Factores clave. Tesis Doctoral en Ginecología y Obstetricia. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. 415p.
- Sánchez A. 2011. Breve revisión histórica de la veterinaria en el mundo y en Chile. Rev Hospitales Veterinarios 3(1) [Internet]. [acceso 24 setiembre 2015]. Disponible en: <http://www.panvet.org/wp-content/uploads/2014/10/Sanchez-2011.pdf>
- Serna A, Ortiz O. 2005. Ventajas y desventajas de la historia clínica electrónica. Revista de actualizaciones en enfermería 8(2) [Internet]. [acceso 5 diciembre 2016]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-82/enfermeria8205-ventajas/>
- Sotelo H, Chávez A, Casas E, Pinedo R, Falcón N. 2013. Giardiasis y Criptosporidiosis en caninos de los Distritos del Cono Oeste de Lima Metropolitana. Rev Inv Vet Perú 24(3): 353-59.
- Vesga H. 2008. Proyecto para la creación de un laboratorio clínico veterinario en la ciudad de Bucaramanga. Tesis de Profesional en Gestión Empresarial. Colombia: Universidad Industrial de Santander. 209p.
- Wu K. 2012. Perfil de la demanda por servicios veterinarios en los distritos del cono norte de Lima. Tesis de Licenciado en Administración con mención en Salud Pública. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 28p.

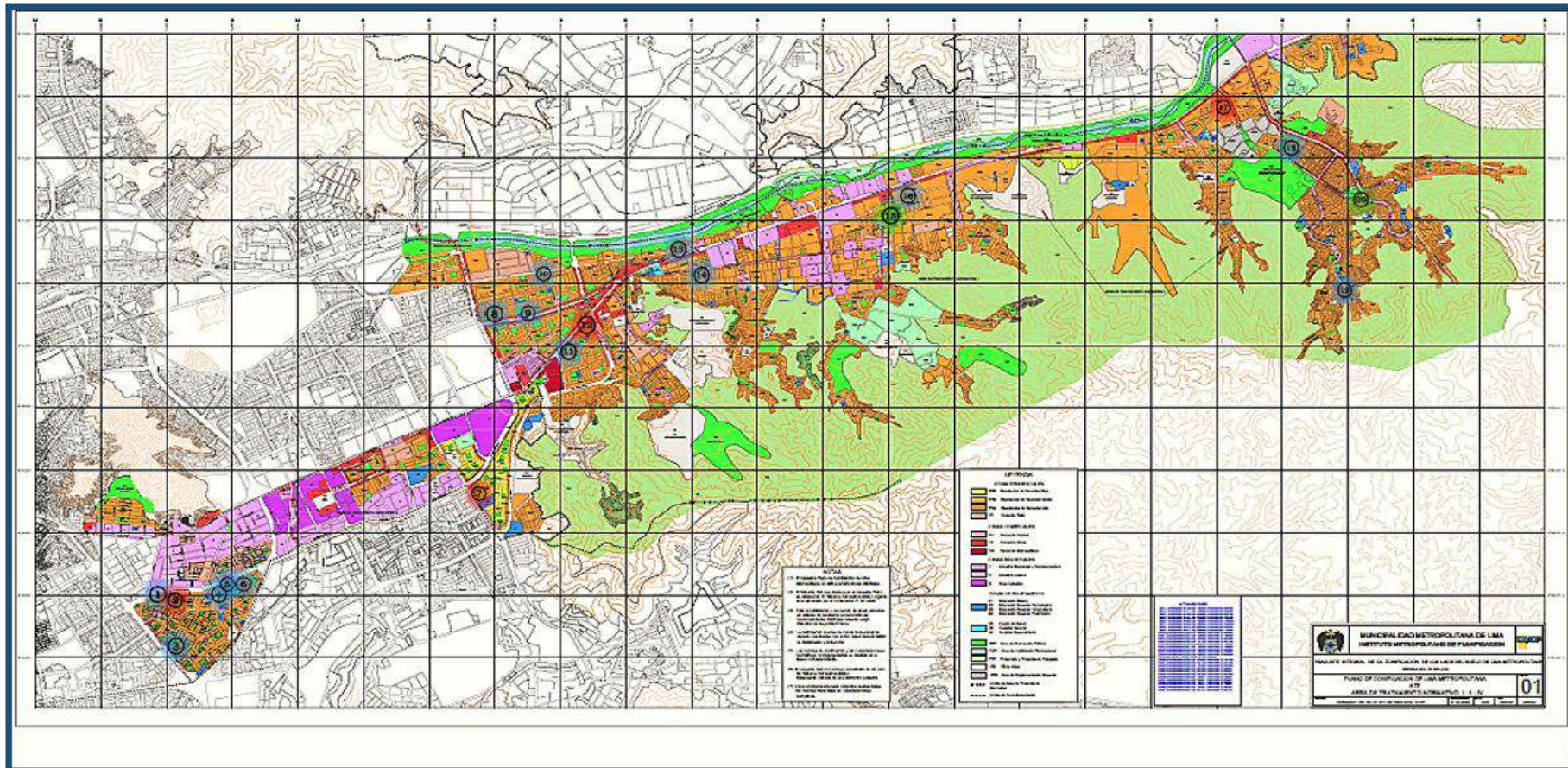
Anexo 1: Cuadro Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Características de la Infraestructura	<i>Conjunto de características cualitativas y cuantitativas que describirán el lugar, el área, situación de pertenencia, así como la visita interna y externa del Centro Veterinario.</i>	Infraestructura	<i>Conjunto de medios técnicos necesarios para el funcionamiento del Centro Veterinario.</i>	Área total N° de pisos Tipos de construcción Zona urbana
		Situación del inmueble	<i>Conjunto de características relacionadas al área, propiedad, atención y apariencia del Centro Veterinario.</i>	Apariencia interna Apariencia externa Condición del inmueble Funcionamiento
		Distribución de ambientes	<i>Forma en la que se encuentran divididos los ambientes dentro del Centro Veterinario.</i>	Ambiente farmacia Ambiente pet-shop Ambiente estacionamiento
Características de los Servicios	<i>Características de los elementos que componen los servicios médicos, no médicos y de atención al cliente que brinda el Centro Veterinario.</i>	Servicios médicos	<i>Conjunto de servicios relacionados al área médica que buscan mejorar o mantener la salud de los pacientes en el Centro Veterinario.</i>	Tipos de servicios médicos Servicios médicos frecuentes Cirugías especializadas Condición del Laboratorio Condición del equipo de rayos X Condición del ecógrafo Pruebas de Laboratorio más frecuentes
		Servicios no médicos	<i>Conjunto de actividades complementarias a los servicios médicos, que buscan responder a las necesidades de los clientes.</i>	Tipos de servicios no médicos Tipo de alimento para canes Tipo de alimento para gatos Servicios no médicos frecuentes Utilización del servicio de movilidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
		Atención	<i>Conjunto de actividades complementarias a los servicios médicos y no médicos, que buscan desarrollar los canales de información y de atención de los servicios en el Centro Veterinario.</i>	Redes sociales Uso de Internet Días no laborables Horario
		Clientes	<i>Características de los clientes que son atendidos en el Centro Veterinario.</i>	Tipo de mascota Promedio de clientes para servicio médico Promedio de clientes para servicio no médico
		Responsabilidad social	<i>Son las actividades que realiza el Centro Veterinario en compromiso con la sociedad.</i>	Labor social
Herramientas de Gestión	<i>Conjunto de operaciones que se realizan para administrar un Centro Veterinario.</i>	Uso de herramientas	<i>Son todos los sistemas, aplicaciones, métodos de cálculo, etc., que ayuda a la gestión del Centro Veterinario.</i>	Historias clínicas Determinación el precio Control de ventas
Recursos Humanos	<i>Trabajo que realizan el conjunto de personas en el Centro Veterinario</i>	Tipo de personal	<i>Características y cantidad de personas entre: profesionales, especialistas, técnicos y/o de apoyo que laboran en el Centro Veterinario.</i>	Número de Médicos Veterinarios Personal Número total de personal en el Centro Veterinario Especialista Área de especialidad

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Mapa de los Centros Veterinarios escogidos en el Distrito de Ate



Fuente: Mapa Zonificado Distrito de Ate-Municipalidad de Ate/elaboración propia

Leyenda:

Números en círculos rojos: Centros Veterinarios registrados en la Municipalidad de Ate que han sido escogidos para el estudio. [2, 7, 12, 17]

Números en círculos azules: Centros Veterinarios registrados en la Municipalidad de Ate que no han sido escogidos para el estudio. [1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 18, 19]

Números en círculos verdes: Centros Veterinarios registrados en la Municipalidad de Ate que han sido escogidos adicionalmente para el estudio. [15, 20]

Encuesta a un Centro Veterinario en el Distrito en Ate

Lima, ___ de _____ del 2015.

Mi nombre es _____, soy estudiante de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – Facultad de Veterinaria y Zootecnia; y estoy realizando un estudio para determinar la “Caracterización de la Oferta de los Servicios Veterinarios en los Centros Veterinarios del Distrito de Ate-Lima”.

Por este motivo, me gustaría hacerle algunas preguntas al propietario o personal autorizado del Centro Veterinario. La información que brinde será estrictamente confidencial y permanecerá en absoluta reserva.

¿Podemos iniciar la entrevista? Si () No ()

Firma del entrevistador: _____

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO VETERINARIO

El objetivo de la presente encuesta es la recopilación de información sobre las características de los Centros Veterinarios.

Código del Centro Veterinario:

Instrucciones → Todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Marcar con un "círculo" alrededor de la letra al lado de la (s) respuesta (s) correspondiente (s).

1. Ubicación:

Puede marcar más de una opción.

- a. Zona Residencial
- b. Zona Comercial
- c. Zona Semi Industrial
- d. Otros:

2. ¿Qué apariencia tiene la fachada del Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción.

- a. Limpia
- b. Sucia
- c. Moderna
- d. Antigua
- e. Otros:

3. ¿Cuántos pisos tiene el Centro Veterinario?

- a. Un piso
- b. Dos pisos
- c. Más de tres pisos
- d. Otros:

4. ¿Qué apariencia tienen las instalaciones dentro del Centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Nuevas
- b. Antiguas
- c. Espaciosas
- d. No espaciosas
- e. Ordenadas
- f. No ordenadas
- g. Modernas
- h. Tradicionales
- i. Otros:

5. ¿De qué material está construido el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción.

- a. Construcciones de Ladrillo y Concreto.
- b. Construcciones con Elementos de Acero
- c. Construcciones con Elementos de Madera
- d. Construcciones de Adobe
- e. Construcciones Pre-Fabricadas (*DryWall*)
- f. Otros:

6. ¿El Centro Veterinario cuenta con área de estacionamiento privado?

- a. Si
- b. No

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO VETERINARIO

El objetivo de la presente encuesta es la recopilación de información sobre las características de los Centros Veterinarios.

Instrucciones → Todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Marcar con un "círculo" alrededor de la letra al lado de la (s) respuesta (s) correspondiente (s).

7. ¿Este local (el Centro Veterinario) es?

- a. Propio
- b. Alquilado

8. ¿Cuál es el área del Centro Veterinario?

- a. De 0 a 10 m²
- b. De 11 a 20 m²
- c. De 21 a 30 m²
- d. De 31 a 40 m²
- e. De 41 a 50 m²
- f. De 51 a 60 m²
- g. De 61 a 70 m²
- h. De 71 a 80 m²
- i. De 81 a 90 m²
- j. De 91 a 100 m²
- k. Más de 101 m²

9. En este local ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el Centro Veterinario?

- a. Menos de 1 año
- b. De 1 a 2 años
- c. De 3 a 4 años
- d. De 5 a 6 años
- e. De 7 a 8 años
- f. De 9 a 10 años
- g. Más de 11 años

10. ¿Qué día (s) no atiende (n) el Centro Veterinario en la semana?

Puede marcar más de una opción

- a. Lunes
- b. Martes
- c. Miércoles
- d. Jueves
- e. Viernes
- f. Sábado
- g. Domingo
- h. Feriado
- i. Ninguno

11. Durante la semana ¿su horario de atención en el Centro Veterinario es?

12. ¿Qué mascotas llegan al Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Canes
- b. Gatos
- c. Conejos
- d. Hámster
- e. Aves
- f. Otros:

13. ¿Cuántas mascotas vienen para recibir un "Servicio Médico", en promedio a la semana?

14. ¿Cuántas mascotas vienen para recibir un "Servicio No Médico", en promedio a la semana?

15. ¿Cuáles son los "Servicios Médicos" que ofrece el Centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Consulta médica
- b. Desparasitaciones
- c. Vacunaciones
- d. Especialidades médicas
- e. Tratamientos dentales
- f. Cirugías
- g. Inseminación artificial en canes
- h. Atención las 24 horas
- i. Otros:

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO VETERINARIO

El objetivo de la presente encuesta es la recopilación de información sobre las características de los Centros Veterinarios.

Instrucciones → Todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Marcar con un "círculo" alrededor de la letra al lado de la (s) respuesta (s) correspondiente (s).

16. ¿Cuáles son los "Servicios No Médicos" que ofrece el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Análisis de laboratorio
- b. Servicios de Imagenología
- c. Hospitalización
- d. Farmacia
- e. Pet-shop
- f. Alimento balanceado para canes
- g. Alimento balanceado para gatos
- h. Baños para canes
- i. Baños para gatos
- j. Peluquería canina
- k. Hospedaje
- l. Servicio de movilidad
- m. Otros:

17. ¿Cuáles son los "Servicios Médicos" que se realizan con mayor frecuencia en el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Consulta
- b. Vacunaciones
- c. Desparasitaciones
- d. Tratamientos
- e. Cirugías
- f. Atención las 24 horas
- g. Atención a domicilio
- h. Otros:

18. ¿Cuáles son los "Servicios No Médicos" que son requeridos con mayor frecuencia en el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Farmacia
- b. Pet-shop
- c. Baños para canes
- d. Baños para gatos
- e. Peluquería canina
- f. Alimento balanceado para canes
- g. Alimento balanceado para gatos
- h. Otros:

19. ¿Cuentan con Médico (s) Veterinario (s), con certificado de "especialista", en el Centro Veterinario?

- a. Si
- b. No

Si la respuesta es "No" pasar a la pregunta 21.

20. ¿En qué área (s) es especialista?

Puede marcar más de una opción

- a. Medicina de Animales Menores
- b. Dermatología
- c. Gastroenterología
- d. Traumatología
- e. Oftalmología
- f. Otros:

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO VETERINARIO

El objetivo de la presente encuesta es la recopilación de información sobre las características de los Centros Veterinarios.

Instrucciones → Todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Marcar con un "circulo" alrededor de la letra al lado de la (s) respuesta (s) correspondiente (s).

21. ¿Cuáles son las cirugías más frecuentes que realizan en el Centro Veterinario, según la especialidad a la que pertenecen?

Puede marcar más de una opción

- a. Traumatología
- b. Gastroenterología
- c. Oncología
- d. Oftalmología
- e. Reproducción (esterilizaciones, cesáreas, etc.)
- f. Otros:
- g. Ninguno

22. ¿El servicio de "laboratorio" en el Centro Veterinario es?

- a. Propio
Se encuentra:
 - I. Dentro de las instalaciones
 - II. Fuera de las instalaciones
- b. Externo
Nombre:
- c. Ninguno

23. ¿Cuáles son las principales pruebas que mandan a laboratorio?

Puede marcar más de una opción

- a. Hemograma Completo
- b. Perfil Renal
- c. Bioquímica
- d. Histopatología
- e. Coproparasitológico Completo
- f. Otros:
- g. Ninguno

24. ¿El servicio de "Rayos X" en el Centro Veterinario es?

- a. Propio
Se encuentra:
 - I. Dentro de las instalaciones
 - II. Fuera de las instalaciones
- b. Externo
Nombre:
- c. Ninguno

25. ¿El servicio de "ecografías" en el Centro Veterinario es?

- a. Propio
Se encuentra:
 - I. Dentro de las instalaciones
 - II. Fuera de las instalaciones
- b. Externo
Nombre:
- c. Ninguno

26. ¿Dentro de las instalaciones del Centro Veterinario, el ambiente para "farmacia" se encuentra en?

- a. Un ambiente independiente de los otros ambientes
- b. Un ambiente compartido con los otros ambientes
- c. Ninguno

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO VETERINARIO

El objetivo de la presente encuesta es la recopilación de información sobre las características de los Centros Veterinarios.

Instrucciones → Todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Marcar con un "círculo" alrededor de la letra al lado de la (s) respuesta (s) correspondiente (s).

27. ¿Dentro de las instalaciones del Centro Veterinario, el ambiente para "pet-shop" se encuentra en?

- a. Un ambiente independiente de los otros ambientes
- b. Un ambiente compartido con los otros ambientes
- c. Ninguno

Si la respuesta es "Ninguno" pasar a la pregunta 30.

28. ¿Cuáles son las principales marcas de alimentos para "canes" que vende en el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Nutram
- b. Hill's
- c. Royal Canin
- d. Eukanuba
- e. Proplam
- f. Propac
- g. Canbo
- h. Pedigree
- i. Mimascol
- j. Ricocan
- k. Otros:
- l. Ninguno

29. ¿Cuáles son las principales marcas de alimentos para "gatos" que vende en el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Nutram
- b. Proplam
- c. Hill's
- d. Eukanuba
- e. Propac
- f. Friskies
- g. Whiskas
- h. Ricocat
- i. Otros:
- j. Ninguno

30. ¿Cuál es el uso principal de la movilidad?

Puede marcar más de una opción

- a. Traslado de mascotas para baños
- b. Ambulancia
- c. Envío de alimentos
- d. Otros:
- e. Ninguno

31. ¿A través de qué "redes sociales" promociona el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Página Web
- b. Correo Electrónico
- c. Facebook
- d. Otros:
- e. Ninguno

32. ¿Qué servicio (s) brinda a través de Internet?

Puede marcar más de una opción

- a. Reserva de citas médicas
- b. Reserva para baños
- c. Información sobre el Centro Veterinario
- d. Compra de productos online.
- e. Otros:
- f. Ninguno

33. ¿Cómo determina los precios de sus servicios?

Puede marcar más de una opción

- a. En base a precios referentes de otros Centros Veterinarios
- b. En base a un "estudio de mercado"
- c. Elaborando una "estructura de costos"
- d. Otros:

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO VETERINARIO

El objetivo de la presente encuesta es la recopilación de información sobre las características de los Centros Veterinarios.

Instrucciones → Todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Marcar con un "círculo" alrededor de la letra al lado de la (s) respuesta (s) correspondiente (s).

34. ¿Cuenta con algún instrumento o herramienta que lo ayude a llevar el "control de las ventas" de sus servicios y/o productos que ofrece en el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Software para Gestión de Centros Veterinarios.
- b. Registro de compras y ventas.
- c. Flujo de caja.
- d. Plan estratégico.
- e. Presupuesto.
- f. Visión y Misión.
- g. Programas de Office (Excel, Word, etc.).
- h. Manualmente (libro contable)
- i. Otros:
- j. Ninguno.

35. ¿Cuenta con algún instrumento o herramienta que lo ayude con el manejo de sus "historias clínicas" en el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Software para Centros Veterinarios.
- b. Programas de Office (Excel, Word, etc.)
- c. Folders (manualmente).
- d. Otros:

36. ¿Con que personal cuentan en el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Médico Veterinario Titulado
- b. Bachiller Veterinario
- c. Estudiante de Veterinaria
- d. Administrador
- e. Contador
- f. Ayudante de Veterinaria
- g. Recepcionista
- h. Otros

37. ¿Cuántos Médicos Veterinarios tiene el Centro Veterinario?

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. Más de 4
- f. Ninguno

38. ¿Cuál es el número total de trabajadores que hay en el Centro Veterinario? (Incluir: Médico Veterinario, Bachiller Veterinario, Propietario, Recepcionista, Personal de apoyo, etc.)

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO VETERINARIO

El objetivo de la presente encuesta es la recopilación de información sobre las características de los Centros Veterinarios.

Instrucciones → Todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Marcar con un "círculo" alrededor de la letra al lado de la (s) respuesta (s) correspondiente (s).

39. ¿De qué manera contribuye con la sociedad el Centro Veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. A través de campañas de esterilización.
- b. A través de campañas de desparasitación.
- c. A través de campañas en conjunto con la Municipalidad del Distrito.
- d. A través de charlas educativas sobre las enfermedades de importancia en la salud pública.
- e. A través de campañas de limpieza dental.
- f. Otros:
- g. Ninguno.

- - - - - FIN DE LA ENCUESTA - - - - -

Anexo 4: Elaboración de los códigos de los Centros Veterinarios seleccionados

MARCADOR	DEFINICIÓN	NOMBRE DEL CÓDIGO	CÓDIGO
1 Color	<i>Color que se le ha asignado al Centro Veterinario en el "anexo 2: Mapa de los Centros Veterinarios escogidos en el Distrito de Ate", ubicado en el Protocolo de Tesis.</i>	Rojo	R
		Verde	V
2 Número de Orden	<i>Número correspondiente al orden en el que fueron enumerados los 20 Centros Veterinarios (registrados en la Municipalidad del Distrito de Ate) en el Mapa del Distrito, para llevar a cabo el muestreo.</i>	Rojo	2, 7, 12, 17
		Verde	15, 20
3 Ubicación del Centro Veterinario	<i>Iniciales de la Zona Urbana en donde se encuentra el Centro Veterinario.</i>	Urb. Salamanca de Monterrico	Sa
		Urb. Mayorazgo II Etapa	Ma
		Urb. Ceres II Etapa	Ce
		Centro Poblado Santa Clara	SC
		Programa Especial Huaycan Zona J	Hu
		Programa de Viviendas Residencial Pariachi	Pa
4 Distrito	<i>Colocar las iniciales del Distrito en donde se llevará cabo la encuesta.</i>	Ate	ATE

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5: Código de los Centros Veterinarios

CENTROS VETERINARIOS	CÓDIGOS
La casita de las mascotas	R2SaATE
Veterinaria Mimitos	R7MaATE
Pet Shop Cava	R12CeATE
Veterinaria Arnold	V15SCATE
Veterinaria Mi Mascota	R17HuATE
Veterinaria Mayorga	V20PaATE

Anexo 6: Situación del inmueble y tiempo de funcionamiento según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Situación del inmueble	Alquilado	4	2	6
Tiempo de funcionamiento	De 1 a 2 años	1	0	1
	De 5 a 6 años	1	2	3
	De 7 a 8 años	1	0	1
	Más de 11 años	1	0	1

Anexo 7: Uso de Redes Sociales e Internet según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas		Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Uso de Redes sociales	Facebook	1	1	2
	Página Web	1	0	1
	No tienen	3	1	4
Servicios por Internet	Información sobre el Centro Veterinario	1	1	2
	Reserva de citas médicas	1	0	1
	Reserva para baños	1	0	1
	Compras de productos online	1	0	1
	Ninguno	3	1	4

Anexo 8: Horario de Atención según la ubicación de los CV (n=6)

Alternativas	Horas promedio por día	Núm. de CV		
		Zona		Total
		Comercial	Residencial	
Lunes a viernes	7.0	1	0	1
	10.5	1	1	2
	11.5	2	0	2
	12.0	0	1	1
Sábado	3.0	1	0	1
	8.0	0	1	1
	10.5	1	1	2
	11.5	2	0	2
Domingo	2.0	0	1	1
	3.0	2	0	2
	8.0	0	1	1
	11.5	1	0	1
Feriado		2	1	3

Anexo 9: Doc. 24866-2013

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
 DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO
 SUB GERENCIA DE FORMALIZACION EMPRESARIAL
 DIRECCION DE FUNCIONAMIENTO LEY MARCO 28975
 D.C. 24866-2013 CASTILLO OJEDA PAMELA MARIE / ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA
 F. GIRO: VETERINARIA.

Item	Nombre-Razón Social	Dirección	Zona Urbana	Giro
01	HUAPAYA QUIROZ JUAN ROLANDO	AV. SEPARADORA INDUSTRIAL MZ. N° LOTE 38	URBANIZACION OLIMPO	VETERINARIA, VENTA DE PRODUCTOS VETERINARIOS, PECES, AVES, ORNAMENTALES
02	ALIAGA ROMERO JUANA CASILDA	AV. 15 DE JULIO LOTE 08.	PROGRAMA ESPECIAL HUAYCAN ZONA J	VENTA DE ALIMENTOS BALANCEADOS, SERVICIOS DE VETERINARIA
03	BENAVENTE DIAZ YAMIR KALEB.	CALLE LAS PALMAS MZ. G° LOTE 02.	ASOC. PRO VIV. VIRGEN DEL CARMEN.	SERVICIOS DE VETERINARIA.
04	MAYORGA RICALDE PEDRO.	AV. JOSE CARLOS MARIATEGUI UCV 20 LOTE 59.	PROGRAMA ESPECIAL HUAYCAN ZONA A	SERVICIOS DE VETERINARIA.
05	MAYORGA RICALDE PEDRO.	AV. ENTRADA DE HUAYCAN MZ. E LOTE 09.	PROG. DE VIV. RESID. PARIACHI.	SERVICIOS DE VETERINARIA
06	A & H DISTRIBUIDORA AGRO VETERINARIA S.R.L.	AV. NICOLAS DE AYLLON N° 745.	CENTRO POBLADO VITARTE	SERVICIOS DE VETERINARIA.
07	CASTELLANOS VELAZCO MANUEL ENRIQUE	JR. JULIO C. TELLO N° 213	CENTRO POBLADO SANTA CLARA.	SERVICIOS DE VETERINARIA.
08	GONZALES MALDONADO LUIS	AV. SEPARADORA INDUSTRIAL N° 832	URB OLIMPO I ETAPA	VETERINARIA
09	ESPINOZA PEÑA CESAR GUSTAVO	AV. ANDRES AVELINO CACERES LOTE 20 UCV 8	PROGRAMA ESPECIAL HUAYCAN ZONA L	CLINICA VETERINARIA.
10	ACHANCARAY ROJAS WILFREDO	AV. LOS QUECHUAS N° 232	URB SALAMANCA DE MONTECERRICO	VETERINARIA, VENTA DE PRODUCTOS VETERINARIOS, ALIMENTO BALANCEADO.
11	BAUTISTA CUADROS ALFREDO	AV. JOSE CARLOS MARIATEGUI MZ. B, LOTE 08	ASOC. DE VIV. LOS TOPACIOS	VETERINARIA
12	HANCO BERNAL JAIME	AV. LOS QUECHUAS N° 127, MZ. F, LOTE 35	URB LOS ALAMOS	SERVICIO DE VETERINARIA, VENTA DE PRODUCTOS Y MEDICAMENTOS VETERINARIOS.
13	VETERINARIA LOS PARACAS E.I.R.L.	AV. LOS PARACAS N° 603	URB. AGRUP. RESID. SALAMANCA	VETERINARIA, VENTA DE PRODUCTOS Y ACCESORIOS PARA MASCOTAS
14	RIVERA MONJE JESUS JHOSSSELIN	AV. PROLONGACION JAVIER PRADO, MZ. M, LOTE 24	ASOC. PRO VIVIENDA VIRGEN DEL CARMEN	VETERINARIA, VENTA DE PRODUCTOS Y ACCESORIOS PARA MASCOTAS
15	CAVA GAGO MARGARITA GLADIS	AV. LAS NUECES, N° 107-A, MZ. B-1, LOTE 27	URB CERES I ETAPA	VETERINARIA.
16	JURADO TORREJON DE BARRENECHEA CARMEN CECILIA	AV. HUAROCHIRI, N° 981-A	URB MAYORAZGO I ETAPA	VETERINARIA CON VENTA DE ALIMENTOS, BAZAR
17	SALUD ANIMAL S.A.C.	AV. EUTERPE, N° 285	URB OLIMPO IV ETAPA	CONSULTORIOS DE MEDICOS VETERINARIOS, ACTIVIDADES DE ASISTENTES DE VETERINARIA Y AUXILIAR
18	FLORES PANDURO ANGELICA LOURDES	AV. METROPOLITANA, MZ. L, LOTE 03	URB TILDA	VETERINARIA.
19	CASMELVET S.A.C.	AV. SANTA ROSA MZ. E, LOTE 02	ASOC. DE VIV. SANTA ROSA DE SANTA CLARA	CLINICA VETERINARIA
20	VALDEZ CARPIO MARIA ALODIA	AV. METROPOLITANA, MZ. B-1, LOTE 52	URB CERES II ETAPA	VETERINARIA.

Ate, 14 junio 2013

