

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y
ZOOTECNIA

Escuela Profesional de Medicina Veterinaria



ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS
SERVICIOS VETERINARIOS EN LA ZONA URBANA
DE HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCOMARCA, 2018

Tesis para obtener el Título Profesional de
Médico Veterinario

TESISTA:

Katherine Wendy COLLAZOS CAMPOS

ASESOR:

Walter Richard TASAYCO ALCÁNTARA

HUÁNUCO - PERÚ

2018

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios por darme fortaleza y sabiduría para culminar mis estudios

A mi madre y hermanos, por estar a mi lado brindándome su apoyo y consejos para ser una mejor persona.

A mis docentes, quienes con tanta dedicación me brindaron sus conocimientos durante la formación académica.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Dr. Richard Tasayco por asesorarme e incentivarme en el proceso de elaboración y culminación de mis tesis.

Agradezco a mis jurados por la gran ayuda en la revisión de mi tesis

CONTENIDO

	PÁG.
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO	3
2.1 Revisión de estudios realizados.....	3
2.2 Revisión bibliográfica	6
2.3 Objetivos.....	25
2.4 Hipótesis	25
2.5 Definición de variables	26
2.6 Población y muestra.....	26
III. MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1 Nivel y Tipo de Investigación	27
3.2 Diseño de Investigación	27
3.3 Periodo de estudio	28
3.4 Materiales y Métodos.....	28
3.5 Análisis y Presentación de datos.....	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	51

LISTA DE CUADROS

CUADRO	PÁG.
1. Centros veterinarios según área y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	30
2. Centros veterinarios según ambientes y ubicación en la zona urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	31
3. Centros veterinarios según el tiempo de funcionamiento y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	32
4. Centros veterinarios según los servicios especiales y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	33
5. Centros veterinarios según los servicios médicos y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	34
6. Centros veterinarios según los servicios médicos requeridos y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	34
7. Centros veterinarios según las cirugías más frecuentes y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	35
8. Centros veterinarios según los servicios no médicos y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	36
9. Centros veterinarios según los servicios no médicos requeridos y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	36
10. Centros veterinarios según pruebas de laboratorio y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	37
11. Centros veterinarios según el tipo de mascotas y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	38
12. Centros veterinarios según instrumento o herramienta que utilizan para el manejo de sus historias clínicas y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	40
13. Número de trabajadores de los centros veterinario en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	42
14. Número de trabajadores de cada centro veterinario según ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018.	43
15. Correlación entre variables.	44

ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS EN LA ZONA URBANA DE HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCOMARCA, 2018

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar las características de los servicios veterinarios en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca. Para ello se realizó una encuesta con 28 preguntas en 41 centros veterinarios, donde se obtuvo información sobre infraestructura, servicios que brindan, herramientas de gestión y recursos humanos. Se estableció que 3 CV no cumplen con la superficie requerida de acuerdo a las normas internacionales; 17 pueden considerarse consultorio veterinario (25 m²) y 21 se consideran Clínicas Veterinarias (45 m²). Los servicios más frecuentes que ofrecen son: consulta médica, vacunación, venta de alimento, baño y peluquería. Son 32 CV que ofrecen el servicio de cirugía, y se determinó que la cirugía más frecuente (68%) es del aparato reproductor (cesárea y esterilización). Como herramienta de gestión para sus historias clínicas, la mayoría lo realizan manualmente (utilizan folder); así como la compra/venta de sus productos. Se identificó que 36/41 CV cuentan con Médicos Veterinarios Titulados y colegiados. Se concluye que son 19 CV que abrieron sus centros en los últimos 2 años, lo que significa un incremento del 46 %, principalmente en la zona urbana de Huánuco y la tendencia es que siga aumentando el número de centros veterinarios, por la mayor demanda de servicios que requieren los propietarios de los animales de compañía.

Palabras claves: servicios veterinarios, zona urbana, Huánuco, Pillcomarca, Amarilis, herramienta de gestión.

STUDY OF THE CHARACTERISTICS OF THE VETERINARY SERVICES IN THE URBAN AREA OF HUÁNUCO, AMARILIS AND PILLCOMARCA, 2018

SUMMARY

The objective of this study was to determine the characteristics of veterinary services in the urban area of Huánuco, Amarilis and Pillcomarca. For this, a survey was conducted with 28 questions in 41 veterinary centers, where information was obtained on infrastructure, services they provide, management tools and human resources. It was established that 3 CVs do not comply with the required surface according to international standards; 17 can be considered a veterinary practice (25 m²) and 21 are considered Veterinary Clinics (45 m²). The most frequent services offered are: medical consultation, vaccination, sale of food, bathing and hairdressing. There are 32 CV that offer the surgery service, and it was determined that the most frequent surgery (68%) is of the reproductive system (cesarean section and sterilization). As a management tool for their medical records, most do it manually (use folder); as well as the purchase / sale of their products. It was identified that 36/41 CVs have registered and registered Veterinary Physicians. It is concluded that there are 19 CVs that opened their centers in the last 2 years, which means an increase of 46%, mainly in the urban area of Huánuco and the tendency is that the number of veterinary centers continues to increase, due to the greater demand for services that owners of companion animals require.

Key words: veterinary services, urban area, Huánuco, Pillcomarca, Amarilis, management tool

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el Perú, muchas familias están decidiendo adoptar algún tipo de mascotas, al mismo tiempo buscan ofrecerles los cuidados y atenciones para mantenerlos bellos y saludables para mejorar su calidad de vida. Las mascotas han logrado una posición destacada dentro de la sociedad y se han convertido en un símbolo importante dentro de la familia (Cisneros et al., 2015).

Esto ha generado la constante visita a los centros veterinarios. Como cualquier tipo de servicio, estos centros deben cumplir con una serie de requisitos con el fin de ofrecer una atención segura para el animal y adecuada para el consumidor. Esto hace que el propietario o encargado del centro veterinario tenga una serie de obligaciones que cumplir.

Los centros veterinarios son establecimientos que deben de estar dirigidos por médicos veterinarios colegiados y están dedicados a brindar servicios de prevención, diagnóstico clínico y de laboratorio, tratamiento, cirugías y control de enfermedades, para el cuidado y salud de las mascotas. El consultorio debe contar con una sala para consultas y pequeñas intervenciones médicas y quirúrgicas; la clínica veterinaria que se caracteriza por brindar tratamientos especializados, debe contar con instalaciones con ambientes independientes para intervenciones quirúrgicas, áreas de laboratorio e imagenológico (SENASAG, 2002).

El objetivo es garantizar la calidad del servicio y conseguir que los clientes confíen el cuidado de sus mascotas; además debe contar con adecuadas instalaciones en el caso de ser módulos móviles, con el fin principal de prestar los diferentes servicios adecuadamente. (Cisneros, Miranda y Riquelme , 2015).

En la ciudad de Huánuco, hace unos años han aumentado el número de centros veterinarios con diversos nombres: Veterinaria, Clínica Veterinaria, Servicios Veterinarios y Centros Veterinarios; sin embargo, se desconoce si prestan un servicio de calidad o cumplen con los requisitos mínimos para garantizar una buena atención.

Uno de los requisitos para garantizar un buen servicio es que cada centro veterinario debe contar con un Médico Veterinario Colegiado, si no existiera un médico a cargo se considera ejercicio ilegal, por lo tanto pondríamos en riesgo la salud animal y humana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 REVISIÓN DE ESTUDIOS

En un estudio con el objetivo de determinar las características de la oferta de los servicios veterinarios que se brindan en los Centros Veterinarios (CV) formales del Distrito de Ate, 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 y residencial. 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 m² a 30 m²) y sólo uno puede considerarse Clínica Veterinaria (41 m² a 50 m²). 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 (Castillo, 2017).

En otro estudio, se realizó un diagnóstico de calidad de todos los establecimientos en lo que respecta a infraestructura, personal y equipamiento. Se realizó un cuestionario con 4 ítems, para lo cual se asigna tres respuestas: si, merece 3 puntos; observado (Obs), indicaría que dicho establecimiento cuenta parcialmente con el ítems y se hace acreedor de 2 puntos; no merece 1 punto. Para la sumatoria total de puntuación, se estableció 3 rangos: De 161-190 puntos, lo califica como un nivel de buena calidad; de 96-160 puntos obtenidos, estima calidad deficiente y de 64-95 puntos alcanzados, considera un nivel de mala calidad; además todo este cuestionario y su puntuación fueron validados por el Colegio Médico Veterinario Consejo Departamental Puno. Los resultados obtenidos, fueron un nivel de calidad para los EAVPAM: respecto a infraestructura el 18% cuenta con buena calidad, mientras que el 82% tiene una calidad deficiente; en relación al personal el 4% tiene buena calidad mientras que el 74% esta con una calidad deficiente y el 22% tiene una mala calidad; referido al equipamiento el 4% esta con buena calidad, el 78% cuenta con una calidad deficiente y el 18% posee una mala calidad. Pero en general de los EAVPAM, el 11% tiene buena calidad, el 85% se encuentra con calidad deficiente y el 4% muestra mala calidad. En conclusión la mayoría de los EAVPAM presentan una calidad deficiente, por lo que se recomienda a las autoridades

competentes para realizar reglamentos, inspecciones continuas y de esta manera asegurar una buena calidad de los establecimientos (Mamani, 2014).

En otro estudio, 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 (Pinedo, 2017).

2.2 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.2.1 Servicios veterinarios

Los servicios veterinarios pertenecen a varias categorías de bienes económicos. Los servicios clínicos y el suministro de medicamentos veterinarios son los más cercanos a los bienes privados puros, pero algunos servicios conllevan diversos tipos de externalidades (FAO, 2002).

Los Servicios Veterinarios dependen de una serie de factores entre los cuales figuran principios fundamentales de carácter ético, organizativo, legislativo, reglamentario y técnico. Los Servicios Veterinarios deben observar esos principios fundamentales, cualquiera que sea la situación política, económica o social de su país (OIE, 2017).

2.2.1.1 Esterilización canina y felina

Hasta hace algunos años, en el Perú se escuchaba poco o nada sobre la esterilización o castración de mascotas, pero cada vez más quienes tienen animales domésticos incluyen este debate en sus tertulias o buscan consejo profesional sobre el tema.

Una tenencia responsable de los animales implica conocer y acudir a los centros de salud más cercanos para realizar la vacunación y esterilización que prevenga las enfermedades y la reproducción de estos. Así mismo, beneficios para la salud que permitan disminuir la probabilidad de presentar tumores, cáncer uterino y cáncer de ovarios (Obregón, 2016).

La sugerencia de esterilizar o castrar no solo pasa por prevenir infecciones y/o enfermedades, también tiene que ver con el control de la natalidad, ya que en el Perú se calcula existen más de 4 millones de perros callejeros sin contar los gatos en igual condición, cifra que responde a varios factores, entre ellos falta de información, de recursos e, incluso, a un tema de cultura (Carrión y Wuf, 2016).

Una manera de prevenir infecciones y/o enfermedades y sobre todo la sobrepoblación animal, es que cada centro de salud cree conciencia en los dueños sobre la tenencia responsable de mascotas (Aranda y Rodríguez, 2007).

2.2.1.2 Baño y peluquería

Cada vez es más popular, más accesible y más necesario llevar a nuestras mascotas a la peluquería; y no solo por un tema de look, sino que también por un tema higiénico, ya que si se encuentran limpios y libre de parásitos se mantendrán en un buen estado de salud (Godoy, 2011).

2.2.1.3 Pruebas de laboratorio

Realizar un hemograma, serología, análisis de orina, análisis coprológico, entre otros, muchas veces ayuda a descartar o confirmar diagnósticos, pudiendo por consiguiente localizar y tratar adecuadamente gran cantidad de patologías. Es importante tener en cuenta que, así como a veces se pueden llegar a diagnósticos únicamente utilizando la clínica, otras veces son necesarios unos o más estudios complementarios para poder llegar a un diagnóstico confirmatorio (Vassiliades, 2015).

2.2.1.4 Servicio especiales

En los últimos años en la clínica de pequeños animales fue tomando mayor importancia la posibilidad de acceder a herramientas para poder complementar los diagnósticos y tratamientos de nuestras mascotas. Los veterinarios y propietarios cuentan cada vez más con mayor posibilidad de llegar a diagnósticos ayudándose de estudios complementarios, como RX, ecografías, cardiología. Esto es de gran importancia, ya que ayuda al veterinario para poder dirigir un tratamiento específico, y a la vez tener una herramienta para poder demostrarle al propietario de qué se trata, así como también el propietario podría sentirse más confiado sabiendo que se está haciendo todo lo que está a nuestro alcance, para poder encontrar la causa que está afectando la salud de su mascota (Vassiliades, 2015).

Aunque estos servicios no son muy solicitados (Pinedo, 2017), son importantes para un mejor diagnóstico.

2.2.1.5 Servicio por internet

En los últimos años se ha utilizado mucho las redes sociales como instrumento importante 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, siendo el Facebook una de las redes sociales más utilizados (ONTSI, 2011).

2.2.2 Características de la calidad del servicio veterinario

Los servicios veterinarios pueden clasificarse en cuatro categorías principales:

- Servicios clínicos: tratamiento de animales enfermos y control de enfermedades que limitan la producción.
- Servicios preventivos de enfermedades: vacunas y desparasitaciones, ya que a través de ellos nos prevé la aparición de enfermedades que afectan el desarrollo de la mascota (Maguiña et al., 2004).
- Suministro de medicamentos, vacunas y otros productos (v.g. inseminación artificial).
- Protección de la salud humana (por ejemplo, inspección de productos animales para la venta).

Los servicios veterinarios comprenden también diferentes categorías económicas de bienes, lo cual además está sujeto a distintas interpretaciones. Los servicios clínicos y la provisión de medicamentos veterinarios son los más cercanos a los bienes privados puros. No obstante, ciertas externalidades positivas de los tratamientos podrían justificar alguna forma de intervención pública, en especial cuando se trata de enfermedades infecciosas. Podría argumentarse que los servicios de prevención de la salud animal también justifican la prestación pública o, por lo menos, el financiamiento de los productores afectados, debido a la existencia de externalidades o de casos de disfrute libre (*free-riding*), en que no se podría cargar a ciertos usuarios por servicios que también benefician a otros (FAO, 2002).

2.2.3 Principios fundamentales del servicio veterinario

Los Servicios Veterinarios observarán los siguientes principios fundamentales para garantizar la calidad de sus actividades:

- Juicio profesional. El personal de los Servicios Veterinarios deberá tener la calificación, la aptitud científica y la experiencia adecuadas para emitir juicios profesionales válidos.
- Independencia. Se velará por que el personal de los Servicios Veterinarios no esté sometido a ninguna presión comercial, financiera, jerárquica, política o de otro tipo que pueda influir en su juicio o sus decisiones.
- Imparcialidad. Los Servicios Veterinarios deberán ser imparciales. En especial, todas las partes a las que atañen las actividades de aquéllos que tienen derecho a esperar que les presten sus servicios en condiciones razonables y no discriminatorias.
- Integridad. Los Servicios Veterinarios deberán garantizar siempre un alto nivel de integridad en el trabajo de cada miembro de su personal. Deberá detectarse y corregirse cualquier fraude, soborno o falsificación.
- Objetividad. Los Servicios Veterinarios deberán actuar en todo momento de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.
- Legislación veterinaria. La legislación veterinaria constituye un prerrequisito, ya que respalda la correcta gobernanza y proporciona el marco jurídico de todas las actividades clave de los Servicios Veterinarios. La legislación deberá tener una flexibilidad que permita apreciar las equivalencias y hacer frente eficazmente a la evolución de las situaciones. En especial, deberá definir y documentar las responsabilidades y la estructura de las organizaciones encargadas del sistema de identificación de los animales, del control de desplazamientos de los animales, de los sistemas de control y

declaración de las enfermedades animales, de la vigilancia epidemiológica y de la comunicación de información epidemiológica. Los Servicios Veterinarios deberán demostrar capacidades similares cuando sean responsables de las actividades de salud pública veterinaria.

- Organización general. Los Servicios Veterinarios deberán poder demostrar que, gracias a una legislación apropiada, unos recursos financieros suficientes y una organización eficaz son capaces de anticipar los requisitos necesarios y controlar la instauración y aplicación de medidas zoonosanitarias y de bienestar de los animales y así como las actividades de certificación veterinaria internacional. Los Servicios Veterinarios deberán disponer de sistemas eficaces de vigilancia de las enfermedades animales y de notificación de los problemas sanitarios, donde quiera que surjan, de acuerdo con las disposiciones del Código Terrestre. Deberán demostrar que atienden debidamente a la población animal de su país. Deberán demostrar también que procuran mejorar constantemente sus sistemas de información zoonosanitaria y de control de las enfermedades animales. Los Servicios Veterinarios deberán definir y documentar las responsabilidades y la estructura (en particular el orden jerárquico) de la organización encargada de la expedición de certificados veterinarios internacionales. Deberán describirse todos los puestos de trabajo que incidan en la calidad de los Servicios Veterinarios. En estas descripciones se incluirán los requisitos de formación previa, formación continua, formación técnica y experiencia.

8. Política en materia de calidad Los Servicios Veterinarios deberán definir y documentar su política, sus objetivos y sus compromisos sobre calidad y asegurarse de que esa política se comprende, se aplica y se mantiene en todos los niveles de la

organización. Si las condiciones lo permiten, podrán instaurar un sistema de calidad que corresponda a sus campos de actividad y convenga al tipo, variedad y volumen de trabajo que deben realizar. Las recomendaciones sobre calidad y evaluación de los Servicios Veterinarios proponen un sistema de referencia adecuado que deberá utilizarse si un País Miembro decide adoptar un sistema de calidad.

- Procedimientos y normas Los Servicios Veterinarios deberán elaborar y documentar procedimientos y normas apropiados para todos los prestadores de actividades pertinentes e instalaciones asociadas a las mismas. Estos procedimientos y normas pueden, por ejemplo, estar relacionados con:

a) la programación y la gestión de las actividades, incluidas las actividades de certificación veterinaria internacional.

b) la prevención, el control y la notificación de los brotes de enfermedad.

c) el análisis de riesgos, la vigilancia epidemiológica y la zonificación.

d) la preparación de emergencia ante la eventualidad de catástrofes que pudieran tener impacto en la sanidad y bienestar de los animales.

e) las técnicas de inspección y de muestreo.

f) las pruebas de diagnóstico de las enfermedades animales

g) la preparación, la producción, el registro y el control de productos biológicos utilizados para el diagnóstico y la prevención de las enfermedades.

h) los controles fronterizos y las reglamentaciones aplicables a la importación.

i) la desinfección y la desinfestación

j) los tratamientos destinados a destruir, en caso de necesidad, los agentes patógenos en los productos de origen animal. Siempre que la OIE haya aprobado normas en estos ámbitos, los Servicios Veterinarios deberán observar esas normas al aplicar medidas zoonosanitarias y expedir certificados veterinarios internacionales.

- Información, reclamaciones y recursos La autoridad veterinaria deberá comprometerse a atender todas las peticiones legítimas de las autoridades veterinarias de los demás Países Miembros o de cualquier otra autoridad, en especial encargándose de cursar oportunamente las peticiones de información, las reclamaciones o los recursos que éstos presenten. Deberá llevarse un registro de todas las reclamaciones y recursos presentados así como del curso dado a los mismos por los Servicios Veterinarios.

- Documentación. Los Servicios Veterinarios deberán disponer de un sistema de documentación fiable y actualizada acorde con sus actividades.

- Autoevaluación. Los Servicios Veterinarios deberán proceder periódicamente a una autoevaluación, especialmente mediante comparación documentada de sus objetivos y sus resultados, así como mediante demostración de la eficacia de los componentes de su organización y de la adecuación de sus recursos.

- Comunicación. Los Servicios Veterinarios deberán disponer de sistemas eficaces de comunicación interna y externa que se extiendan al personal administrativo y técnico y a las partes a las que atañen sus actividades (OIE, 2017).

2.2.4 Procesos de una clínica veterinaria

Las actividades básicas de una clínica veterinaria son de dos índoles, administrativas y de servicios, donde estas últimas pueden ser agrupadas en tres: tratamientos de baja complejidad, tratamientos de alta complejidad y tareas de especialista.

- **Tratamientos de Baja Complejidad.** Comprende la consulta, vacunaciones, test de pelo, obtención de radiografías, remoción de puntos quirúrgicos y curaciones, no requiere mayor entrenamiento para su realización por parte de los médicos veterinarios. Para la realización de estas actividades es necesaria una sala de atención que no requiere estar estéril y, a excepción de las muestras radiológicas, requiere implementos básicos de bajo costo como son jeringas, pinzas, termómetros y gasa, por citar algunos.
- **Tratamientos de Alta Complejidad.** Abarca principalmente las cirugías, procedimientos de urgencia en general y ecografías. Estos procedimientos requieren de parte del médico veterinario tanto entrenamiento para su correcta realización, como de constante actualización en innovación de materiales y métodos usados. Siendo la excepción el caso de la toma de ecografías, estos procedimientos requieren de una sala destinada exclusivamente a quirófano, idealmente esterilizada, que quede aislada del resto de los pacientes que podrían contaminar el espacio con virus o bacterias que compliquen el pronóstico del paciente. Debe contarse para estos procesos con equipos de apoyo como anestésicos, sueros, material quirúrgico, equipos de esterilización de herramientas y suturas entre muchos otros.

- Tareas de Especialista. Este es el ámbito donde ha existido en el último tiempo un mayor dinamismo. Sin embargo podemos agruparlas en dos familias: El primer grupo corresponde a las especialidades clásicas, como son los procedimientos neurológicos, como los mielogramas y las radiografías neurológicas de contraste; el análisis de muestras histológicas, el entrenamiento y la peluquería canina y felina. El grupo restante es el de las nuevas especialidades, entre las que se encuentra la kinesiología, la cremación y disciplinas de reciente incorporación como la acupuntura y flores de Bach. Solamente en el caso de la peluquería canina el flujo de clientes ha conllevado a incorporar este servicio en las clínicas veterinarias, mientras que los otros servicios son ofrecidos por centros especializados (Contreras, 2009).

2.2.5 Oferta y demanda de los servicios veterinarios

En la actualidad son más las personas que acceden a una oferta variada de productos y servicios, que en un principio no son considerados de primera necesidad. Hoy por hoy esta oferta se encuentra desagregada, lo que genera insatisfacción en los consumidores. Es así, que la idea de negocio planteada trata de cubrir esta necesidad, ofreciendo un lugar que reúna todos los productos y servicios y que logre de la satisfacción de sus expectativas (Ruiz et al., 2011).

La oferta y la demanda de servicios veterinarios se ha diversificado e incrementado debido al cambio en la idiosincrasia sobre la tenencia de mascotas 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, como en los estratos socioeconómicos alto, medio alto y medio (Wu, 2012).

En una declaración nos menciona que hoy en día hay aproximadamente cinco veterinarias grandes pero varias pequeñas que se encuentran en los distintos y ciudades del país, y continuaran abriéndose porque la demanda seguirá creciendo (Rondón, 2012).

La diversificación en la oferta de los servicios veterinarios, también trajo consigo la aparición de CV formales e informales (Ortega, 2015).

El mercado de veterinarias ha crecido considerablemente en los últimos años, sobre todo en la última década pues la demanda también se ha incrementado. Los peruanos gastan hasta 300 nuevos soles mensuales en la crianza de sus mascotas, lo que refleja el mayor poder adquisitivo que experimenta la población y que le permite destinar recursos a otras necesidades (Becerra, 2010).

Por otro lado los peruanos más ricos de sector A pueden gastar hasta 4000 soles mensuales en el cuidado de sus mascotas. Ello equivale al gasto promedio de un cliente que los visita cuatro veces en un mes y que busca atención personalizada para su perro, gato y conejo, principalmente, estimó Vanessa Raggio, dueña de la veterinaria – boutique Atelier Affra (Grupo La Republica, 2011).

Esta inversión mensual incluye la alimentación balanceada (casi la mitad) consultas médicas y los baños especializados, aunque muchas familias

gastan algo extra al darle otros gustitos a sus mascotas como comprarles constantemente nuevos juguetes y vestimentas (Becerra, 2010).

2.2.6 Influencia de las mascotas en la vida humana

La influencia positiva de las mascotas en la salud y bienestar de los seres humanos es bien reconocida y comprende los aspectos psicológico, fisiológico, terapéutico y sicosocial. La función como facilitadores en la terapia asistida motivacional y física de numerosas enfermedades, ha permitido que los efectos benéficos de la tenencia de animales sean empleados en el ámbito terapéutico. Adicionalmente, la compañía de mascotas se ha reconocido como un factor protector contra enfermedades cardiovasculares y reductor del estrés de sus propietarios: son un soporte psicológico, reducen la sensación de soledad y permiten la interacción de sus propietarios con el medio social.

Estas relaciones hombre-animal implican algunos riesgos zoonóticos que es necesario minimizar, en especial en personas inmunocomprometidas; es aquí donde el médico veterinario debe cumplir una importante función en la asesoría para la tenencia responsable de las mascotas. Así mismo, es esencial que el propietario conozca cuales son las obligaciones legales de la tenencia de una mascota (Gómez et al., 2007). Es por ello 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).

2.2.7 Infraestructura y medios

El Reglamento para el Ejercicio Libre de la Clínica Veterinaria en la Comunidad Valenciana nos menciona que los centros veterinarios venden

cumplir con las siguientes 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).

Además cada centro debe de disponer de diferentes ambientes el cual deben ser espaciosos, esto genera un efecto terapéutico en los clientes (Cedrés de Bello, 2000), y con una buena distribución lograríamos más (Petovel, 2014).

El ambiente de la sala de espera debe tener las siguientes características:

- Incluir una recepción y un sistema informático de gestión de las consultas.
- Unas sillas o lugares de descanso que permita una adecuada distribución de los clientes y pacientes.

El centro debe disponer de una habitación para pasar consultas con las siguientes características

- Tener una mesa de exploración y una mesa de despacho .
- Tener acceso a un frigorífico para una correcta conservación de muestras y medicamentos.
- Tener equipamiento mínimo (otoscopia, oftalmoscopia, estetoscopio, instrumento quirúrgico básico para curas y suturas, termómetro, botiquín de medicamentos, microscopio óptico).
- Tener como medios de diagnóstico, propios o subcontratados, mínimos (radiología, ecografía, endoscopia, Análisis clínicos, electrocardiografía).

El Centro debe elaborar unos Protocolos de limpieza y desinfección que contemplen los locales/equipos, utensilios a limpiar, la frecuencia de su realización (diario, semanal, mensual) así como el tipo de producto a utilizar para su correcta limpieza. Sería recomendable dejar evidencia con un registro mensual de las limpiezas efectuadas. Ejemplos: protocolo de limpieza y asepsia de instalaciones sucias (sala de espera, consulta, hospitalización, etc), protocolo limpieza, asepsia y esterilización de zonas limpias (quirófano).

El centro debe disponer de una plan de prevención y control de plagas (desinsectación y desratización) subcontratado con una empresa autorizada. Se debe disponer de los registros correspondientes a cada una de las actuaciones que incluyan al menos el tratamiento realizado, normas de seguridad aplicables al caso, fecha de aplicación, validez del tratamiento y medidas preventivas y correctivas propuestas.

Si el centro realiza cirugía, además de lo indicado en los puntos anteriores, tiene que tener las siguientes características suplementarias

- Es recomendable disponer de dos habitaciones separadas una de ellas para la preparación y recuperación de pacientes y otra zona limpia, para realizar la cirugía. En caso de no disponer de suficiente espacio físico para tener las dos habitaciones separadas, se establecerán dos zonas diferentes y claramente identificables como zona limpia y zona sucia.
- Equipamiento mínimo para poder realizar cirugía (lámpara o iluminación adecuada, monitorización respiratoria, termómetro, estetoscopio, autoclave, instrumento quirúrgico para cirugía de tejidos blandos, jaulas para pre y postoperatorio) (Colegio oficial de veterinarios de Madrid, 2010).

2.2.8 Herramientas de gestión

Es un elemento fundamental para que cualquier organización pueda lograr sus metas y objetivos de todo tipo. El éxito de cualquier modelo de gestión depende, en primer lugar, de una correcta planificación, pero para poder ejecutar la misma también son necesarias una serie de herramientas que permitan optimizar su desarrollo, encauzándolo en la dirección más adecuada. Las herramientas de gestión más importantes con los que cuentan las empresas son los sistemas y modelos de gestión. Estos sistemas facilitan el control de todos los procesos y actividades de una empresa, apoyándose en sistemas informáticos con el objetivo de automatizar los procesos, integrar los diversos profesionales y áreas de las empresa, facilitar el trabajo colaborativo, alinear objetivos y, en definitiva, ganar en eficacia y productividad (Paquiyauri y Morales, 2015).

En la actualidad se han desarrollado estructuras reglamentarias o modelos de gestión que, basados en el enfoque de procesos, proporcionan requisitos sociales, técnicos y administrativos, para que las organizaciones gestionen de manera preventiva sus procesos, eliminando los riesgos que afecten la calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y el clima laboral, entre otros.

El modelo está basado a un conjunto de requisitos para establecer un sistema técnico administrativo que permita gestionar la calidad de los procesos y productos, enfocando la satisfacción del cliente y la mejora continua, el modelo debe ser aspirado por toda empresa que desee ser competitiva (Bonilla et al., 2010).

La historia clínica es una herramienta infaltable en la práctica clínica de los profesionales de la salud. Es un documento que debe contener la narración escrita, clara, precisa, detallada y ordenada de todos los datos y conocimientos, tanto personales como familiares, que se refieren a un paciente y que sirven de base para el juicio definitivo de su enfermedad actual o de su estado de salud.

La historia clínica electrónica pretende mejorar la atención en salud, introduciendo la tecnología a la ciencia médica, permitiendo detectar posibles deficiencias y proponer estrategias que favorezcan la optimización del servicio (Serna y Ortiz, 2005).

2.2.9 Recursos humanos

Se ocupa de los procesos relacionados con las personas que trabajan en la organización, tanto desde el punto de vista administrativo (contratación, nóminas, convenios colectivos, etc.) como desde el de su desarrollo (formación, evaluación del desempeño, planificación de carreras, formación, etc.

http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf

La Administración de Recursos Humanos en Clínicas y Hospitales, es un tema verdaderamente difícil considerando todos los tipos de profesionales que forman el grupo o equipo de trabajo, no necesariamente por la cantidad de personas que pueden reunirse en un Hospital o Clínica sino también por los diferentes profesionales que trabajan en ella, cada uno de los cuales tiene premisas y objetivos de trabajo diferentes, debido

principalmente al tipo de formación que reciben, lo que redundará básicamente en su identificación frente a la institución, es debido a esta diversidad que los gerentes de Recursos Humanos, deben de estar preparados para manejar adecuadamente el Clima organizacional y para ello deben de empezar por entender y conocer a los diferentes tipos de profesionales que conforman la organización, este trabajo pretende contribuir de alguna manera a este entendimiento y en general aportar en los criterios que se deben tomar para llevar adelante la gestión de personal en instituciones de salud (Olortegui, 2004).

La estructura de personal y el número de colaboradores del equipo ha de ir relacionada con el nivel de servicio que queremos ofrecer a los mejores clientes, con la productividad del o los veterinarios y con la estructura de costes fijos de la clínica.

Si hacemos referencia al nivel de servicio de un centro veterinario, éste no depende tanto de si disponemos de urgencias 24 h., ecógrafo *doppler* o hacemos traumatología, sino más bien del nivel de atención que queremos proporcionar al cliente en cada uno de los contactos que tengamos con él. La atención al cliente se mide por la capacidad que tenemos para aportar soluciones tanto al problema del cliente como al de su mascota (Martínez, 2013).

2.2.10 Zona urbana

Se considera que una zona urbana se caracteriza por estar habitada de forma permanente por más de 2.000 habitantes. La actualización de los modelos de desarrollo urbano ha ocasionado que la densidad de población, la extensión

geográfica y el planeamiento y creación de infraestructuras se combinen para ser factores claves en la delimitación de esta clase de áreas.

Aunque no es correcto generalizar, se puede decir que las zonas urbanas suelen tener un precio de superficie más elevado y una menor presencia de empleo en el sector primario que las áreas rurales. Por otra parte, las zonas urbanas ofrecen un mayor abanico de recursos para la supervivencia de las personas.

(<http://froac.manizales.unal.edu.co/roapRAIM/scorm/274/index.htm>).

2.2.11 Código deontológico del colegio médico veterinario del Perú.

2.2.11.1 Obligaciones con CMVP

- Artículo 16. El Médico Veterinario está obligado a denunciar al Colegio todo acto de intrusismo en las actividades del ejercicio profesional por cualquier persona (s), profesional o no, que sea de su conocimiento, así como también aquellos otros casos de ejercicio ilegal, tanto por no ser colegiado el denunciado como por hallarse inactivo (inhábil) o suspendido.

2.2.11.2 Relaciones con los clientes

- Artículo 31. Todo acto Médico Veterinario quedara registrado en la respectiva Historia clínica del paciente.
- Artículo 32. El Médico Veterinario debe conservar en archivo los protocolos clínicos y los elementos materiales de diagnóstico, un mínimo de un año desde la última anotación en la historia clínica del paciente.

- Artículo 33. Las historias clínicas se elaboran y guardan para apoyo de la asistencia al paciente, por lo tanto está prohibido cualquier otro fin, salvo que se cumplan las reglas del secreto médico y se cuente con la autorización del Médico Veterinario y también del cliente, en caso se desee utilizar los datos personales.

2.2.11.3 Calidad de la atención veterinaria

- Artículo 42. Son inadmisibles y punibles las prácticas médicas o procedimientos carentes de base científica, los inspirados en el charlatanismo, los que prometen a los clientes curaciones imposibles, los procedimientos ilusorios o insuficientemente probados, así como la aplicación de tratamientos simulados, de remedios secretos o la simulación de intervenciones quirúrgicas.
- Artículo 43. No es admisible la práctica clínica (realización de diagnóstico instauración de tratamientos, etc.) a través de los medios de comunicación o difusión: escritos audiovisuales (radio, Tv), etc. Que no permitan la exploración previa y adecuada del paciente.

2.2.11.4 Ejercicio profesional en común y asociación de veterinarios

- Artículo 52. El ejercicio Médico Veterinario en común podrá realizarse sólo entre Médicos Veterinarios colegiados y activos (hábiles), a través de las siguientes modalidades: como Médico Veterinario a otro u otros Médicos Veterinarios, como Médicos Veterinarios ayudante contratado.

2.3 OBJETIVOS

Objetivo general

Caracterizar los servicios veterinarios en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, 2018.

Objetivo específico

Describir la infraestructura que poseen los centros veterinarios en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, 2018.

Determinar los servicios que brindan los centros veterinarios en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, 2018.

Describir las herramientas de gestión de los centros veterinarios en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, 2018.

Conocer los recursos humanos que tienen los centros veterinarios en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, 2018.

2.4 HIPOTESIS

Hi: Los Centros Veterinarios de la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca cuentan con infraestructura adecuada, utilizan herramientas de gestión, cuentan con más de 2 trabajadores y tienen más de 2 servicios básicos.

Ho: Los Centros Veterinarios de la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca no cuentan con infraestructura adecuada, no utilizan herramientas de gestión, no cuentan con más de 2 trabajadores y no tienen más de 2 servicios básicos.

2.5 DEFINICIÓN DE VARIABLES

Características de infraestructura: área total, número de pisos, tipo de construcción, número de ambientes (consultorio, cirugía, pet-shop, farmacia), apariencia externa, condición del inmueble, tiempo de funcionamiento y si es propio el local.

Características de los servicios: servicios médicos, servicios no médicos, cirugía especializada, laboratorio, equipo de rayos, equipo de ecografía, pruebas de laboratorio más frecuente, servicios no médicos más frecuentes, especialistas, área de especialidad, tipo de alimentos para perros y gatos, horarios, trabajo en días no laborales, labor social, tipos de mascotas que atienden.

Herramientas de gestión: manejo de historias clínicas, control de ventas.

Recursos Humanos: total de médicos veterinarios colegiados, tipo y total de personas que trabajan en el centro.

2.6 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y DE LA MUESTRA

La evaluación se realizó en todos los centros veterinarios de la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, considerando solo los locales que tienen letreros que lo identifiquen.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

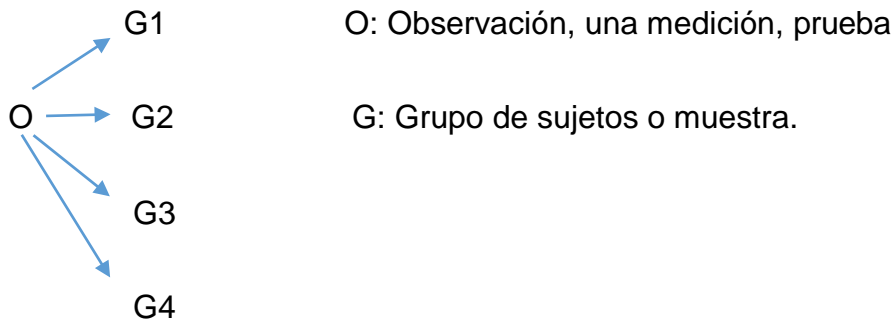
Tipo de investigación (según el enfoque): cualitativa y cuantitativa

(Sánchez y Reyes, 2006).

Nivel de investigación (según la profundidad y objetivo): Descriptiva y Correlacional (Sánchez y Reyes, 2006).

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de este trabajo es no experimental en su modalidad transversal, por lo tanto utilizaremos el siguiente esquema.



Luego de la autorización del propietario o encargado del centro veterinario, se aplicó la encuesta que consta de veinte y ocho preguntas de tipo abierta, cerrada y de opción múltiple (Anexo 2). Al finalizar la encuesta el propietario o encargado firmó la ficha en señal de conformidad.

3.3 LUGAR DE ESTUDIO

Se realizó en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		
HUÁNUCO Altitud: 1.894 msnm Latitud: 8° 21' 47" Longitud: 77°18'52,5" Superficie: 36, 850 Km2 Población: 79 117 hab.	AMARILIS Altitud: 1921 msnm Latitud: 09°56'44" Longitud: 76°14'30" Superficie: 131.68Km2 Población: 67 346 hab.	PILLCOMARCA Altitud: 1934 msnm Latitud: 09°57'28" Longitud: 76°14'57" Superficie: 76.61 Km2 Población: 21 017 hab.

3.4 PERIÓDO DE ESTUDIO

El estudio se llevó a cabo durante los meses de Noviembre del 2017 – Mayo del 2018.

3.5 MATERIALES Y MÉTODOS

3.5.1 Materiales

3.5.1.1 Material Biológico

El estudio se realizó en 41 centros veterinarios.

3.5.1.2 Materiales

- Ficha de autorización (Anexo 1)
- Encuestas (Anexo 2)
- Lapiceros

3.5.1.3 Otros Materiales

- Hojas bond
- Impresora
- Computadora

- Cámara fotográfica
- Plumón indeleble

3.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La información obtenida de las encuestas fue registrada en una base de datos, y a partir de ellos se obtuvo las medidas de tendencia central (Moda, Media y Mediana) y se estableció la relación entre algunas variables mediante el índice de correlación. Para ello se utilizó el programa de Microsoft Excel y SPSS, y luego presentarlo en la tabla de frecuencia

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 INFRAESTRUCTURA

El 63% (26/41) de los centros veterinarios poseen local alquilado y solo 37% (15/41) poseen local propio (Anexo 3). Así mismo, la mayoría tienen 1 a 2 años de tiempo de funcionamiento (29%), un 17 % tiene menos de 1 año y otro 17 % más de 11 años. El 26% (11/41) cuentan con un espacio de 21 a 30 m², 15% (6/41) con 31 a 40 m² y también 15% (6/41) con más 91 m²; y Todos están contruidos de material noble (ladrillo concreto) (Anexo 4). Del total 38/41 centros veterinarios tienen pet shop y consultorio (**cuadro 1, 2 y 3**).

Cuadro 1. Centros veterinarios según área y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

ÁREA	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
De 11 a 20 m ²	2	1	0	3	7
De 21 a 30 m ²	1	5	5	11	26
De 31 a 40 m ²	1	1	4	6	15
De 51 a 60 m ²	0	2	3	5	12
De 61 a 70 m ²	0	0	2	2	5
De 71 a 80 m ²	0	2	2	4	10
De 81 a 90 m ²	1	0	3	4	10
Más de 91 m ²	0	2	4	6	15
Total	5	13	23	41	100

Se observa que 38 de los centros estudiados cuentan con la superficie establecida para ser un centro veterinario (igual o mayor a 25 m²). Si bien estos centros se llaman veterinarias, solo 21 podrían tener la denominación de clínica veterinaria, 17 pueden ser denominados consultorios veterinarios y

3 no se tendrían ninguna de estas denominaciones. Esto de acuerdo a normas donde se establece que 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)**.

Cuadro 2. Centros veterinarios según ambientes y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis Huánuco 2018 (N=41).

AMBIENTES	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Pet shop	4	12	22	38	93
Cirugía	1	9	17	27	66
Consultorio	4	12	22	38	93
Baño y Peluquería	4	13	19	36	88
Farmacia	4	9	19	32	78
Recepción	2	8	13	23	56
Otro	0	1	1	2	5

La mayoría de los centros cuentan con ambientes consultorio y pet shop 93% (38/41), estos ambientes son para dar atención médica con consultas y tratamientos en el primer caso, y venta de accesorios en el segundo caso; que son los servicios básicos que se ofrecen en una veterinaria. Los ambientes referidos que hemos encontrado en muchos de estos centros son poco espaciosos, contrario a lo que mencionan algunos autores, 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 lograrían atraer un mayor número de clientes **(Petovel, 2014)**.

Cuadro 3. Centros veterinarios según el tiempo de funcionamiento y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Menos de 1 año	3	1	3	7	17
De 1 a 2 años	0	6	6	12	29
De 3 a 4 años	2	2	2	6	15
De 5 a 6 años	0	0	2	2	5
De 7 a 8 años	0	2	2	4	10
De 8 a 9 años	0	0	1	1	2
De 9 a 10 años	0	1	1	2	5
Más de 11 años.	0	1	6	7	17
Total	5	13	23	41	100

El tiempo de funcionamiento más frecuente en los centros veterinarios evaluados es hasta 2 años en el 46% de ellos, lo que significa que hasta el 2016 funcionaban solamente 22. Esto se relaciona con la percepción de que en estos últimos 2 años se ha incrementado notablemente el número de centros veterinarios, y con lo manifestado en el Diario Perú21 donde mencionan que en el Perú hay aproximadamente cinco veterinarias grandes, pero varias pequeñas que se encuentran en los distintos distritos y ciudades del país, y continuarán abriéndose porque la demanda seguirá creciendo **(Rondón, 2012)**.

4.2 SERVICIOS

Referente a los servicios especiales que ofrecen los centros veterinarios, 7 cuentan con el servicio de ecografía, 5 cuentan con el servicio de laboratorio y solo 4 cuentan con el servicio de Rayos x, siendo la zona urbana de Huánuco donde hay un mayor número de centros veterinarios con servicios especiales (cuadro 4).

Cuadro 4. Centros veterinarios según los servicios especiales y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

SERVICIOS ESPECIALES	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Endoscopia	0	0	1	1	2
Laboratorio	1	2	2	5	12
Rayos X	0	1	3	4	10
Ecografía	0	2	5	7	17
Otro	0	1	3	4	10
Ninguno	4	11	17	32	78

Se observó que son 9 centros Veterinarios que cuentan con al menos un servicio especial (ecografía, laboratorio, endoscopia, rayos x, otros), la mayoría de ellos se encuentra ubicados en la zona urbana de Huánuco; los demás CV no cuentan con la infraestructura adecuada, y tienen limitaciones para adquirir equipos modernos por su elevado costo. En una encuesta realizada a los propietarios, se observa que los servicios de ecografía y radiografía son los menos solicitados (Pinedo, 2017).

Todos ofrecen el servicio de vacunación y desparasitación, 39 de ellos brindan el servicio de consulta médica, 32 brindan el servicio de cirugía y 24 brindan servicio de emergencia (hospitalización). Los servicios médicos más frecuentes que realizan los centros veterinarios son: vacunas y consultas médicas (32/41), y desparasitaciones en (30/41). La cirugía más frecuente que realizan estos centros es la cirugía del aparato reproductor (**cuadro 5, 6 y 7**).

Cuadro 5. Centros veterinarios según los servicios médicos y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

SERVICIOS MÉDICOS	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Consulta médica	4	12	23	39	95
Vacunas	5	13	23	41	100
Desparasitaciones	5	13	23	41	100
Especialidades médicas	0	5	4	9	22
Tratamientos dentales	2	8	15	25	61
Cirugías	3	10	19	32	78
Inseminación	1	4	12	17	42
Hospitalización	2	7	15	24	58
Otros	2	0	1	3	7

Cuadro 6. Centros veterinarios según los servicios médicos requeridos y ubicación en Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

SERVICIOS MÉDICOS	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Consulta médica	4	10	18	32	78
Vacunas	3	12	17	32	78
Desparasitaciones	3	10	17	30	73
Especialidades médicas	0	1	0	1	2
Tratamientos dentales	0	0	0	0	0
Cirugías	2	1	2	5	12
Inseminación	1	0	0	1	2
Hospitalización	0	0	3	3	7
Otros	0	1	0	1	2

Cuadro 7. Centros veterinarios según las cirugías más frecuentes ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

CIRUGÍAS	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Traumatología	0	3	3	6	15
Gastroenterología	0	0	0	0	0
Oncología	0	1	0	1	2
Oftalmología	0	0	0	0	0
Reproducción	3	9	16	28	68
Otros	0	0	1	1	2
Ninguno	2	4	3	9	22

La mayoría de los centros evaluados ofrecen el servicio médico de: vacunación, desparasitación y consulta médica; siendo los servicios más solicitados la consulta médica y vacunación (32/41). Esto coincide con lo mencionado por Becerra (2010), quien menciona que la consulta médica, desparasitación y vacunación son servicios que se brindan en primera instancia a toda mascota que ingresa a un centro veterinario, sobre todo cuando es cachorro, ya que a través de la vacunación y desparasitación se prevé la aparición de enfermedades que afectan el desarrollo de la mascota **(Maguiña et al., 2004)**.

Según lo analizado en los resultados, 32 CV brindan el servicio de cirugía y aunque este servicio no sea frecuente, se ha determinado que la cirugía más frecuente es del aparato reproductor (esterilización y cesáreas); este tipo de servicio debería ser mucho frecuente para controlar la sobrepoblación canina en Huánuco y prevenir enfermedades en nuestras mascotas, coincidente con lo expresado por Obregón (2016), quien menciona que realizar una esterilización puede disminuir la probabilidad de presentar tumores, cáncer

uterino y cáncer de ovarios. Por otro lado se menciona en el Diario El Comercio que no solo esterilizar o castrar previene infecciones y/o enfermedades, sino también disminuye el control de la natalidad ya que en el Perú se calcula que existen más de 4 millones de perros callejeros, sin contar los gatos en igual condición, esto se debe a la falta de información, de recursos e, incluso, a un tema de cultura (**Carrión y Wuf, 2016**).

Entre los servicios no médicos que ofrecen los centros veterinarios, en 40 de ellos se vende alimento de gatos y perros, 38 ofrecen el servicio de petshop, 37 ofrecen el servicio de baño y peluquería, siendo los más frecuentes el baño y peluquería, y la venta de alimentos (**cuadro 8 y 9**).

Cuadro 8. Centros veterinarios según los servicios no médicos y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

SERVICIOS NO MÉDICOS	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Pet shop	4	12	22	38	93
Farmacia	4	9	22	35	85
Alimento balanceado para canes	5	13	22	40	98
Alimento balanceado para gatos	5	13	21	40	98
Baño y peluquería	4	13	20	37	90
Hospedaje	1	6	13	20	49
Servicio de movilidad	0	3	8	11	27
Otros	0	0	1	1	2

Cuadro 9. Centros veterinarios según los servicios no médicos requeridos y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

SERVICIOS NO MÉDICOS	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Pet shop	1	3	9	13	32
Farmacia	2	0	3	5	12
Alimento balanceado para canes	3	10	14	27	66
Alimento balanceado para gatos	3	9	13	25	61
Baño y peluquería	3	8	14	25	61
Hospedaje	0	0	2	2	5
Servicio de movilidad	0	0	1	1	2
Otros	0	0	0	0	0

Entre los servicios no médicos se pudo observar que la venta de alimentos, baño y peluquería son los servicios más frecuentes; esto se explica porque actualmente la población y/o propietarios tienen mayor conocimiento sobre tenencia responsable de mascotas, que exige a los propietarios brindarles los cuidados de higiene y también un mejor alimento. Por otro lado se menciona que los baños y peluquería canina o felina se han vuelto imprescindibles, ya que si se encuentran limpios y libre de parásitos se mantendrán en un buen estado de salud **(Godoy, 2011)**.

En total se atienden 807 pacientes a la semana para un servicio médico en los centros veterinarios de las zonas urbanas de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca. De ellos el mayor porcentaje de atenciones son en la zona urbana de Huánuco 61%. Así mismo, se atienden 1786 pacientes a la semana para los servicios no médicos en los centros veterinarios de la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca. De ellos, el mayor porcentaje de atención también es en la zona urbana de Huánuco 58% (Anexo 9). Las principales pruebas de laboratorio que los centros Veterinarios ordenan y realizan son: 37/41 brindan Hemograma completo, 30/41 Bioquímica, 18/41 examen de orina completo y 11/41 Otros pruebas **(cuadro 10)**.

Cuadro 10. Centros veterinarios según pruebas de laboratorio y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

PRUEBAS DE LABORATORIO	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Hemograma completo	3	12	22	37	90
Examen de orina completo	3	4	11	18	44
Bioquímica	3	10	17	30	73
Histopatología	0	0	0	0	0
Coproparasitológico	2	2	5	9	22
Otros	2	2	7	11	27

Las principales pruebas de laboratorio que se orden son el hemograma completo, bioquímica sanguínea, examen de orina, estos exámenes son de gran importancia, ya que ayudan al veterinario para llegar a un diagnóstico, pudiendo por consiguiente identificar y tratar adecuadamente gran cantidad de patologías **(Vassiliades, 2015)**.

Los tipos de mascotas que visitan a los CV son: 100% (41/41) perros, 92% (38/41) gatos, 49% (20/41) aves, 46% (19/41) conejos, 41% (17/41) cerdos y cuyes, 19% (8/41) gatos y 19% (8/41) otros **(cuadro 11)**.

Cuadro 11. Centros veterinarios según el tipo de mascotas y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

TIPO DE MASCOTAS	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Perros	5	13	23	41	100
Gatos	5	12	21	38	92
Hámster	2	1	5	8	19
Conejos	3	5	11	19	46
Cerdos	3	3	11	17	41
Cuy	3	5	9	17	41
Aves	3	5	12	20	49
Otros	2	3	3	8	19

Se determinó que se atienden a la semana 807 pacientes para un servicio médico y 1786 pacientes para un servicio no médico (Baños y peluquería, pet shop, venta de alimentos, movilidad, hospedaje y otros), siendo la zona urbana de Huánuco con el mayor porcentaje de atenciones, esto se debe a que esta zona tiene el mayor número de clínicas veterinarias. Entre los pacientes que reciben estos servicios, la mayor parte son los perros y los gatos. Esto se debe a que existe una mayor preferencia por este tipo de mascotas por parte de las familias; 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).

Se observa que solo 5 CV tienen Médico veterinario con certificado de especialista (Anexo 10) La atención en todos los CV es de lunes a sábado, además 27 de ellos atienden feriados y 26 de los 41, atienden también los domingos (Anexo 5); además el promedio de horas de atención más frecuente por día es de 8 horas (Anexo 6). Del total de centros veterinarios evaluados, 28 utilizan el Facebook para promocionar sus servicios y mayormente brindan información del centro veterinario; 9 cuentan con página web y 8 no utilizan redes sociales (Anexo 11 y 12). Así mismo, se determinó que, 33 CV realizan actividades de labor social (Anexo 7).

La atención en todos los centros veterinarios es de lunes a sábado y el horario de atención puede ser variable y muchas veces no cumplen con el horario laborable de 8 horas. Esto se relaciona con el manifestado por Vets Affinity donde nos menciona que los horarios de las clínicas veterinarias son prolongados y, por lo general, en jornada partida, lo que dificulta notablemente la compatibilidad de horario laboral con cualquier actividad externa. Es

habitual también que muchos profesionales trabajen los sábados, y en algunos casos atiendan urgencias fuera del horario de la clínica **(Malmierca, 2016)**.

Según el estudio, 28 CV emplean las redes sociales utilizando Facebook para brindar información del centro, 8 CV no utilizan redes sociales y solo utilizan sus letreros en las puertas y paredes. La utilización de internet ha revolucionado la manera en cómo se obtiene la información, teniendo a las redes sociales como instrumento importante 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, siendo el Facebook una de las redes sociales más utilizados **(ONTSI, 2011)**.

En el estudio la forma en que contribuyen con la sociedad los centros veterinario, es realizando campañas de esterilización a costo social, campañas de desparasitación y reduciendo el precio de sus servicios cuando el cliente no cuenta con medios económicos suficientes; lo que concuerda con el concepto de que 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 presencia de enfermedades zoonóticas, entre otros **(Aranda y Rodríguez, 2007)**.

4.3 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

En 26 CV manejan historias clínicas a través de archivos físicos, 6 a través de un software para centros veterinarios, 4 a través de office, 3 lo hacen a través de programa de office y folders, y 2 no utilizan ninguna herramienta **(cuadro 12)**.

Cuadro 12. Centros veterinarios según instrumento o herramienta que utilizan para el manejo de sus historias clínicas y ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

HERRAMIENTAS	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Software	0	3	3	6	15
Office	1	1	2	4	10
Folders	4	10	12	26	63
Office y Folders	0	0	3	3	7
Ninguna	1	0	1	2	5

En el manejo de las historias clínicas, se encontró, que solo 6 centros veterinarios utilizan software para centros veterinarios (historias clínicas electrónicas), y 26 utilizan archivos físicos (historias clínicas en papel); hoy en día disponer de un software en los centros de salud se ha convertido en un factor imprescindible para todo tipo de clínicas, aunque esta modalidad requiere de tecnología que tiene un costo adicional (Serna y Ortiz, 2005).

Sobre el control de ventas, 17 CV lo hacen a través de archivos físicos, 10 lo hacen manualmente y a través de registro de compra y venta, 7 lo hacen a través de programas de office, 5 a través de un software para centros veterinarios, 1 CV a través de registro de compra y venta, y 1 no utiliza ninguna herramienta (Anexo 13).

4.4 RECURSOS HUMANOS

El 34% de los centros veterinarios tienen 2 personales, 26 por ciento de los centros veterinarios cuentan con 1 personal, 12 por ciento cuentan con 3 y 4 personales, 10 por ciento cuentan con 5 personales y 2 por ciento cuentan con 8, 9 y 10 personales, siendo estos últimos, aquellos con mayor área y

numero de ambientes, el personal incluye médico veterinario, bachiller veterinaria, estudiante de veterinaria, administrador, contador, ayudante de veterinaria, recepcionista, bañador, otros **(Cuadro 13)**.

Cuadro 13. Número de trabajadores de los centros veterinario en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

N° de personal	Centro veterinario	%
1 persona	11 CV	26
2 personas	14 CV	34
3 personas	5 CV	12
4 personas	5 CV	12
5 personas	4 CV	10
8 personas	1 CV	2
9 personas	1 CV	2
10 personas	1 CV	2

La mayoría de los centros estudiados cuentan con 1 y 2 personas en su staff, los mismos que a su vez tienen menor dimensión y ofrecen menos servicios; compatible con Argos portal veterinario, donde manifiestan que la estructura de personal y el número de colaboradores del equipo debe ir relacionado con el nivel de servicio que queremos ofrecer **(Martínez, 2013)**.

En la zona urbana de Pillcomarca solo 3 CV cuentan con médico veterinario, 3 cuentan con Bachiller veterinario, 2 cuentan con ayudante de veterinaria, 1 cuenta con contador, y 1 cuenta con bañador.

En la zona urbana de Amarilis 12 CV cuentan con médico (s) veterinario (s), 2 cuentan con bachiller (es) veterinario (s), 2 cuentan con contador, 2 cuentan con ayudante de veterinaria, 2 cuenta con recepcionista y 2 cuentan con bañador.

En la zona urbana de Huánuco 21 CV cuentan con médico (s) veterinario (s), 13 cuentan con bachiller (es) veterinario (s), 7 cuentan con ayunte (s)

veterinario (s), 6 cuentan con bañador (es), 5 cuentan con contador, 4 cuentan con estudiante veterinario, cuentan con administrador y 1 cuentan con recepcionista (**cuadro 14**).

Cuadro 14. Número de trabajadores de cada centro veterinario según ubicación en la Zona Urbana de Pillcomarca, Amarilis y Huánuco 2018 (N=41).

Cada centro tiene la obligación de contar con uno o varios médicos veterinarios colegiados, en nuestro estudio 36 CV lo tienen, pero se pudo

MIEMBROS Y NÚMERO DE TRABAJADORES	UBICACIÓN			Total
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°
Médico Veterinario Colegiado	6	14	30	50
Bachiller veterinario	3	3	17	23
Estudiante de veterinaria	0	0	4	4
Administrador	0	0	2	2
Contador	1	2	5	8
Ayudante de Veterinaria	2	2	11	15
Recepcionista	0	2	1	3
Bañador	1	2	10	13
Otro	1	0	1	2

observar que 3 CV están dirigidos por un Bachiller en veterinaria y en 2, los que dirigen no tienen ningún estudio previo de medicina veterinaria, esto se consideraría como el ejercicio ilegal de la profesión. Al respecto, el Colegio Médico Veterinario de Lima menciona que es muy importante tener en cuenta que el ilegal ejercicio de la Medicina Veterinaria atenta contra la salud humana, animal y del ambiente; contra la moral y las buenas costumbres, y finalmente contra la eficacia legal de la intervención misma pues la firma de la persona implicada no tiene validez (**Zegarra, 2018**).

La atención médica de mascotas por personal no capacitado, pone en riesgo la vida del paciente, además podría desencadenar enfermedades zoonóticas,

esto afectaría a la salud Humana. Esto se relaciona con las normas del CMVP, donde nos menciona que son inadmisibles y punibles las prácticas médicas o procedimientos carentes de base científica, los inspirados en el charlatanismo, los que prometen a los clientes curaciones imposibles **(CMVP, 2016)**.

4.5 CORRELACIONES

Existe una relación mediana ($r=0.592$) entre el área del centro veterinario y el número de ambientes del centro veterinario.

Existe una relación baja ($r=0.316$) entre el número de servicios médicos que presta y los pacientes que reciben un servicio médico a la semana.

Existe una relación alta ($r=0.609$) entre el tiempo de funcionamiento y el número de servicios especiales que presta el centro veterinario.

Existe una relación baja ($r=-0.229$) entre el número de pacientes que reciben un servicio médico a la semana y los medios de comunicación y/o redes sociales que promocionan el centro veterinario **(cuadro 15)**.

Cuadro 15. Correlación entre variables.

NÚMERO DE AMBIENTES /ÁREA DEL CENTRO VETERINARIO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,592 0,000 41
PACIENTES QUE RECIBEN UN SERVICIOS ESPECIALES QUE PRESTA/ TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DE LA VETERINARIA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,316 ,044 41
NÚMERO DE SERVICIOS ESPECIALES QUE PRESTA/ TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DE LA VETERINARIA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,609 ,000 41
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y/O REDES SOCIALES QUE PROMOCIONA EL CENTRO VETERINARIO/ PACIENTES QUE RECIBEN UN SERVICIO MÉDICO A LA SEMANA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,229 ,150 41

VI. CONCLUSIONES

En total, son 41 CV evaluados, de los cuales 23 son de Huánuco, 13 son de Amarilis y 5 de Pillcomarca; de ellos, 19 abrieron sus centros en los últimos 2 años, lo que significa un incremento de CV del 46 %, principalmente en la zona urbana de Huánuco; y de los 41CV, 38 cumplen con las dimensiones mínimas establecidas en la norma internacional.

Los servicios más solicitados en los centros veterinarios son: la consulta médica, vacunación, desparasitación, pet shop, baño y peluquería, venta de alimentos; y solo 9 CV cuentan con al menos un servicio especial (ecografía, laboratorio, endoscopia, rayos x, otros).

Son 10 CV que utilizan software y office para sus historias clínicas, 3 CV las elaboran en forma manual y con programa de office, 26 CV registran solo manualmente sus historias clínicas y 2 CV no registran las historias clínicas de sus pacientes.

Son 36 CV que tienen un médico veterinario, también se observa que 3 CV están dirigidos por un Bachiller en veterinaria y en 2, los que dirigen no tienen ningún estudio previo de medicina veterinaria.

VII. RECOMENDACIÓN

En el Perú se debería promulgar una ley o norma en donde se establezca un reglamento para registro y control de establecimientos veterinarios.

El Colegio Médico Veterinario de Huánuco debe realizar una fiscalización de los Centros Veterinarios para asegurar la calidad de los servicios y que en todos los casos haya un Médico Veterinario Colegiado y Habilitado.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- ARANDA, M., RODRÍGUEZ, L. 2007. Factibilidad para crear la empresa “CANISALUD EPS”, en la ciudad de Bucaramanga, para la presentación de servicios de salud canina. Título de Profesional en Gestión Empresarial. Universidad Industrial de Santander. 268p.
- BECERRA, C. 2010. Peruanos gastan hasta S/. 300 mensuales en cuidado de sus mascotas. Andina (internet). Disponible en: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-peruanos-gastan-hasta-s300-mensualescuidado-sus-mascotas-285890.aspx>
- BONILLA, E., DÍAZ, B., KLEEBERG, F. y NORIEGA, M. 2010. Mejora continua de los procesos herramientas y técnicas. Universidad de Lima. 46p.
- CARRIÓN, A., WUF. 2016. ¿Esterilizar o no esterilizar? Mito y realidad. Diario El Comercio (internet). Disponible en: <https://elcomercio.pe/wuf/mundo-wuf/esterilizar-esterilizar-mito-realidad-268986>
- CASTILLA OJEDA, P. 2017. Caracterización de la oferta de los servicios veterinarios en los centros veterinarios del Distrito de Ate – Lima. 2p.
- CEDRÉS DE BELLO, S. 2000. Efectos terapéuticos del diseño en los establecimientos de salud (Internet). Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692000000100004
- CISNEROS, R., MIRANDO, R. y RIQUELME, P. 2015. Plan de negocios para la implementación de módulos móviles para brindar el programa de mandar el servicio de peluquería integral para mascotas caninas. Programa de maestría en administración de empresas. 8 - 9p.
- Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid. 2010. Norma de gestión de calidad para los centros de Medicina Veterinaria de animales de compañía. 8 - 10p
- [CMVP] Colegio Médico Veterinario del Perú. 2016. Código Deontológico. Capítulo IV, V, VII y IX Art. 16, 31, 32, 33, 42, 43 y 53. 56 – 61p.
- [COVCV] Colegio Oficial de Veterinaria de la Comunidad Valenciana. 2000. Reglamento para el Ejercicio libre de la Clínica Veterinaria en la comunidad Valenciana. Código de Deontología Veterinaria. 1 - 9p.

- Consejo General de Colegios Veterinarias de España. 2012. Reglamento de la comisión Nacional de Especialidades Veterinarias. Reglamento de la Comisión Nacional. 1 – 15p.
- CONTRERAS SEPÚLVEDA, Alejandro. 2009. Plan de negocio para una clínica veterinaria. Tesis de Ingeniero Civil Industrial. Santiago de Chile. 10 – 11p
- FAO. 2002. Reformas de descentralización de servicios agrícolas (internet). Disponible en: <http://www.fao.org/docrep/005/y2006s/y2006s0e.htm>
- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (internet). Disponible en: http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf.
- GODOY. 2011. ¿Por qué es importante la peluquería canina? (internet). Disponible en: <https://www.guioteca.com/mascotas/¿por-que-es-tan-importante-la-peluqueria-canina/>
- GÓMEZ, G., ATEHORTUA, H. y OROZCO, P. 2007. La influencia de las mascotas en la vida humana. Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias (internet). Disponible en: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/8007/1/Orozco_S_2007_Influencia_mascotas_vida.pdf
- Grupo La República 2011. Peruanos más ricos gastan hasta s/. 4.000 al mes en sus mascotas. Diario La República (internet). Disponible en: <http://larepublica.pe/24-11-2011/peruanos-mas-ricos-gastan-hasta-s-4-000-al-mes-ensus-mascotas>
- MAGUIÑA, C., SOTO, L., EGOAVIL, M. y BREÑA, P. 2004. Enfermedades de las mascotas en humanos (internet). Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v17n1/pdf/a04.pdf>
- MALMIERCA. 2016. La importancia de la formación veterinaria continúa. Vets Affinity (internet). Disponible en: <https://www.affinity-petcare.com/vetsandclinics/importancia-formacion-veterinaria-continua>
- MAMANI JIMÉNEZ, Adonay 2014. Diagnóstico de la calidad de los establecimientos de atención veterinaria para animales menores en la ciudad de Puno y Juliaca. Tesis para optar el título profesional de médico veterinario y zootecnista.

- MARTÍNEZ. 2013. ¿Qué estructura de personal necesito en mi centro veterinario? Argos Portal Veterinario (internet). Disponible en: <http://argos.portalveterinaria.com/noticia/8060/articulos-archivo/que-estructura-de-personal-necesito-en-mi-centro-veterinario.html>
- OBREGÓN. 2016. La importancia de esterilizar a las mascotas según experto. NoticiasRCN (internet). Disponible en: <https://www.noticiasrcn.com/bienestar-mascotas/importancia-esterilizar-las-mascotas-segun-experto>
- OLORTEGUI YZÚ, Dante Rafael. 2004. Administración de recursos humanos en clínicas y hospitales (internet). Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-en-clinicas-y-hospitales/>
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI. 2011. Las redes sociales en internet. Documento de estudio de las redes sociales en internet. 173p.
- OIE. 2017. Calidad de los servicios veterinarios (internet). Disponible en: http://www.oie.int/fileadmin/Home/esp/Health_standards/tahc/current/c_hapitre_vet_serv.pdf
- ORTEGA, L. 2015. Ejercicio Ilegal. CMVL
- PAQUIYAURI JONISLLA, María Elena y Morales Miranda, Irma 2015. Herramientas de gestión Empresarial. Ayacucho. 3p (internet). Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/291514074/Herramientas-de-Gestion-Empresarial-pdf>
- PETOVEL, P. 2014. Donde ubicar los productos en una tienda para vender más. Revista Merca2.0 (internet). Disponible en: <http://www.merca20.com/donde-ubicar-los-productos-en-una-tienda-para-vender-mas/>
- PINEDO QUIÑONES, Jefferson Johel. 2017. Estudio de la Demanda de Servicios Veterinarios en Animales de compañía en el Distrito de San Martín de Porres. 11p.
- RONDÓN. 2012. Crece la inversión en las mascotas. Diario Perú21 (internet). Disponible en: <https://peru21.pe/economia/crece-inversion-mascotas-13740>.

- RUÍZ, C., MANCHEGO, S., MIRANDA, C., y MERCADO, L. 2011. Family pet – Supermercado para mascotas. Tesis de Licenciado en Gestión. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. 12 y 261p.
- SÁNCHEZ CARLESSI, H. y REYES MEZA, C. 2006. Metodología y Diseño de investigación. Lima: Ed. Visión Universitaria. 222p.
- SENASAG. 2002. Reglamento de Establecimientos Veterinarios de la Finalidad de las Funciones, Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos Veterinarios. Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria. 4 – 7p.
- SERNA, A., ORTIZ O. 2005. Ventajas y desventajas de la historia clínica electrónica. Revista de actualización en enfermería 8 (internet). Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-82/enfermeria8205-ventajas/>
- VASSILIADES. 2015. Importancia de los estudios complementarios (internet). Disponible en: http://www.vetcomunicaciones.com.ar/uploadsarchivos/estudios_comp complementarios.pdf
- WU, K. 2012. Perfil de la demanda por los servicios veterinarios en los Distritos de Cono Norte en Lima. Tesis de Licenciado en Administración con mención en Salud Pública. 28p
- ZEGARRA. 2018. CMVL contra el ejercicio ilegal de la medicina veterinaria en el Perú (internet). Disponible en: <http://www.actualidadavipecuaria.com/noticias/cmvl-contra-el-ejercicio-ilegal-de-la-medicina-veterinaria-en-el-peru.html>
- Zona Rural y Zona Urbana (internet) Disponible en: <http://froac.manizales.unal.edu.co/roapRAIM/scorm/274/index.html>

Anexo 1: Ficha de autorización

ENCUESTA A UN CENTRO VETERINARIO DE LA ZONA URBANA

Estimado Sr (a).

El objetivo de la encuesta es evaluar el estudio de las características de los servicios veterinarios de la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, para el beneficio de los clientes

Por este motivo, sírvase a responder las siguientes preguntas. La información que brinde será confidencial y permanecerá en reserva.

¿Podemos iniciar la entrevista?

SI () NO ()

Huánuco, ---- de -----2018.

Nombre del entrevistado

Firma

ANEXO 2: Encuesta realizada a cada Centro Veterinario.

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO

CENTRO VETERINARIO:

ZONA URBANA:

Instrucciones: todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Encerrar en un "círculo" la (s) respuesta (s) correspondiente (s)

1. ¿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 51 a 60 m²
- f. De 61 a 70 m²
- g. De 71 a 80 m²
- h. De 81 a 90 m²
- i. De 91 a 100 m²
- j. Más de 101 m²

2. ¿De qué material está construido el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Construcción de ladrillo y concreto
- b. Construcción de adobe
- c. Construcción con elementos de madera
- d. Construcción con Drywall
- e. Otro (s):

3. ¿Qué ambientes tiene el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Pet-shop
- b. Cirugía (Quirófano)
- c. Consultorio
- d. Baño y peluquería
- e. Farmacia
- f. Recepción
- g. Otro (s):

4. ¿Este local (centro veterinario) es?

- a. Propio
- b. Alquilado

5. ¿Cuánto tiempo viene 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 8 a 9 años
- g. De 9 a 10 años
- h. Más de 11 años.

6. ¿Qué servicios especiales ofrece el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Endoscopia
- b. Laboratorio
- c. Rayos "x"
- d. Ecografía
- e. otro (s):

7. ¿Cuáles son los "Servicios Médicos" que ofrece el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Consulta médica
- b. Vacunas
- c. Desparasitaciones
- d. Especialidades Médicas
- e. Tratamientos dentales
- f. Cirugías
- g. Inseminación Artificial en canes
- h. Hospitalización
- i. Otro (s):

8. ¿Cuáles son los "Servicios no médicos" que ofrece el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Pet-shop
- b. Farmacia
- c. Alimento balanceado para canes.
- d. Alimento balanceado para gatos.
- e. Baños y peluquería
- f. Hospedaje
- g. Servicio de movilidad
- h. Otro (s):

**PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL
CENTRO VETERINARIO**

Instrucciones: todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Encerrar en un "círculo" la (s) respuesta (s) correspondiente (s)

9. ¿Cuántos pacientes reciben un "Servicio Médico", en promedio a la semana?

10. ¿Cuántos clientes acuden para recibir un "Servicio No Médico", en promedio a la semana?

11. ¿Cuáles son los "Servicios Médicos" que son requeridos con mayor frecuencia en el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Consulta medica
- b. Vacunas
- c. Desparasitaciones
- d. Especialidades Médicas
- e. Tratamientos dentales
- f. Cirugías
- g. Inseminación Artificial en canes
- h. Hospitalización
- i. Otro (s):

12. ¿Cuáles son los "Servicios No Médicos" que son requeridos con mayor frecuencia en el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Pet-shop
- b. Farmacia
- c. Alimento balanceado para canes.
- d. Alimento balanceado para gatos.
- e. Baños y peluquería
- f. Hospedaje
- g. Servicio de movilidad
- h. Otro (s):

13. ¿Qué tipo de pacientes llegan al centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Perros
- b. Gatos
- c. Hámster
- d. Conejos
- e. Cerdos
- f. Cuy
- g. Aves
- h. Otro (s):

14. ¿Cuentan con Medico (s) Veterinario (s), con certificado de "Especialista", en el centro veterinario?

- a. Si
- b. No

Si la respuesta es "No" pasar a la pregunta 16.

15. ¿En qué área es especialista?

Puede marcar más de una opción

- a. Animales de Compañía
- b. Dermatología
- c. Neoplasias
- d. Traumatología
- e. Oftalmología
- f. Otro (s):

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL CENTRO

Instrucciones: todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Encerrar en un "círculo" la (s) respuesta (s) correspondiente (s)

16. ¿Cuáles son las cirugías más frecuentes que realizan en el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

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

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

Puede marcar más de una opción

- a. Hemograma Completo
- b. Examen de Orina Completo
- c. Bioquímica
- d. Histopatología
- e. Coproparasitológico
- f. Otro (s):

18. ¿Cuáles son las principales marcas de alimentos para "canes" que vende en el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Nutram
- b. Royal Canin
- c. Proplan
- d. Canbo
- e. Pedigree.
- d. Ricocan
- e. Dog Chow
- f. Equilibrio
- g. Otro (s):

19. ¿Cuáles son las principales marcas de alimentos para "gatos" que se vende en el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Friskies
- b. Whiskas
- c. Ricocat
- d. Supercat
- e. Nutran
- f. Otro (s):
- g. Ninguno

20. ¿A través de qué medios de comunicación y/o "redes sociales" se promociona el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

- a. Página web
- b. Correo Electrónico
- c. Radio
- d. Televisión
- c. Facebook
- d. Otro (s):
- e. Ninguno

21. ¿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. Compras de Productos online
- e. Otro (s):
- g. Ninguno

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PROPIETARIO O PERSONAL AUTORIZADO DEL

Instrucciones: todas las preguntas serán marcadas por el encuestador. Encerrar en un "círculo" la (s) respuesta (s) correspondiente (s)

22. ¿Qué días de la semana atiende el centro veterinario?

Puede marcar más de una opción

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

23. Durante la semana ¿su horario de atención en el centro veterinario es?

24. ¿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.
- d. A través de charlas educativas sobre las enfermedades de importancia en la salud.
- e. A través de campañas de limpieza dental.
- f. Otro (s):
- g. Ninguno

25. ¿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 veterinarias.
- b. Programas de office (Excel, Word, etc.)
- c. Folders (Manualmente)
- d. Otro (s):

26. ¿Cuenta con algún instrumento o herramienta que 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. Programas de office (Excel, Word, etc.)
- g. Manualmente (libro contable)
- h. Otro (s):
- i. Ninguno

27. Con que personal cuenta y cuantos son:

Puede marcar más de una opción

a. Médico veterinario colegiado	
b. Bachiller Veterinario	
c. Estudiante de veterinaria	
d. Administrador	
e. Contador	
f. Ayudante de veterinaria	
g. Recepcionista	
h. Bañador	

- i. Otro (s):

28. ¿Cuál es el número total de trabajadores que hay en el centro veterinario?

ANEXO 3. Local: (propio o alquilado).

LOCAL	UBICACIÓN			TOTAL	
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Propio	0	7	8	15	37%
Alquilado	5	6	15	26	63%
Total	5	13	23	41	100%

ANEXO 4. Material de construcción de los centros veterinarios según ubicación.

MATERIAL	UBICACIÓN		
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco
ladrillo y concreto	5	13	23
de adobe	0	0	0
elementos de madera	0	0	0
Drywall	0	0	0
Otro	0	0	0
Total	5	13	23

ANEXO 5. Días de atención de los centros veterinarios según ubicación.

DÍAS DE ATENCIÓN	UBICACIÓN			TOTAL
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°
LUNES	5	13	23	41
MARTES	5	13	23	41
MIÉRCOLES	5	13	23	41
JUEVES	5	13	23	41
VIERNES	5	13	23	41
SABADO	5	13	23	41
DOMINGO	3	7	16	26
FERIADO	3	9	15	27

ANEXO 6. Horarios de atención según ubicación.

Horarios	UBICACIÓN		
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco
8:30 am - 8:00 pm	1	1	2
8:00 am - 7:00 pm	1	0	0
9:00 am - 8:00 pm	1	0	5
9:00 am - 8:30 pm	1	0	0
8:00 am - 8:00 pm	1	1	3
10:00 am - 8:00 pm	0	1	0
8:00 am - 9:00 pm	0	1	0
9:00 am - 4:00 pm	0	1	0
5:00 pm - 9:00 pm	0	1	0
9:00 am - 7:00 pm	0	1	0
9:00 am - 9:00 pm	0	1	1
9:00 am - 9:00 pm	0	0	1
9:00 am - 10:00 pm	0		1
9:00 am - 1:00 pm 4:00 pm - 8:00 pm	0	1	3
9:00 am - 1:00 pm 3:00 pm - 8:00 pm	0	1	0
9:00 am - 1:00 pm 3:00 pm - 7:00 pm	0	1	0
8:30 am - 1:00 pm 2:30 pm - 7:00 pm	0	1	0
8:00 am - 1:00 pm 3:30 pm - 6:30 pm	0	0	1
9:30 am - 1:30 pm 4:00 pm - 8:00 pm	0	0	1
8:00 am - 1:00 pm 3:00 pm - 7:00 pm	0	0	1
9:30 am - 1:30 pm 4:30 pm - 8:00 pm	0	0	1
9:00 am - 2:00 pm 4:00 pm - 9:00 pm	0	0	1
8:30 am - 1:00 pm 3:30 pm - 7:00 pm	0	0	1
8:00 am - 1:00 pm 3:00 pm - 8:00 pm	0	1	1

ANEXO 7. Contribución de los centros veterinarios con la sociedad según ubicación.

CONTRIBUCIÓN	UBICACIÓN			TOTAL
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°
Campañas de esterilización	3	3	10	16
Campañas de desparasitación	3	5	9	17
Campañas con la municipalidad	2	3	0	5
Charlas	3	0	5	8
Limpieza dental	0	0	1	1
Otros	2	2	5	9
Ninguno	0	4	4	8

ANEXOS 8. Pacientes que reciben un “servicio médico” y un “servicio no médico” en promedio a la semana según ubicación.

Servicios	UBICACIÓN			TOTAL
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°
Servicio medico	102	214	491	807
%	13%	26%	61%	100%
Servicio no médico	103	637	1046	1786
%	6%	36%	58%	100%

ANEXO 9. Médico (s) Veterinario (s) con certificado de especialista según ubicación.

		UBICACIÓN			TOTAL	
		Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°	%
Certificado de especialista	Si	2	1	2	5	12
	No	3	12	21	36	88
	Total	5	13	23	41	100%

ANEXO 10. Medios de comunicación y/o redes sociales donde se promociona los centros veterinarios según ubicación.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	UBICACIÓN			TOTAL
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°
Página web	1	3	5	9
Correo	0	1	2	3
Radio	0	0	2	2
Televisión	0	0	0	0
Facebook	2	9	17	28
Otros	1	0	5	6
Ninguno	2	3	3	8

ANEXO 11. Servicio (s) que brindan a través de internet según ubicación.

SERVICIOS QUE OFRECEN POR INTERNET	UBICACIÓN			TOTAL
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°
Reserva de citas medicas	0	2	6	8
Reservas de baño	1	4	6	11
Información	1	8	15	24
Compra online	1	0	2	3
Otros	0	1	0	1
Ninguno	3	3	7	13

ANEXO 12. Instrumento o herramienta que utilizan para llevar el “control de las ventas” de sus servicios y/o productos que ofrece los centros veterinarios según ubicación.

HERRAMIENTAS	UBICACIÓN			TOTAL
	Pillcomarca	Amarilis	Huánuco	N°
Software	0	2	3	5
Registro de compras y ventas	0	0	1	1
Office	0	1	6	7
Manualmente	1	6	10	17
Ninguno	1	0	0	1
Registro de compra y ventas - manualmente	3	4	3	10

ANEXO 13. Número de personas que trabajan en cada centro veterinario según ubicación.

PILLCOMARCA

N° de personal	Recursos Humanos
1 persona	2 CV
3 personas	1 CV
4 personas	1 CV
5 personas	1 CV

AMARILIS

N° de personal	Recursos Humanos
1 persona	6 CV
2 personas	4 CV
3 personas	1 CV
4 personas	2 CV

HUÁNUCO

N° de personal	Recursos Humanos
1 persona	3 CV
2 personas	10 CV
3 personas	3 CV
4 personas	2 CV
5 personas	3 CV
8 personas	1 CV
9 personas	1 CV
10 personas	1 CV



FIGURA 1. Fotografía de la encuesta realizada el centro veterinario “Los Portales” en la Zona Urbana de Amarilis.



FIGURA 2. Fotografía de la encuesta realizada en el centro veterinaria “K9” en la Zona Urbana de Amarilis.



FIGURA 3. Fotografía de la encuesta realizada en el centro veterinaria “Manimal” en la Zona Urbana de Huánuco.



FIGURA 4. Fotografía de la encuesta realizada al centro veterinario “Zoocenter” en la Zona Urbana de Huánuco.



FIGURA 5. Fotografía de la encuesta realizada al centro veterinario “Animal Home” en la Zona Urbana de Huánuco.

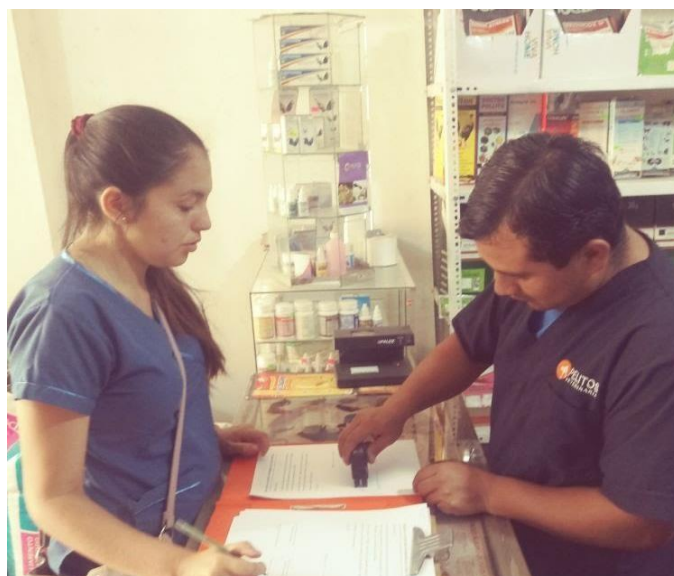


FIGURA 6. Fotografía de la encuesta realizada al centro veterinario “Pelitos” en la Zona Urbana de Huánuco.



FIGURA 7. Fotografía de la encuesta realizada al centro veterinario “Inti” en la Zona Urbana de Pillcomarc



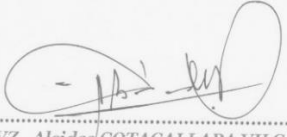
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO VETERINARIO


En la ciudad de Huánuco, Distrito de Pillco Marca, a los veinte y ocho días del mes de junio del 2018, siendo las doce horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos se reunieron en el Auditorio de la Facultad, los Miembros integrantes del Jurado examinador para proceder a la Evaluación de Sustentación de Tesis Titulada: "ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS EN LA ZONA URBANA DE HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA"; de la Bachiller de la Facultad de Medicina Veterinaria Katherine Wendy COLLAZOS CAMPOS, para OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO VETERINARIO, estando integrado por los siguientes miembros:

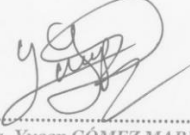
- MVZ. Alcides COTACALLAPA VILCA Presidente
- Dr. Juan Marco VÁSQUEZ AMPUERO Secretario
- Mg. Yusep GÓMEZ MARÍN Vocal

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del Jurado procedieron a la calificación, cuyo resultado fue Aprobado, con la nota de Dieciséis (16), con el calificativo de: Bueno

Con lo que se dio por finalizado el proceso de Evaluación de Sustentación de Tesis. Siendo a horas 13:15 PM, en fe de la cual firmamos.


.....
MVZ. Alcides COTACALLAPA VILCA
PRESIDENTE


.....
Dr. Juan Marco VÁSQUEZ AMPUERO
SECRETARIO


.....
Mg. Yusep GÓMEZ MARÍN
VOCAL

BIOGRAFÍA

Mi nombre es Katherine Wendy Collazos Campos, nací el 27 de octubre de 1993 en la ciudad de Huánuco, mis estudios primarios los realice en “San Ignacio de Loyola” (1999-2003) y “Señor de los Milagros” (2004); mis estudios secundarios los realice en la I. E.E “Nuestra Señora de las Mercedes” (2005-2009).

Mis cualidades son trabajar en equipo, ser responsable, y las áreas de las ciencias veterinarias que me agrada son Clínica en animales menores y salud pública.

