

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA  
VETERINARIA**



**Caracterización de la prestación de los servicios veterinarios en el  
distrito de Chiclayo 2022.**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de:

**Médico Veterinario**

**Autor:**

Bach. William Jesús Ojeda García

**Asesor:**

M.V. M.Sc. José Luis Vílchez Muñoz

Lambayeque, 2024

# Caracterización de la prestación de los servicios veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.upch.edu.pe">repositorio.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://cia.uagraria.edu.ec">cia.uagraria.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.utp.edu.pe">repositorio.utp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	



José Luis Vilchez Muñoz  
Asesor



William Jesús Ojeda García  
Autor



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: William Jesús Ojeda García  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: Caracterización de la prestación de los servicios veterinarios...  
Nombre del archivo: Tesis\_William\_Ojeda\_G..pdf  
Tamaño del archivo: 1.75M  
Total páginas: 65  
Total de palabras: 10,618  
Total de caracteres: 60,485  
Fecha de entrega: 07-feb.-2024 12:38p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2288861269



Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

José Luis Vilchez Muñoz

Asesor

William Jesús Ojeda García

Autor

## CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, José Luis Vilchez Muñoz, asesor del trabajo de investigación del bachiller William Jesús Ojeda García.

Titulada:

**Caracterización de la prestación de los servicios veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud del 18%, verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por una Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque 10/02/2024



---

José Luis Vilchez Muñoz

DNI: 16724468

Asesor

Revisado por:



José Luis Vílchez Muñoz

Asesor



José Luis Daza Arévalo

Co-asesor

Presentado por:



William Jesús Ojeda García

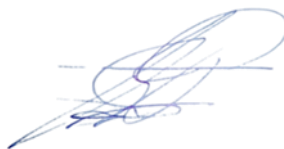
Aprobado por:



Dr. Cesar Augusto Piscoya  
Vargas  
**Presidente**



M.Sc. Segundo Lorenzo  
Montenegro Vidarte  
**secretario**



M.Sc. José Carlos Leyva  
Piedra  
**Vocal**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD MEDICINA VETERINARIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION**



**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

*Bachiller WILLIAM JESUS OJEDA GARCIA investigador (s) principal, y Dr. José Luis Vilchez Muñoz Asesor del trabajo de investigación "CARACTERIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS EN EL DISTRITO DE CHICLAYO 2022", declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar, que puede conducir a la anulación del Título o Grado emitido como consecuencia de este informe.*

*Lambayeque, 5 de febrero de 2024*

**WILLIAM JESUS OJEDA GARCIA**  
*Investigador*

**Dr. JOSÉ LUIS VILCHEZ MUÑOZ**  
*Asesor*



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD MEDICINA VETERINARIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION



Libro de Acta de Sustentación de Tesis  
Folio: N° 00235

Siendo las 11:00 a.m. del día viernes 29 de diciembre del 2023, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Medicina Veterinaria, "Luis Enrique Díaz Huamán", los miembros del jurado conformado por:

Dr. César Augusto Piscoya Vargas	Presidente
MSc. Segundo Lorenzo Montenegro Vidarte	Secretario
MSc. José Carlos Leiva Piedra	Vocal
Dr. José Luis Vilchez Muñoz	Asesor

Designados mediante Resolución N° 039-2023-D-FMV, de fecha 20 de abril de 2023, con el fin de recepcionar el trabajo de tesis "CARACTERIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS EN EL DISTRITO DE CHICLAYO 2022" a cargo del Bachiller WILLIAM JESUS OJEDA GARCIA y aprobado por Resolución N° 063-2023-D/FMV.

De acuerdo a la Resolución N° 167-2023-D/FMV, del 20 de diciembre del 2023, se autoriza la sustentación de la tesis antes mencionada a cargo del Bachiller WILLIAM JESUS OJEDA GARCIA.

Finalizada la sustentación, los miembros del jurado procedieron a formular las preguntas correspondientes, y luego de las aclaraciones respectivas han deliberado y acordado aprobar el trabajo de tesis con el calificativo de BUENO.

No habiendo otro punto a tratar, se procedió a levantar la presente acta en señal de conformidad, siendo las 12:00 p.m. horas del mismo día. Por lo tanto, el Bachiller WILLIAM JESUS OJEDA GARCIA, está apto para obtener el título de Médico Veterinario.

Dr. César Augusto Piscoya Vargas  
Presidente

MSc. Segundo Lorenzo Montenegro Vidarte  
Secretario

MSc. José Carlos Leiva Piedra  
Vocal

Dr. José Luis Vilchez Muñoz  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO:**

A mis padres y hermanas,  
porque son ellos los que me  
acompañan en este arduo  
camino hacia el éxito.

A mis amigos, José Luis Daza Arévalo y  
Ayling Macalopu Rimachi  
porque día a día gracias a sus  
conocimientos, han tenido la labor de  
guiarme en el trabajo de investigación

Agradezco a Dios, pues sin él  
este informe no se habría  
podido llevar a cabo.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN:</b>	12
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	13
1.1 Situación problemática:	13
1.2 Formulación del problema:	14
1.3 Variable:	14
1.4 Cuadro de operacionalización de variables:	62
1.5 Objetivos:	15
<b>II. DISEÑO TEÓRICO</b>	16
2.1 Antecedentes:	16
2.2 Bases Teóricas	17
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS:</b>	22
3.1 Tipo de investigación:	22
3.2 Técnicas, instrumentos:	22
3.3 Lugar de estudio:	23
3.4 Población y muestra:	23
3.5 Materiales:	25
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:</b>	26
4.1 Infraestructura:	26
4.2 Equipamiento:	30
4.3 Cartera de servicios:	31
4.4 Recurso Humano:	34
4.5 Gestión Administrativa:	35
<b>V. CONCLUSIONES</b>	38
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA</b>	40
<b>VII. ANEXOS</b>	43

## **Resumen:**

El objetivo del presente estudio fue caracterizar la prestación de los servicios brindados por los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo en el año 2022, a través del análisis de las dimensiones: gestión administrativa, infraestructura, equipamiento, recurso humano y cartera de servicios, así es relevante señalar que en dicho distrito existen un total de 64 centros de atención veterinaria registrados en el área de sanidad de la municipalidad. La metodología que se utilizó en la presente investigación es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo, transversal, realizando un análisis de los establecimientos presentes en el distrito de Chiclayo. Para obtener la muestra se realizó el diseño de muestreo de tipo censal donde la unidad de análisis fueron los centros veterinarios evaluados, utilizando métodos de inclusión y exclusión, obteniendo un total de 34 establecimientos a evaluar, asimismo se aplicó como instrumento de recolección de datos la encuesta semi estructurada y el cuestionario, así los datos obtenidos serán procesados a través del paquete estadístico del programa Microsoft Excel versión Windows 10, de igual forma los resultados fueron presentados en tablas de frecuencia de doble entrada y gráficos. En relación a ello, se obtuvo como resultado que, el 75% considerados como clínicas pueden brindar distintos servicios, y dentro de los servicios, el 73.5% brinda al menos un servicio médico, siendo los más comunes los servicios de vacunación y desparasitación, además, que muy pocos realizan un correcto desecho de sus residuos, solo el 41.2% presentan manejo y segregación, pero solo el 12.5% cuentan con una empresa encargada de desechar los residuos sólidos peligrosos (Hospitalarios).

Palabras claves: Establecimiento, veterinaria, servicios veterinarios, infraestructura.

## **Summary:**

The objective of this study is to characterize the services provided by veterinary establishments in the district of Chiclayo in 2022, through the analysis of the dimensions: administrative management, infrastructure, equipment, human resources and portfolio of services, in this district there are a total of 64 veterinary care centers registered in the health area of the municipality. The methodology used in this research is a quantitative, descriptive, cross-sectional design, analyzing the establishments present in the district of Chiclayo. To obtain the sample, a census-type sampling design was used, where the unit of analysis was the veterinary centers evaluated, using inclusion and exclusion methods, obtaining a total of 34 establishments to be evaluated, applying a semi-structured survey and a questionnaire as an instrument for data collection, the data obtained will be processed through the statistical package of Microsoft Excel Windows 10 version, the results will be presented in double entry frequency tables and graphs. Among the services provided, 73.5% provide at least one medical service, the most common being vaccination and deworming services. In addition, very few perform proper waste disposal, only 41.2% have waste management and segregation, but only 12.5% have a company in charge of disposing of hazardous solid waste (hospital waste).

Key words: Establishment, veterinary, veterinary services, infrastructure.

## **INTRODUCCIÓN:**

En la actualidad, existe un aumento en el número de familias que adquieren una mascota, donde muchas de estas familias, incluso las consideran como un miembro más de la familia, brindándoles los cuidados y atenciones necesarias para que la mascota goce con la mejor salud posible, generando con ello, que estas sean vistas de forma diferente por la sociedad, lo cual conlleva a que los médicos veterinarios intervengan brindando sus servicios, así como también la apertura de centros veterinarios, empero, también existen centros con atenciones deficientes, debido a que, se ha incrementado la demanda de servicios de atención veterinaria.

Respecto de ello, el crecimiento de establecimientos veterinarios ha aumentado en los últimos años, es decir, existe una mayor demanda de sus servicios, debido a que, las familias buscan siempre tener en óptimas condiciones la salud de su mascota, ante ello, los establecimientos deben cumplir con ciertas medidas establecidas por la autoridad local, como tener licencia de funcionamiento, licencia de salud y licencia de defensa civil, además, de cumplir con normativas impuestas por las entidades de salud, debido a, la manipulación de medicamentos de uso humano.

En ese sentido, un centro veterinario debe ser un establecimiento dirigido por un médico veterinario colegiado que brinda servicios de prevención, diagnóstico clínico, laboratorio, tratamiento, cirugías junto al control de enfermedades para el cuidado y salud de las mascotas. Por otro lado, si es un consultorio debe contar con área clínica para realizar observaciones médicas con pequeños abordajes quirúrgicos, si en caso es una clínica debe brindar los servicios de tratamientos especializados, debe contar con instalaciones con ambientes independientes para intervenciones quirúrgicas, áreas de laboratorio e imagenológico, generando un objetivo, el cual es garantizar un servicio de calidad para conseguir que los clientes confíen el cuidado de sus mascotas.

Cabe señalar que, hasta la fecha no existe una normativa de categorización para los establecimientos veterinarios, así como consecuencia de ello, las veterinarias no cuentan con las áreas necesarias para para brindar diferentes tipos de servicios, haciéndose llamar en su mayoría, a pesar de ello, “Clínicas veterinarias”, así la deficiencia en los equipos y en los conocimientos profesionales ocasiona muchas veces errores en los diagnósticos y tratamientos de diversas enfermedades.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Situación problemática:**

En la actualidad, la demanda relacionada a la atención de animales en establecimientos veterinarios ha aumentado, cabe recalcar que un establecimiento de salud es un lugar donde se desarrollan actividades para la atención integral de salud, haciendo énfasis en los aspectos preventivos, además, de realizar tratamiento de enfermedades teniendo centros de ayuda diagnóstica, realizando también una atención de salud del régimen ambulatorio.(1)

Ahora bien, este incremento en la demanda de atención veterinaria, se ha originado, debido a que, se ha dado un aumento de mascotas en las familias y la búsqueda de atención médica para ellas, cabe señalar que, también se da para animales rescatados, como consecuencia de esto. se ha generado en el mercado de la atención veterinaria una mayor rentabilidad, por ende, ha surgido una necesidad que consta en brindar atención y sobre todo un correcto servicio médico.

Los establecimientos veterinarios en su mayoría tienen el nombre de clínicas veterinarias, sin tener ninguna categorización o una denominación, de acuerdo a los distintos parámetros existentes. En sentido, se puede afirmar que el aumento de personas que requieren de servicios de atención veterinaria para sus mascotas contribuye al incremento en el número de establecimientos veterinarios, pero también por la misma necesidad creada en algunos casos estos establecimientos funcionan en condiciones no aptas en infraestructura, equipamientos y normas, las cuales contribuyen a malas prácticas médicas, generando denuncias por maltrato animal, negligencias y la clausura de los establecimientos, sin tener en cuenta su capacidad física y capacidad resolutive.(1 ,2)

Así en el contexto local, en Chiclayo existen 64 centros de atención medica veterinaria inscritos y registradas en el área de sanidad de la municipalidad, las cuales son llamadas “clínicas veterinarias”, pero que en la realidad no cuentan con una categorización que las organice de acuerdo a los servicios que presta, lo cual ocasiona que todas brinden diferentes tipos de servicios, desde los más básicos ( atención clínica y Spa) hasta cirugías, y en la mayoría de los casos sin tener médicos especialistas en diferentes áreas, incluso, algunos centros de atención solo cuentan con un profesional con el grado académico de bachiller el cual realiza las actividades antes mencionadas.

Así esta realidad, se incrementa, debido a que, ni la municipalidad, ni el colegio médico veterinario supervisan que las clínicas veterinarias brinden los servicios de acuerdo a la norma, con infraestructura adecuada y personal especializado, pese a que la municipalidad tiene como función supervisar el cumplimiento del correcto funcionamiento otorgados por la licencia de funcionamiento brindada por esta, por otro lado, es el Colegio Médico Veterinario de

Lambayeque, el encargado de supervisar que los profesionales ejerzan correctamente la profesión a través de la ley 13679 (Ley que norma el ejercicio de la medicina veterinaria) y la ley 27265 (Ley de Protección a los Animales Domésticos y a los Animales Silvestres mantenidos en cautiverio), además, de la autorización sanitaria expedida por el gobierno local, el cual establece el marco normativo en su jurisdicción, dentro lo especificado por la Ley que regula el Régimen Jurídico de Canes.(3–5). Así esta problemática hace que cada día existan más centros de atención veterinaria, pero, sin las condiciones que regulen la calidad de atención que las mascotas demandan, por lo que la finalidad de este estudio es de vital importancia para ordenar y clasificar la según los niveles de atención y complejidad de estos centros de salud veterinaria.

## **1.2 Formulación del problema:**

¿Qué características tiene la prestación de los servicios veterinarios brindados por los establecimientos de actividad privada en el distrito de Chiclayo?

## **1.3 Variables:**

### **1.3.1 Variables independientes:**

- a) Infraestructura
- b) Equipamiento
- c) Cartera de servicios
- d) Gestión administrativa
- e) Recurso humano

### **1.3.2 Variable dependiente:**

Prestación de servicios veterinarios

## **1.4 Objetivos:**

### **1.4.1 Objetivo General:**

Caracterizar la prestación de los servicios brindados por los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo en el 2022.

### **1.4.2 Objetivos Específicos:**

- Analizar las condiciones de infraestructura y equipamiento de los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo en el 2022.
- Analizar la gestión de recursos humanos y cartera de servicios establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo en el 2022.
- Analizar gestión administrativa establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo en el 2022.

## **II. DISEÑO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes:**

En un estudio realizado en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, en el cual se analizaron 18 clínicas tomando en cuenta los aspectos de infraestructura, equipamientos, servicios y personal, a través de una encuesta a los encargados, donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 100 % de los establecimientos se consideraron consultorios, con respecto a la cantidad de veterinarios que laboran en un consultorio, el 61 % de las veterinarias constan de 1-3 médicos y el 39 % son atendidos por 4-5 médicos, el 50 % son encargados veterinarios, mientras que el 23 % son dueños y 22 % son encargados no veterinarios, además, la mayoría de esos establecimientos no cuentan con la infraestructura ni los equipos adecuados para brindar un correcto servicio.(6)

Según los resultados obtenidos por Morales (2017); quién realizó un análisis de 30 centros veterinarios en la ciudad capital de Guatemala, más del 50% de clínicas a las cuales se les realizó la encuesta no cuentan con el recurso humano necesario para brindar el correcto servicio, ni con las áreas o ambientes necesarios; sumado a esto, solo el 70% de clínicas veterinarias cuentan con un permiso dado por el gobierno local.(7)

En la tesis realizada en el distrito de Ate – Lima llevado a cabo el 2017, se analizó las características de la oferta de los servicios veterinarios desde la variable infraestructura tomando como base la norma internacional de gestión de calidad para los centros de medicina veterinaria de animales de compañía; donde el 66.7 % de los centros encuestados deben considerarse consultorios veterinarios mas no clínicas (según estándar internacional debe ser de 21 m<sup>2</sup> a 30 m<sup>2</sup>), tan solo el 16.65 % puede considerarse clínica veterinaria (41 m<sup>2</sup> a 50 m<sup>2</sup> según norma internacional), y el 16.65 % no cumple con el criterio internacional. Analizando la cartera de servicios estos son: consulta médica, desparasitación, vacunación, pet-shop, farmacia, baños y peluquería.(8)

Un análisis realizado en la zona urbana de Huánuco, Amarilis y Pillcomarca, en donde se encuestó a 41 centros veterinarios, obteniendo información sobre infraestructura, servicios que brindan, herramientas de gestión y recursos humanos; se encontró que el 7.31% no cumplen con el área requerida de acuerdo a las normas internacionales; 41.2% pueden considerarse consultorio veterinario y 51.2% se consideran Clínicas Veterinarias según estándar internacional. Los servicios más frecuentes que ofrecen son: consulta médica, vacunación, venta de alimento, grooming(baño y peluquería). Respecto a la cartera de servicios el 78% ofrecen el servicio de cirugía siendo la más requerida 68% 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 el 87.8% cuentan con Médicos Veterinarios Titulados y colegiados.(9)

En el estudio realizado para medir la calidad de atención de los servicios veterinarios en la ciudad de Puno y Juliaca los resultados fueron: que el 82% es deficiente en la infraestructura; el 74 % de los establecimientos en estudio es deficiente en relación a la relación al personal, el 78% cuenta con una calidad deficiente con respecto a la variable equipamiento, el estudio concluye que el 85% de los establecimientos evaluados se encuentra con calidad.(10)

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Infraestructura y equipamiento:**

El servicio nacional de sanidad agropecuaria e inocuidad alimentaria, indica que un centro de atención médico veterinario, debe tener distintos ambientes (espacio físico comprendido entre pares, piso y techo.(1)) como: sala de recepción habilitada para la comodidad de los usuarios, con una capacidad mínima para atender a dos pacientes con sus respectivos dueños, asimismo, la sala para consulta y pequeñas intervenciones médico quirúrgicas, con mínimo nueve metros cuadrados, disponer de un lavado con agua fría y caliente, así como expendedor de papel o secadores automáticos, además, de contar con los equipos y materiales necesarios para efectuar el diagnóstico y tratamiento de los animales; contando también que sus paredes, techos y pisos deben ser impermeables. (10)

Respecto de ello, en el reglamento de establecimientos veterinarios de SENASAG en Bolivia, refiere sobre las funciones, infraestructura y equipamiento de los establecimientos veterinarios, donde cada establecimiento (Farmacia, clínica, consultorio, hospital o pet shop) debe contar con áreas individuales, orientadas a las funciones requeridas por cada establecimiento, siendo también lugares espaciosos, donde se pueda realizar una correcta orientación y organización. (12) A su vez debe ser diferenciando de una clínica veterinaria, la cual es una entidad de salud generalmente privada, encargada o capacitada para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, la cual puede brindar servicios específicos o especializados y una hospital, el cual es un centro de salud complejo, que cuenta con diversas áreas de atención, y diversas especialidades, capaces de atender las diversas demandas de salud, además, de tener los equipos necesarios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, asimismo, de brindar los servicios de investigación y docencia.(13)(14)

En la misma línea, en un artículo web, donde se explican sobre la correcta ubicación de los productos a vender y la idea errónea sobre como la ubicación aleatoria de estos generando deficientes ventas, donde la mejor forma de optimizar las ventas es colocar los productos nuevos o en lanzamiento en el ingreso, caja o mostradores cercanos a la atención directa, los productos

básicos y los de mayor consumo de los clientes se organizarían en son las áreas más alejadas, y a las que apenas llega la gente.(15)

Por otro lado, un aspecto relevante y común dentro de los procedimientos veterinarios es la esterilización, operación de ovarios e histerectomía (OVH), el cual es el procedimiento quirúrgico más frecuente realizado en establecimientos veterinarios, siendo también un excelente método anticonceptivo para evitar el crecimiento de la población desmedida de canes, además, se pueden realizar cirugías menores, las cuales son procesos quirúrgicos en donde el riesgo quirúrgico no suele ser muy comprometedor en la vida del paciente, son abordajes que se realizan de forma ambulatoria, es decir, que no requieren hospitalización pre y post operatoria. Por otro lado, las cirugías mayores, son abordajes que requieren hospitalización del paciente, debido a que, implican un mayor riesgo en la vida del paciente y se suelen realizar bajo protocolos anestésicos complejos. (16)(17)

Asimismo, en la guía para cuidado y uso de animales de experimentación, se hace referencia a los procedimientos quirúrgicos, las instalaciones y los materiales adecuados para llevar a cabo los abordajes quirúrgicos mayores como menores, obteniendo un mayor control sobre el ambiente, los medicamentos y la asepsia adecuada, con el fin de lograr una cirugía exitosa y mayor supervivencia, además, de poder realizar cirugías de emergencia en las condiciones adecuadas. De igual forma, la estética en las mascotas o área de grooming comprende a la limpieza (baños) y peluquería, siendo un área accesible para las familias, lo cual, no solo comprende un tema de belleza, si no también comprende la higiene, ya que, ayuda a la eliminación de suciedad y ectoparásitos presentes en las mascotas y que puede afectar con la salud humana.(18)(19)

Respecto del área de farmacia, es una unidad productora de servicio de salud de atención de soporte, encargada de brindar soporte en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, brindando medicamentos, dispositivos médicos, productos sanitarios e insumos pertenecientes a las estrategias sanitarias.(20) Así, esta actividad está relacionada estrechamente con la profesión, siendo el médico veterinario el responsable de prescribir medicamentos en recetas médicas y venderlos en sus establecimientos, aquí surge otra problemática, la cual consiste en la existencia de establecimientos que brinden el servicio de farmacia sin tener un médico veterinario responsable, generando una gran rentabilidad, pero, arriesgando la salud de los animales.(21)

En ese sentido, la norma de gestión de calidad para los centros de atención de medicina veterinaria de animales de compañía, los equipamientos básicos que debe contar un centro de atención veterinaria deben ser: otoscopio, oftalmoscopio, estetoscopio, lector de microchips, termómetro, instrumental quirúrgico básico, botiquín con medicamentos de urgencias, bomba de ambú y tubos endotraqueales, fuente de iluminación complementaria, sistema esterilización por calor o químico. Además, la mencionada norma sostiene que se deben cumplir los requisitos de: correcta

relación y atención a los clientes, adecuada infraestructura, recurso humano capacitado, correcto manejo de consultas, cirugías, urgencias y hospitalización, adecuada gestión de los procesos de subcontratos (laboratorio, rayos x, ecografía, etc.), adecuado control en los registros de historias clínicas, cuaderno de reclamos y sugerencias. (22,23)

Por último, en el reglamento para el ejercicio libre de la el reglamento para el ejercicio libre de la clínica veterinaria en la comunidad valenciana, habla sobre una categorización (es la clasificación de establecimientos de salud en base a sus niveles de complejidad y características funcionales comunes, estas están compuestas por unidades productoras de servicios de salud (UPSS) lo cual determina la capacidad resolutoria del establecimiento.(24)) de los centros de trabajo o establecimientos veterinarios y el área necesaria para ser calificados en consultorios o clínicas veterinarias, siendo la superficie mínima con el que deben contar estos locales destinados para CV son: 25 m<sup>2</sup> para el Consultorio Veterinario, 35 m<sup>2</sup> para la Clínica Veterinaria, si considera instalaciones radiológicas y de laboratorio sería 45 m<sup>2</sup>.(25)

### **2.2.2 Gestión Administrativa:**

La gestión administrativa es el estudio de la dirección consciente y sistemática de un establecimiento de salud, a través de un eficiente manejo en el recurso humano, financiero y materiales presentes en una entidad, orientándose a la función y los objetivos de la entidad. (38)

Asimismo, la cartera de servicios de salud es el conjunto de diferentes prestaciones que brinda un establecimiento de salud de acuerdo a las necesidades de la población y a las prioridades sanitarias del sector.(1)

Respecto de ello, la organización de las naciones unidas para la alimentación (FAO) clasifica a los servicios veterinarios en servicios de medicamentos, servicios clínicos, en donde están el tratamiento y control de enfermedades, servicio de prevención y protección de la salud, además, del suministro de vacunas, medicamentos y otros productos como la inseminación artificial, además de procurar la salud humana.(26)

De igual modo, la implementación de historias clínicas es un factor importante para el correcto desarrollo de un establecimiento, además de ayudar al correcto manejo clínico del paciente, además de ahorrar tiempo en el acceso a la información clínica, facilitando una mejor organización e interacción con el médico tratante.(30)

Ante ello, el observatorio nacional de telecomunicaciones, habla sobre la importancia de las redes sociales y el fácil acceso de estas, siendo las redes sociales un medio importante para obtener información y proporcionar distintos productos a personas y empresas, teniendo un gran alcance al público.(31)

Por otro lado, la ley general residuos sólidos da una guía que para asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos y sanitaria, para una correcta prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de la persona humana, teniendo en cuenta las actividades de reciclaje, reutilización y recuperación, clasificándolas en: residuo domiciliario, residuo comercial, residuo de limpieza de espacios públicos, residuo de establecimiento de atención de salud, residuo industrial, residuo de las actividades de construcción, residuo agropecuario, residuo de instalaciones o actividades especiales y ambientalmente adecuada.(32)

En ese mismo sentido, en la norma técnica del MINSA sobre el manejo de residuos sólidos hospitalarios, se menciona que los establecimientos de salud deben implementar un método de tratamiento para los residuos sólidos acorde con su magnitud, nivel de complejidad, ubicación geográfica, recursos disponibles y viabilidad técnica, que facilite la disposición final en forma eficiente, segura y sanitaria.(33)

En su directiva sanitaria para la atención veterinaria en el contexto de la pandemia por covid-19, el ministerio de salud, establece modificaciones en la atención, como en el aforo, la limpieza y desinfección, así como el uso adecuado del equipo de protección personal como mascarillas, protectores faciales, guates descartables, incluso mandiles descartables si en caso la situación lo necesite, los ambientes deben contar con materiales de fácil limpieza y desinfección, así como ventilación mecánica.(34)

Las veterinarias en el distrito de Chiclayo, deben ser registradas en el área de licencias y cumplir requisitos para su registro, como el análisis del nivel de riesgo según su infraestructura, metros cuadrados y localización, para posteriormente ser inscritas en área de Sanidad de la municipalidad para su posterior control, existen un total de 64 veterinarias registradas en área de Sanidad en el 2022. (35)

Así, debe tener en cuenta las normas ISO de calidad la cual está enfocada en brindar una gestión de calidad para demostrar la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada definiendo y gestionando que sus productos y servicios son conformes con los requisitos del cliente, analizando la dirección, gestión de recursos, realización de productos y servicios, haciendo un análisis de mejoras. (36)

### **2.2.3 Cartera de Servicio:**

De igual forma, ANDINA, una agencia de noticias, se informó que los peruanos gastan mensual en atenciones clínicas a sus mascotas, siendo las consultas médicas los servicios más requeridos, además de requerir servicios como spa canino o pet-shop para complacer a sus mascotas, indicando también que el mercado en los últimos 10 años creció de forma exponencial, esperando que siga aumentando el número de personas que requieran un servicio veterinario.(27)

Por su parte, la Dirección de Salud I Callao, habla sobre los equipos médicos utilizados en el sector salud y la implementación o renovación, mencionando a los principales como laboratorio clínico, una sala para el diagnóstico a través de rayos X y una sala con un equipo ecográfico.(28)

En relación a ello, en el proyecto para la creación de un laboratorio clínico veterinario en la ciudad de Bucaramanga, donde se pueda procesar muestras de parasitología, hematología, serología y microbiología, el gasto de inversión a realizarse sería muy alto, debido a, los requerimientos que necesitan para su implementación y funcionamiento, a pesar de eso llega a ser un proyecto funcional, debido a, la accesibilidad económica que presenta hacia el propietario de las mascotas y el poco personal que se requiere.(29)

#### **2.2.4 Recurso Humano:**

El recurso humano hace referencia a la importancia de la preparación y actualización necesaria en el médico veterinario, para lograr mejoras en su atención, además, de tener la infraestructura necesaria para atender de la mejor forma a las mascotas, siendo un tema de suma importancia que ha tomado fuerza en las últimas décadas.(37)

Ante ello, el Colegio Médico Veterinario del Perú define a los consultorios veterinarios como establecimientos que tienen como propietarios a médicos veterinarios colegiados, teniendo estos como fin las curaciones, vacunaciones y consultas clínicas de animales, siendo prohibidos los procedimientos quirúrgicos. (38). Siendo la Colegiatura profesional un requisito fundamental para ejercer la Profesión.(39)

Asimismo, los establecimientos deben tener profesionales habilitados, siendo la habilitación un proceso extraordinario que está establecido y regulado en la Ley de Creación de un Colegio Profesional o en sus Estatutos, ya que los Colegios Profesionales son las únicas instituciones de Derecho Público que pueden otorgar la habilitación para el ejercicio laboral de un profesional.(39)

### **III. MATERIALES Y METODOS:**

#### **3.1 Tipo de investigación:**

Según el tipo de investigación, esta investigación es descriptivo, transversal, cuantitativo. Se considera una investigación descriptiva, debido a que, en el estudio se realizó un análisis de los distintos componentes de un establecimiento veterinario (infraestructura, equipamiento, cartera de servicios, gestión administrativa y recurso humano) describiendo su actuar e importancia en la atención y analizando sus características, siendo transversal porque se realizó en un lapso de tiempo, realizando una sola encuesta por establecimiento. Además, de ser cuantitativo porque se analizará las características de las variables de estudio, además de obtener una cantidad o porcentaje de veterinarias aptas para brindar un servicio de calidad.

#### **3.2 Técnicas, instrumentos:**

##### **3.2.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

Método: El método para recolección de datos fue una encuesta elaborada en Microsoft Word 2018 la cual tendrá distintos enfoques a evaluar, según sus dimensiones, como la infraestructura y equipamiento, recurso humano, cartera de servicios y gestión administrativa.

Técnica: Se tuvo como técnica de evaluación una serie de preguntas (cuestionario), y la observación de forma personal a cada establecimiento seleccionado, donde posteriormente se analizó cada dimensión de acuerdo a sus recursos presentes, para que finalmente se defina si la prestación de servicios es buena o mala.

Instrumento: Encuesta

Validez: El instrumento(encuesta) tuvo una validación a través de una “**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**”, la cual fue revisada por los MAGISTERS es gestión pública:

- a. Cabrejos Ugaz Carmela
- b. Cabanillas Santa Cruz Floriberto

Confiabilidad: Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó la técnica Alfa de cronbach, en la cual se obtuvo un resultado de 0,951

### **3.2.2. Procesamiento de análisis de datos:**

El análisis de datos se realizará mediante Microsoft Excel 2018 y el programa estadístico IBM SPSS versión 25. El primero se utilizó para estructurar los datos en una hoja de cálculo, a través de la estadística descriptiva, se distribuirán en tablas donde posteriormente se analizarán en el programa estadístico IBM SPSS, obteniendo cuadros referentes a frecuencias y porcentajes del análisis de las distintas veterinarias.

### **3.3 Lugar de estudio:**

El estudio se realizó en el distrito de Chiclayo el cual se encuentra en el departamento de Lambayeque, encontrándose a:

- a. Latitud: -6.77361
- b. Longitud: -79.84
- c. Latitud: 6° 46' 25" Sur
- d. Longitud: 79° 50' 24" Oeste

Este a su vez cuenta con una superficie de 5 000 hectáreas, su población es de 270496 personas.(40) Una característica importante es que cuenta con un importante centro de abastos, donde en su cercado se encuentra en las avenidas Luis Gonzales siendo una de las más transitadas, teniendo albergado a las cuadras #13 y #14, en las cuales se realizará dicho estudio.

### **3.4 Población y muestra:**

Se obtuvo el N° de centros veterinarios totales presentes en el distrito de Chiclayo, siendo un total de 64 establecimientos veterinarios inscritos en el área de sanidad, donde un total de 34 establecimientos veterinarios fueron evaluados.

Criterios de inclusión:

- a. Establecimientos veterinarios inscritas en el área de sanidad del distrito de Chiclayo.

Criterios de exclusión:

- b. Establecimientos veterinarios no registrados en el área de sanidad del distrito de Chiclayo.
- c. Establecimientos veterinarios registrado, pero que, ya no brindan servicios.
- d. Encargados de establecimientos veterinarios que se nieguen a contestar la encuesta.

Tabla 1: Registro de establecimientos a encuestar:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN:
Veterinaria ZooPlanet	Av. Luis Gonzales 1336
Veterinaria Bull Pets	Av. Luis Gonzales 1365
Veterinaria Chiclayo	Av. Luis Gonzales 1348
Veterinaria Mi mascota	Av. Luis Gonzales 1336
Veterinaria Manuel Pardo	Av. Luis Gonzales 1450
Veterinaria Naylamp	Av. Luis Gonzales 1468
Veterinaria Vicor	Av. Luis Gonzales 1490
Veterinaria All Import	Av. Luis Gonzales 1490
Veterinaria Mall Pets	Av. Luis Gonzales 1476
Veterinaria Avipet Nevado E.I.R. L	Av. Luis Gonzales 1466
Veterinaria Mi Veterinaria	Av. Luis Gonzales 1490
Veterinaria Central Pets	Av. Luis Gonzales 1490
Veterinaria Litle Pets	Av. Luis Gonzales 1355
Veterinaria Emergencias Veterinarias	Av. Luis Gonzales 1488
Veterinaria Woof	Av. Luis Gonzales 1373
Veterinaria Distribuidora avícola, ganadera y afines S.AC	Av. Luis Gonzales 1410
Alko Vet	Av. Arica 870
El Grajero	Av. Arica 787
Petit	Av. Salaverry 1496
Happy Pet	Av. Juan Tomis Stack 140
Zoomat	Av. Salaverry 1110
Clinivet	Av Balta 060
Pet Shop Vet – Garritas en acción	Mariscal nieto 283
DiserVet	Faustino SARMIENTO 160
+COTAS VET	Avenida Grau
La Torre	Av. Cajamarca Mz. K, Lt 15
Mas que patas	Urbz. Las Delicias, Psj. Los cerezos
MascoVet	Garcilaso de la vega 796
Sophi´s Vet	Avenida La libertad



Masco Salud	Calle pacasmayo 224
Veterinaria Urpi	Lora y Lora 440
Pupy's House	Av. Pedro Ruiz 311
Zona Animal	Av. Leoncio Prado 400
Formula del agro	Av. Luis Gonzales 1408

### 3.5 Materiales:

#### a. Material Físico:

- Lapiceros
- Encuestas

#### b. Otro material:

- Hojas bond
- Folder manilo
- Computadora
- Impresora
- Plumón indeleble
- Celular y cámara fotográfica

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

##### 4.1 Infraestructura:

**Tabla 4:**

**Porcentaje del área total de los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	N°	Porcentaje
10 - 34	9	26,5
Área en M <sup>2</sup> 35 - 45	9	26,5
más de 45	16	47,1
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25.

En la tabla 4, los resultados obtenidos referente al área total de los establecimientos veterinarios, se obtuvo el porcentaje según de la cantidad de establecimientos de acuerdo su área en metros en cuadrados, donde la cantidad (%) de establecimientos que presenten un área de 10-34m<sup>2</sup> es de 26,5%, aquellos que presentan un área de 35-45m<sup>2</sup> es de 26.5% y los que presenten más de 45m<sup>2</sup> a más son el 47.1%.

Observando en la tabla que respecto a la infraestructura de los establecimientos veterinarios, y que todos los establecimientos reciben el nombre de “veterinaria” o “clínica veterinaria” obtenemos según los requerimientos establecidos en el área de los establecimientos por la norma internacional en metros cuadrados (m<sup>2</sup>) categorizándolo como consultorio veterinaria ( – 34m<sup>2</sup>) o clínica veterinaria (35 – 45m<sup>2</sup>) se observa que el 26.5% de los establecimientos encuestados podrían ser considerados consultorios veterinarias, (17), el 73.6% de establecimientos serian considerados como clínicas veterinarias.

**Tabla 5: Facilidad de limpieza y desinfección del área de trabajo de los establecimientos veterinarios del distrito de Chiclayo 2022**

	N°	Porcentaje
Establecimientos	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 5, los resultados obtenidos referente a la facilidad de limpieza de sus superficies, se obtuvo que el 100% de estos presentan superficies de fácil limpieza y desinfección.

**Tabla 6: Porcentaje del tipo de material de construcción utilizado en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	No		Sí	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Construcción de ladrillo y concreto	0	0,0%	34	100,0%
Construcción de elementos de acero	3	8,8%	31	91,2%
Construcción de elementos de madera	34	100,0%	0	0,0%
Construcción de adobe	34	100,0%	0	0,0%
Construcción pre fabricado	19	55,9%	15	44,1%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

**Tabla 7: Porcentaje del tipo de material de construcción utilizado en el establecimiento veterinario**

	N°		Porcentaje
Construcción de ladrillo y concreto	No	0	0,0%
	Si	34	100,0%
Construcción de elementos de acero	No	3	8,8%
	Si	31	91,2%
Construcción de elementos de madera	No	34	100,0%
	Si	0	0,0%
Construcción de adobe	No	34	100,0%
	Si	0	0,0%
Construcción pre fabricado	No	19	55,9%
	Si	15	44,1%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 6 y 7, en las cuales se analizaron los el tipo de material de construcción presente en los establecimientos veterinarios, el 100% de los establecimientos encuestados utilizan el material noble (ladrillo y concreto) en sus construcciones, el 91,2% utilizan materiales de acero, el 44,1% utilizan elementos prefabricados

Al primar el uso de materiales de concreto, ladrillo, acero y materiales prefabricados en la infraestructura de los establecimientos, facilitan una mayor limpieza en sus establecimientos, tal como lo menciona la RM N° 045-2015/MINSA los establecimientos lograrían un mayor control higiénico y sanitario debido a que sus materiales de construcción ayudarían a obtener una fácil limpieza y desinfección local, cumpliendo de esta manera con parte de las condiciones necesarias requeridas para un centro de salud.(1)

**Tabla 8: Porcentaje del sistema de suministro, distribución de agua y desagüe las 24 h de los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	N°	Porcentaje
Establecimientos	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 8, se analizó el suministro continuo de agua y desagüe las 24h, se observó que el 100% presentan un correcto sistema de suministro de agua a lo largo del día.

**Tabla 9: Porcentaje del sistema de suministro de corriente eléctrica alterno para casos de emergencia en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	N°	Porcentaje
Sí	3	8,8
No	31	91,2
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 9, los resultados obtenidos referente al suministro de corriente eléctrica alterna en caso de emergencia, se aprecia que solo el 8,8% del total presentan un suministro alterno.

Algo indispensable en un establecimiento es la adecuada circulación de sus clientes, y un correcto suministro de agua, desagüe y energía eléctrica, teniendo en cuenta que en RM N° 045-2015/MINSA se hace mención a que un establecimiento de salud debe contar con un correcto suministro de agua e instalaciones accesibles a mantenimiento preventivo, además de contar con energía permanente y un suministro alterno constituido por grupos electrógenos con encendido automático, si bien el 100% de los establecimientos estudiados cuentan con un suministro continuo de agua, solo el 8.8% cuenta con una fuente de energía alterna en caso de emergencia.(1)

**Tabla 10: Porcentaje de establecimientos que tienen “quirófano” como ambiente independiente o compartido**

	N°	Porcentaje
Independiente	13	38,2
Compartido	21	61,8
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 10, se analizó si el área quirúrgica (quirófano) es independiente o compartida, se obtuvo que solo el 38,2% de los establecimientos tienen el quirófano como área independiente y el 61,8% comparten esta área.

**Tabla 11: Porcentaje de establecimientos que tienen “consultorio” como ambiente independiente o compartido**

	N°	Porcentaje
Independiente	9	26,5
Compartido	25	73,5
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 11, se expone que el 26,5% de los establecimientos presentan esta área como independiente y el 73,5% la comparten con otras áreas.

**Tabla 12: Porcentaje del tipo de ambientes presentes en los establecimientos veterinarios del distrito de Chiclayo 2022**

	No		Si	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Pet-shop	6	17,6%	28	82,4%
Quirófano	11	32,4%	23	67,6%
Consultorio	9	26,5%	25	73,5%
Baño y peluquería (grooming)	10	29,4%	24	70,6%
Farmacia	0	0,0%	34	100,0%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 12, se analizó que los ambientes presentes en los distintos establecimientos, se obtuvo que el 82,4% presentan pet-shop en sus ambientes, el 67,6% tienen el quirófano, el 73,5% tienen

consultorio, el 70,6% tienen el área de grooming en dentro de sus ambientes y el 100% tienen el área de farmacia.

En la RA N° 144/02 SENASAG; (12); mencionan que las áreas de farmacia, recepción, quirófano y consultorio deben ser individuales y espaciosas, teniendo el establecimiento como responsabilidad orientar sobre sus funciones, pero el 82.4% de establecimientos no cumplen con estos requisitos, ni con lugares espaciosos que provean con una distribución adecuada de sus productos,(15), teniendo como principal responsable la falta de desinterés de los encargados de los establecimientos y de una normativa que pueda controlar, siendo el área de cirugías - quirófano(38.2%) el único ambiente que se encuentran en área independiente.

#### 4.2 Equipamiento:

**Tabla 13: Porcentaje de equipo médico presente en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	No		Si	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Otoscopio	25	73,5%	9	26,5%
Oftalmoscopio	29	85,3%	5	14,7%
Estetoscopio	3	8,8%	31	91,2%
Lector de microchip	33	97,1%	1	2,9%
Instrumental quirúrgico básico	8	23,5%	26	76,5%
Termómetro	6	17,6%	28	82,4%
Botiquín con medicamentos de urgencias	5	14,7%	29	85,3%
Tubos endotraqueales	17	50,0%	17	50,0%
Sistema de esterilización	11	32,4%	23	67,6%
Fuente de iluminación complementaria	8	23,5%	26	76,5%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 13, referente al equipo médico en los establecimientos, se observa que el 91,2% presentan al menos un equipo médico en su instrumental, siendo el estetoscopio el más común, seguido el botiquín de medicamentos de urgencia 85,3%, el termómetro 82,4%, el material quirúrgico básico y la fuente de iluminación complementaria ambos con 76,5%.

**Tabla 14: Porcentaje de equipos utilizados para la desinfección o esterilización del material quirúrgico en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	No		Si	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
Esterilización por calor húmedo	29	85,3%	5	14,7%
Esterilización por soluciones químicas	23	67,6%	11	32,4%
Esterilización por calor seco	18	52,9%	16	47,1%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 14, los resultados obtenidos referente al tipo de esterilización utilizado en su material quirúrgico, el 14,7% utiliza el sistema de esterilización por calor húmedo, el 32,4% utilizan soluciones químicas y el 47,1% utilizan el sistema de esterilización por calor seco.

Dentro del equipamiento básico con el que debe contar un establecimiento, nombrado en la norma de gestión de calidad, aunque ningún establecimiento cuenta con todos los equipos a la vez, el 92.1% cuenta con al menos un equipo médico, lo que causaría que sus atenciones clínicas no sean lo más eficientes en caso de un diagnóstico en diferentes casos clínicos, generando así posibles fallos en sus tratamientos. (22)

#### 4.3 Cartera de servicios:

**Tabla 15: Porcentaje de los “Servicios Médicos” ofrecidos en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	No		Si	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
Consulta medica	9	26,5%	25	73,5%
Desparasitaciones	0	0,0%	34	100,0%
Vacunaciones	0	0,0%	34	100,0%
Especialidades medicas	18	52,9%	16	47,1%
Tratamientos dentales	12	35,3%	22	64,7%
Cirugías	11	32,4%	23	67,6%
Inseminación artificial	16	47,1%	18	52,9%
Atención las 24 horas	34	100,0%	0	0,0%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 15, se analizó que los servicios médicos brindados en los establecimientos, se observa que los servicios más requeridos son la vacunación y desparasitación, donde el 100% de establecimientos brindan estos servicios, seguido de la consulta médica siendo el 73,5%, el 64,7% realiza cirugía y la inseminación artificial con el 52,9%.

Respecto a su cartera de servicios el 73.5% brinda al menos un servicio médico, siendo los más comunes los servicios de vacunación y desparasitación, guardo una gran relación con lo mencionado por, el cual a su vez menciona que es la vacunación y desparasitación los servicios médicos brindados a primera instancia en una mascota desde que es cachorro.(27)

**Tabla 16: Porcentaje de los “Servicios no médicos” ofrecidos en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	No		Si	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
Análisis de laboratorio	12	35,3%	22	64,7%
Servicios de imagenología	12	35,3%	22	64,7%
Farmacia	0	0,0%	34	100%
Pet-shop	6	17,6%	28	82,4%
Alimento balanceado para canes	6	17,6%	28	82,4%
Alimento balanceado para gatos	6	17,6%	28	82,4%
Baños para canes	8	23,5%	26	76,5%
Baños para gatos	8	23,5%	26	76,5%
Peluquería canina	8	23,5%	26	76,5%
Hospedaje	24	70,6%	10	29,4%
Movilidad	30	88,2%	4	11,8%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 16, donde se analizan los servicios no médicos brindados en los establecimientos, se observa los servicios más requeridos son el área de farmacia con el 97,1%, el servicio de pet-shop, venta de alimento para canes y felinos con el 82,4%, seguido del servicio de groomin (baños para caninos y felinos junto a peluquería canina) con el 76,5% y el servicio de análisis de laboratorio con el servicio de imagenología 64,7%.

Dentro de los servicios no médicos el 100% de los establecimientos cuentan con el área de farmacia, siendo también la venta de alimento, grooming y pet-shop uno de los servicios más requeridos, similar a lo ya expresado por la Agencia Peruana de Noticias Andina, (19), los cuales mencionan que los servicios de goomin(baños y peluquería canina), venta de alimentos, pet-shop,



hospedaje e incluso movilidad son los servicios más solicitados en los establecimientos veterinarios de la ciudad de Lima, lo cual se puede deber en parte a la ideología sobre la tenencia responsable y la posibilidad de recursos económicos para realizar los diferentes pagos para obtener los servicios, siendo el área de farmacia también una área rentable para los distintos establecimientos.(21)

**Tabla 17: Porcentaje de los “Servicios de rayos X” ofrecidos en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	N°	Porcentaje
No tiene	12	35,3
Propio	4	11,8
Externo	18	52,9
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 17, referente al servicio de rayos X, el 11,8% brindan el servicio como propio, el 52,9% brindan un servicio externo y el 35,3% no brindan el servicio.

**Tabla 18: Porcentaje del “Servicio de ecografía” ofrecidos en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	N°	Porcentaje
No tiene	12	35,3
Propio	9	26,5
Externo	13	38,2
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 18, los resultados obtenidos referente al servicio de ecografía, el 26,5% brindan el servicio como propio, el 38,2% brindan un servicio externo y el 35,3% no brindan el servicio.

**Tabla 19: Porcentaje de los “Servicios de laboratorio” ofrecidos en los establecimientos veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022**

	N°	Porcentaje
No tiene	12	35,3
Propio	10	29,4
Externo	12	35,3
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 19, referente al servicio de laboratorio, el 29,4% brindan el servicio como propio, el 35,3% brindan un servicio externo y el 35,3% no brindan el servicio.

El servicio de análisis de laboratorio e imagenología, observando que solo el 67.4% de los 34 establecimientos brindan el servicio de análisis de laboratorio, de los cuales el 29.4% (de los 34), el 64.7% brindan servicio de rayos x y ecografía; brindando estos servicios sin tener un espacio destinado a laboratorio e imagenología, siendo 45m<sup>2</sup> lo necesario en una clínica para brindar dichos servicios como propios, además que aquellos establecimientos que realizan el servicio de laboratorio de forma externa(35.3%) puede deberse a la falta de área en su infraestructura, la deficiencia de permisos o la falta de recursos ya que en promedio el costo por incorporar un laboratorio clínico es de 30,800 Nuevos Soles, una sala dedicada al diagnóstico por rayos X 42,000 Nuevos Soles y contar con equipo ecográfico es de 23,800 Nuevos Soles, siendo un promedio de 70 clientes por semana percibidos en los establecimientos y los exámenes más requeridos el hemograma y perfil renal, lo cual justificaría por qué en su mayoría los establecimientos no brindan el servicio de laboratorio e imagenología. (25,28,29)

#### 4.4 Recurso Humano:

**Tabla 20: Porcentaje de establecimientos en los cuales sus dueños son médicos veterinarios colegiados**

	N°	Porcentaje
Si	32	94,1
No	2	5,9
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 20, se analizó si el dueño del establecimiento es un médico veterinario colegiado, el 94,1% de establecimientos tienen como dueños a médicos veterinarios colegiados y el 5,9% no lo presentan.

**Tabla 21: Porcentaje de establecimientos que cuentan con Médico (s) Veterinario (s), con certificado de “especialista”**

	N°	Porcentaje
Si	10	29,4
No	24	70,6

Total	34	100,0
-------	----	-------

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 21, se analiza si el establecimiento presenta un médico veterinario con certificado de especialidad, donde solo el 29,4% de los establecimientos si lo presentan.

**Tabla 22: Porcentaje de establecimientos que cuenta con personal técnico durante las horas de atención**

	N°	Porcentaje
Si	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 22, se analizó si el establecimiento presenta personal técnico durante las horas de atención, donde se obtuvo que el 100% de los establecimientos presentan personal técnico.

Con respecto al personal o recurso humano, el 94.1% de los establecimientos cuentan con un médico veterinario, colegiado y hábil en su centro, siendo este un requisito indispensable definido por el Colegio Médico veterinario del Perú, además según la LEY N° 13679, aquellos encargados de ejercer la profesión y responsables de efectuar el diagnóstico, pronóstico, profilaxis y tratamiento de las enfermedades que afecten a los animales serían los médicos veterinarios titulados, (38), sumado a esto los establecimientos también cuentan con practicantes y/o trabajadores en el área de bachiller, encargados en área de grooming e incluso técnicos en diferentes áreas de trabajo. (39)

#### 4.5 Gestión Administrativa:

**Tabla 23: Porcentaje de establecimientos que cuentan con licencias**

	No		Si	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Licencia de funcionamiento	0	0,0%	34	100,0%
Licencia de salud	0	0,0%	34	100,0%
Licencia de defensa civil	0	0,0%	34	100,0%

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 23, se analizó si el establecimiento presenta las licencias necesarias para su funcionamiento, donde se obtuvo que el 100% de los establecimientos presentan las licencias correctas.

Dentro de los requisitos otorgados por la municipalidad de Chiclayo, para la correcta apertura de un establecimiento veterinario el 100% cuenta con todas sus licencias en orden.(35)

**Tabla 24: Porcentaje de establecimientos que cuentan con algún instrumento o herramienta que lo ayude con el manejo de sus “historias clínicas”**

	N°	Porcentaje
Si	22	64,7
No	12	35,3
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 24, se analizó si el establecimiento maneja historia clínica, se mostró que solo el 64.7% realizan uso de alguna herramienta para tener sus historias clínicas, siendo el cuaderno la herramienta a elección para el control de historias clínicas, siendo esto un método indispensable ya que a través de estas se puede ahorrar tiempo en el acceso de la historia del paciente, su utilización facilita la comunicación entre el paciente y el centro de salud(medico veterinario) trayendo consigo una mejor organización.(30)

**Tabla 25: Porcentaje de establecimientos con apariencia limpia.**

	N°	Porcentaje
Limpio	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 25, se analizó la apariencia del establecimiento, donde se obtuvo que el 100% de los establecimientos presentan una apariencia limpia.

**Tabla 26: Porcentaje establecimientos que cuentan con algún protocolo covid-19**

	N°	Porcentaje
Si	28	82,4
No	6	17,6
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25.

En la tabla 26, se analizó el manejo de algún protocolo COVID del establecimiento, donde se obtuvo que el 82,4%% de los establecimientos presentan un protocolo en el contexto de la pandemia por covid-19.

Con respecto a los protocolos respecto a la pandemia por Covid-19, el 82.4% de establecimientos aun cuentan con un protocolo siendo este Aforo: Solo 1 persona por mascota, solo 1 mascota por atención, desinfección de manos y uso obligatorio de mascarilla. Sin tener un equipo adecuado de protección personal, medidas de control ambiental ni medidas para la admisión de mascotas y separación de citas, estipuladas en la directiva sanitaria para el manejo de la atención veterinaria en el contexto de la pandemia por covid-19. (24)

**Tabla 27: Porcentaje de establecimientos que cuentan con depósitos rotulados para los distintos tipos de residuos sólidos**

	N°	Porcentaje
Si	14	41,2
No	20	58,8
Total	34	100,0

Nota: Elaborado en IBM SPSS versión 25

En la tabla 27, se analizó si los establecimientos presentan depósitos rotulados para sus residuos sólidos, donde solo el 41,2% presentan depósitos rotulados.

A pesar que el manejo de residuos sólidos es un proceso indispensable en los establecimientos de salud, siendo estos segregados y desechados de acuerdo a sus características y procedencia, así como realizar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada tal y como lo establece la Ley General de Residuos Sólidos, además en la norma técnica de procedimientos para el manejo de residuos sólidos hospitalarios (R.M. N° 217 - 2004 / MINSA), se menciona que los establecimientos de salud deben incorporar algún método para el tratamiento de los residuos sólidos conforme su magnitud, nivel de complejidad, ubicación geográfica, recursos disponibles y viabilidad técnica, que facilite la disposición final en forma eficiente, segura y sanitaria, al realizar el análisis sobre este tema se observa que solo el 41.2% presentan manejo y segregación, pero solo el 12.5% cuentan con una empresa encargada de desechar los residuos sólidos peligrosos (Hospitalarios) la cual se lleva por parte de la empresa: Distribuidora veterinaria Global EIRL, obteniendo que la gran mayoría de establecimientos no cuenta con un correcto manejo de residuos sólidos y en su mayoría estos son desechados al camión recolector.

(32,33)

## V. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos del análisis de Infraestructura y equipamiento, el 73,6% considerados como clínicas debido a que cuentan con un mínimo de 35m<sup>2</sup> de área, pudiendo así brindar servicios como , tratamientos, pet-shop, farmacia, etc pero, no brindarían un óptimo servicio, debido a, la falta de separación en sus ambientes, ya que, el 73,5% de establecimientos comparten los ambientes de consultorio, pet-shop o farmacia, además el 18.75% del total de establecimientos brindan el servicio de laboratorio como propio, ya que, cuenta con más de 45<sup>2</sup> en su infraestructura, además el 100% de establecimientos cuentan con superficies de fácil limpieza, esto debido al tipo de materiales de construcción que poseen. El 91,2% de establecimientos cuenta con al menos un equipo médico básico, lo cual podría significar que se originen diagnósticos equivocados por la falta de algunos de ellos.
2. Los servicios médicos más requeridos son vacunación y desparasitación, también realizando cirugías, pero solo el 47.1% cuentan con un sistema de esterilización para sus materiales, teniendo también servicios no médicos más requeridos serian, pet-shop, grooming, venta de alimentos y farmacia, aunque solo el servicio de farmacia es el que está presente en el 100% de los establecimientos, aunque todas la mayoría de veterinarias tienen como dueño a un medico veterinario colegiado, solo el 29,4, tienen al menos un especialista, lo cual contribuiría a generar errores en diagnóstico y tratamiento.
3. El 64,7% de los establecimientos cuentan con un manejo de historias clínicas, aquellos que no cuentan con este recurso pueden generar un inadecuado tratamiento en sus pacientes. Algo preocupante en los establecimientos es que muy pocos realizan un correcto desecho y segregación de sus residuos, solo el 41.2%, en su mayoría los desechos son arrojados al camión recolector, siendo esto un peligro para salud pública, sumado a esto que, la información brindada sobre la pandemia, a la mayoría de establecimientos el 82,4%, cuentan con un protocolo de protección y desinfección.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Las municipalidades distritales y regionales deberían tener una ordenanza en donde se pueda evaluar el servicio brindado por los distintos establecimientos.
2. En el Perú debe promulgarse una ley donde se realice la categorización de los establecimientos veterinarios, tomando en cuenta las normativas usadas en Medicina humana y normativas extranjeras, donde deberán intervenir el MINSA y SENASA, para así tener un mayor control de los servicios brindados por estos.
3. El colegio veterinario debería realizar fiscalizaciones y evaluaciones de los distintos establecimientos, para así asegurar que en los establecimientos veterinarios se encuentre al menos un médico veterinario colegiado y habilitado brindado los distintos servicios y dirigiendo al recurso humano.
4. Por último, cabe mencionar que, en el Perú, no existe una ley o norma establecida por algún organismo nacional, tal como DIGESA o MINSA, en donde se establezca un reglamento para el registro y control de establecimientos veterinarios, como ya existe en el extranjero, en donde, incluso cuentan con normas de calidad para Centros Veterinarios. Así, con la creación de esta ley o norma, se regularía todo establecimiento veterinario en el país, regulando sus condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento, organización y funcionamiento.

## VII. BIBLIOGRAFIA

1. Ministerio de salud (MINSA). Norma de infraestructura y equipamiento del primer nivel salud. 2015;
2. La satisfacción de las necesidades de los clientes en los centros veterinarios de la ciudad de Tingo María. [Internet]. [cited 2022 Mar 17]. Available from: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/181>
3. PRESIDENTE LA REPÚBLICA E DE. LEY N 2 27265 LEY DE PROTECCIÓN A LOS ANIMALES DOMÉSTICOS Y A LOS ANIMALES SILVESTRES MANTENIDOS EN CAUTIVERIO.
4. Ley que regula el Régimen Jurídico de Canes.
5. "LEY N° 13679.
6. Macias C. Universidad agraria del ecuador facultad de medicina veterinaria y zootecnia carrera de medicina veterinaria y zootecnia aprobación del tutor. 2021.
7. Morales K. "Diseño de una guía para el establecimiento de una clínica veterinaria con condiciones óptimas de calidad, en el departamento de guatemala. 2017;
8. Castillo P. UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA "Caracterizacion de los Servicios Veterinarios en los Centros Veterinarios del Distrito de Ate – Lima." 2017.
9. Wendy K, Campos C. Universidad nacional hermilio valdizán facultad de medicina veterinaria y zootecnia Tesis para obtener el Título Profesional de ASESOR. 2018.
10. Mamani A. Universidad nacional del altiplano-puno facultad de medicina de veterinaria y zootecnia "diagnóstico de la calidad de los establecimientos de atención veterinaria para animales menores en la médico veterinario y zootecnista. 2014.
11. SENASAG. Estatutos Veterinarios en todo el territorio nacional. 2008;
12. SENASAG. REGLAMENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS VETERINARIOS. 2002; 8:1–28.
13. Ministerio de Salud NT de. Categorías de Establecimientos del Sector Salud. 2011;
14. NUVIMED. ¿Cuál es la diferencia entre hospital, clínica y sanatorio? [Internet]. 2022 [cited 2022 Feb 16]. Available from: <https://www.nubimed.com/2020/07/cual-es-la-diferencia-entre-hospital-clinica-y-sanatorio/>
15. Petovel P. Dónde ubicar los productos en una tienda para vender más - Revista Merca2.0 | [Internet]. 2014 [cited 2022 May 29]. Available from: <https://www.merca20.com/donde-ubicar-los-productos-en-una-tienda-para-vender-mas/>



16. Tipos de cirugías y su clasificación - Escola d'Oficis Catalunya [Internet]. 2018 [cited 2022 Feb 16]. Available from: <https://eoc.cat/tipos-de-cirugias-clasificacion/>
17. Masache JL, Brito MC, Sagbay CF, Webster PG, Garnica FP, Mínguez C. Ovariectomía en Perras: Comparación entre el Abordaje Medial o Lateral. Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú. 2016;27(2):8.
18. Román Vinicio Godoy Guanga. Estrategias de marca para sector de servicios de peluquería canina de la provincia de Tungurahua. 2019.
19. INTA. Guía para cuidado y uso de animales de experimentación. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria [Internet]. 2013;1(Versión 1):1–90. Available from: [http://inta.gob.ar/sites/default/files/script-tmp-inta\\_gua\\_cuidado\\_y\\_uso\\_de\\_animales.pdf](http://inta.gob.ar/sites/default/files/script-tmp-inta_gua_cuidado_y_uso_de_animales.pdf)
20. Ministerio de salud(MINSA). Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud. RM n° 576-20014-MINSA. 2014;
21. Dughetti R. La farmacia veterinaria, un espacio que no se debe resignar - Revista 2+2 [Internet]. 2014 [cited 2022 May 29]. Available from: <https://dosmasdos.com.ar/2014/09/la-farmacia-veterinaria-un-espacio-que-no-se-debe-resignar/>
22. Stanga D. Norma de gestión de calidad para los centros de medicina veterinaria de animales de compañía. 2017;(December).
23. Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE). CALIDAD DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS. Capítulo 32. 2021;
24. Minsiterio de salud (MINSA). Directiva Sanitaria para el manejo de la atención veterinaria en el contexto de la pandemia por COVID-19. 2020;
25. [COVCV] Colegio Oficial de Veterinaria de la Comunidad Valenciana. Código de deontología veterinaria. 2000;
26. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación (FAO). Servicios veterinarios [Internet]. 2006 [cited 2022 Feb 16]. Available from: <https://www.fao.org/3/y2006s/y2006s0e.htm>
27. Becerra. Peruanos gastan hasta S/.300 mensuales en cuidado de sus mascotas | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina [Internet]. 2010 [cited 2022 May 29]. Available from: <https://andina.pe/agencia/noticia-peruanos-gastan-hasta-s300-mensuales-cuidado-sus-mascotas-285890.aspx>
28. Callao D de SI. PROYECTO A NIVEL DE PERFIL : CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES ". 2003;1–64.
29. Vesga H. PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UN LABORATORIO CLÍNICO VETERINARIO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA. 2008;54–83.
30. Gutarra C, Quiroga R. Implementación de Un Sistema De Historias Clínicas Electrónicas Para El Centro De Salud Perú 3Ra Zona. 2014;198.

31. Urueña A, Ferrari A, Blanco D, Valdecasa E. El Estudio Las Redes Sociales en Internet ha sido elaborado por los siguientes componentes del equipo de Estudios del ONTSI. 2011;(Part. II):55–72.
32. Perú C de la R. Ley general de RRSS, Ley N°27314.
33. MINSA. NORMA TÉCNICA: PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS HOSPITALARIOS. 2004. 1–21 p.
34. Ministerio de salud (MINSA). Directiva Sanitaria para el manejo de la atención veterinaria en el contexto de la pandemia por COVID-19. 2020;
35. Área de Sanidad M de C. Veterinarias. 2022. p. 1.
36. ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad [Internet]. [cited 2022 Mar 18]. Available from: <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
37. Leyva-Ocariz H. La Preparación e Importancia del Médico Veterinario [Internet]. Vol. VI. 2005. Available from: <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n050505.html>
38. CMVP. ESTATUTO DEL COLEGIO MÉDICO VETERINARIO DEL PERÚ. 2008.
39. 2019 [Internet]. 2019 [cited 2022 Feb 27]. ¿En qué casos se requiere colegiatura y habilitación para trabajar en el sector público? [Informe 2070-2019-Servir] | LP. Available from: <https://lpderecho.pe/trabajador-publico-requiere-colegiatura-habilitacion-informe-2070-2019-servir/>
40. Chiclayo en la región de Lambayeque - Municipio y municipalidad de Perú [Internet]. 2021 [cited 2022 May 30]. Available from: <https://www.districto.pe/districto-chiclayo.html>

## VIII. ANEXOS

### 8.1 Encuesta:

#### Encuesta a un establecimiento veterinario del distrito de Chiclayo

<b>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> <b>Facultad de medicina veterinaria</b> <b>“Encuesta para la ccaracterización de la gestión y calidad de servicios veterinarios de la ciudad de Chiclayo”</b>	
<b>Datos del establecimiento</b>	
Ficha N°:	Fecha:
Nombre del establecimiento:	Dirección:
Nombre del propietario(s):	

#### Referente a la infraestructura:

##### ✓ Características del Inmueble

¿Cuál es el área total del centro veterinario? (En m<sup>2</sup>)

- a) 10 -30
- b) 31-50
- c) Mas de 51: .....

¿Las paredes y pisos son adecuados a la finalidad del establecimiento y el área de trabajo construidos para su fácil limpieza y desinfección?

- a) Si
- b) No

¿Tipo de material de construcción el Centro Veterinario? (más de 1 alternativa)

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

¿Cuenta con un sistema de suministro de corriente eléctrica alterno para casos de emergencia?

- a) Si
- b) No

¿Cuenta con un sistema de suministro, distribución de agua y desagüe las 24 h?

- a) Si
- b) No

#### ✓ **Distribución de Ambientes**

Dentro de las instalaciones del Centro Veterinario, los ambientes críticos. ¿El “quirófano” es un ambiente independiente o compartido:

- a) Independiente
- b) Compartido: .....

¿El “consultorio” se es independiente o compartido?

- a) Independiente
- b) Compartido: .....

¿Qué ambientes tiene el centro veterinario? (más de 1 alternativa)

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

#### **Referente a equipamientos:**

¿Con que equipo médico cuenta? (más de 1 alternativa)

- a) Otoscopio
- b) Oftalmoscopio
- c) Estetoscopio
- d) lector de microchips
- e) Instrumental quirúrgico básico
- f) Termómetro
- g) Botiquín con medicamentos de urgencias
- h) Tubos endotraqueales
- i) sistema esterilización por calor o químico
- j) fuente de iluminación complementaria
- k) Otros: .....

¿Qué equipos utiliza para la desinfección o esterilización de su material quirúrgico?

- a) Calor húmedo (Autoclave)
- b) Soluciones químicas (amonio cuaternario, clorhexidina al 4%)
- c) Calor seco (Estufa)
- d) Otras, especifique: .....

**Referente a su cartera de servicios:**

✓ **Servicios médicos veterinarios**

¿Cuáles son los “Servicios Médicos” que ofrece el centro veterinario? (más de 1 alternativa)

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

¿Cuántas mascotas vienen para recibir un “¿Servicio Médico”, en promedio a la semana?

.....

✓ **Servicios no médicos veterinarios:**

¿Cuáles son los “Servicios no médicos” que ofrece el centro veterinario? (más de 1 alternativa)

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

¿Cuántas mascotas vienen para recibir un “¿Servicio No Médico”, en promedio a la semana?

.....

¿El servicio de “Rayos X” en el Centro Veterinario es?

- a) Propio
- b) Externo

¿El servicio de “ecografías” en el Centro Veterinario es?

- c) Propio
- d) Externo

¿El servicio de “laboratorio” en el Centro Veterinario es?

- a) Propio
- b) Externo

**Recurso humano:**

¿Cuáles y cuántos trabajadores hay en el Centro Veterinario?

- a) Médico Veterinario: .....
- b) Bachiller Veterinario: .....
- c) Recepcionista: .....
- d) Especialista en grooming: .....
- e) Otros: .....

¿Cuenta con al menos un médico veterinario titulado, colegiado y Hábil?

.....

¿El dueño del establecimiento es un médico veterinario colegiado?

- a) Si
- b) No

¿Cuentan con Médico (s) Veterinario (s), con certificado de “especialista”, ¿en el Centro Veterinario?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es sí:

¿En qué área (s) es especialista?

.....

¿Cuenta con personal técnico durante las horas de atención?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es sí, ¿Que personal técnico pertenece al recurso humano?:

- a) Técnico veterinario
- b) Técnico en administración
- c) Técnico en contabilidad
- d) Otro: .....

### **Gestión Administrativa**

#### **✓ Manejo administrativo:**

¿Con que licencias cuenta el establecimiento?

- a) Lic. Funcionamiento
- b) Lic. de Salud
- c) Lic. Defensa civil

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

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es “SÍ”, ¿Con qué instrumento maneja sus historias clínicas?

- a) Cuaderno
- b) Digital
- ✓ **Bioseguridad**

¿Qué apariencia tiene el Centro Veterinario?

- a) Limpio
- b) Sucio

¿Conoce el protocolo atención veterinaria en el contexto de la pandemia por covid-19?

- Si
- No

Si la respuesta es sí, que protocolos maneja en su establecimiento:

.....  
.....

¿Cuenta con depósitos rotulados para los distintos tipos de residuos sólidos?

- a) Si
- b) No

¿Cuál el mecanismo de desecho de los residuos hospitalarios?

.....

Con respecto a los subproductos de origen animal no destinados al consumo humano ¿Cuál es el protocolo empleado para su desecho o eliminación?

.....

## 8.2 Ficha de validación de encuesta por juicio de expertos:

### ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA

Validación de Encuesta para la ccaracterización de la gestión y calidad de servicios veterinarios de la ciudad de Chiclayo

Señor (a)

De mi consideración:

Reciba el saludo personal e institucional, al mismo tiempo manifestar lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del proyecto de investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado académico de Médico veterinario.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se estructuró un instrumento de recolección de datos, el mismo que con el rigor que nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento, por lo que recomiendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos.

- Ficha técnica instrumental
- Matriz de recolección de datos
- Ficha de evaluación de validación por juicio de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular, quedo de usted.

---

Firma



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de tesis: Caracterización

de la prestación de servicios veterinarios en el distrito de Chiclayo, 2022

Variable: Prestación de servicios				¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el tema?		Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión	Indicador	Ítem	Pregunta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	Características	Área en m <sup>2</sup>	¿Cuál es el área total del centro veterinario?									
		Número de pisos	¿Cuántos pisos tiene el Centro Veterinario?									
		Material de construcción	¿Tipo de material de construcción el Centro Veterinario?									
			¿Las paredes y pisos son adecuados a la finalidad del establecimiento y el área de trabajo construidos para su fácil limpieza y desinfección?									



	de ambientes		independiente o compartido?									
			¿El “consultorio” se es independiente o compartido? a) Independiente b) Compartido: .....									
Equipamiento	Equipo medico	Equipo médico básico	¿Con que equipo médico cuenta?									
			¿Qué equipos utiliza para la desinfección o esterilización de su material quirúrgico?									

Nombre del experto:

Grado académico:

Firma del experto:

Numero de colegiatura:



servicios	veterinario s	servicio no medico										
		Pruebas de laboratorio	¿El servicio de “Rayos X” en el Centro Veterinario es?									
			¿El servicio de “ecografías” en el Centro Veterinario es?									
			¿El servicio de “laboratorio sanguíneo” en el Centro Veterinario es?									
			¿Cuáles son las principales pruebas que mandan a laboratorio?									
			¿A que laboratorio remiten sus principales pruebas?									
Recurso  Humano	Tipo de  personal	Número de trabajadore s	¿Cuáles y cuántos trabajadores hay en el Centro Veterinario?									
		Numero de médicos veterinario s	¿Cuenta con al menos un médico veterinario titulado, colegiado y Hábil?									
		Especialist as	¿Cuentan con Médico (s) Veterinario (s), con certificado de “especialista”, en el Centro Veterinario?									

		Personal tecnico	¿Cuenta con personal técnico durante las horas de atención?									
			Que personal técnico pertenece al recurso humano:									

Nombre del experto:

Grado académico:

Firma del experto:

Numero de colegiatura:







[illegible]

Nombre del experto:

Grado académico:

Firma del experto:

Numero de colegiatura:

## INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

1. Título de investigación:

Caracterización de la prestación de servicios veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022

2. Nombre del instrumento:

Encuesta para la ccaracterización de la gestión y calidad de servicios veterinarios de la ciudad de Chiclayo.

3. Tesista:

William Jesús Ojeda García

4. Experto:

Floriberto Cabanillas Santa Cruz

5. Decisión:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable de estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:

Si ☐

No ☒

Experto



Huella

## INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

1. Título de investigación:

Caracterización de la prestación de servicios veterinarios en el distrito de Chiclayo 2022

2. Nombre del instrumento:

Encuesta para la ccaracterización de la gestión y calidad de servicios veterinarios de la cuidad de Chiclayo.

3. Tesista:

William Jesús Ojeda García

4. Experto:

Carmela Cabrejos Ugaz

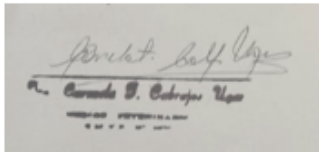

5. Decisión:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable de estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:

Si ☐

No ☒

 Experto	 Huella
--	---

## FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

1. **Autor** : Ojeda García William Jesús
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Establecimiento veterinario del distrito de Chiclayo.
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 34 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### 6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	34

## 8.2 Cuadro de operacionalización de variables:

Variable Dependiente	Variables Independientes	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
Prestación de servicios	Infraestructura:  Es un conjunto de características físicas presentes en una edificación que ayudan al desarrollo de una determinada actividad en	Características del Inmueble	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Área en m<sup>2</sup></li> <li>✓ Material de construcción</li> <li>✓ Impermeabilidad de paredes y pisos (Fácil limpieza y desinfección)</li> </ul>	Observación de campo	Encuesta semi estructurada  Cuestionario
		Distribución de Ambientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de ambientes (Consultorio, sala de espera, quirófano, etc.)</li> <li>✓ Distribución de los ambientes. (ambiente critico (compartido/exclusivo), ambiente no critico)</li> </ul>		
	Equipamiento: Herramientas necesarias para la atención de los pacientes recurrentes al establecimiento veterinario.	Equipo medico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo médico básico (Otoscopio, estetoscopio, Instrumental quirúrgico básico, botiquín de urgencias, tubos endotraqueales, sistema esterilización por calor o químico, iluminación complementaria)</li> </ul>		

Variable Dependiente	Variables Independientes	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
Prestación de servicios	<p>Cartera de servicio:</p> <p>Conjunto de actividades relacionados al área médica que buscan mejorar o mantener la salud de los pacientes en el Centro Veterinario</p>	Servicios médicos veterinarios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipos de servicios médicos (prevención y tratamiento)</li> <li>✓ Promedio de pacientes en recibir un servicio medico</li> <li>✓ Cirugía más frecuente</li> </ul>	Observación de campo	<p>Encuesta semi estructurada</p> <p>Cuestionario</p>
		Servicios no médicos veterinarios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de servicios no médicos (Estética de mascotas, diagnóstico complementario, etc)</li> <li>✓ Promedio de pacientes en recibir un servicio no medico</li> <li>✓ Pruebas de laboratorio</li> </ul>		
	<p>Recurso humano:</p> <p>Características y cantidad de personas entre: profesionales, especialistas, técnicos y/o de apoyo que laboran en el Centro Veterinario.</p>	Tipo de personal:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Médico veterinarios colegiado y habilitado</li> <li>✓ Especialistas</li> <li>✓ Personal técnico</li> </ul>		
	Gestión Administrativa:	Manejo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Licencias</li> <li>✓ Manejo de historias clínicas</li> </ul>		

	Es parte del proceso administrativo en el cual se afronta la gestión de la actividad de la misma, a través de sus cuatro fases: planeamiento, organización, dirección y control.	Bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Protocolo covid-19</li><li>✓ Manejo de residuos solidos</li></ul>		
--	--	--------------	---	--	--



Tabla 28: Veterinarias en el distrito de Chiclayo:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE O RAZON SOCIAL
JUAN CARLOS JULCA PERALTA
CHOZO GRAUS EDINSON OSWALDO
NERIO POMPA LLEY MANUEL
NUÑEZ PUICAN JOSE IRVIN
VETERINARIA EL GRANJERO SRL
SANIDAD AGROPECUARIA SAC- REP. LEONIDAS CORDOVA CALLE
LA TORRE TAVAVERONA JUAN
DISTRIBUIDORA AVICOLA GANADERIA Y AFINES S.A.C
TEBET VETERINARIA Y ESTETICA SAC
TAVARA CAMPOS KARINA DEL PILAR
CANINOS & FELINOS MASCOTAS E.I.R.L.
YULIZA NATALI ATALAYA VITON
VENTURA INGA PEDRO JUAN
MIRTHA DEL ROSARIO VIGO COTRINA
CESAR IVAN TAPIA CASTILLO
AHUMADA CROVETTO JULIO CESAR
CLINICA VETERINARIA MIJA VET. E.I.R.L
HUAMAN CHOLAN YONI
CUSTODIO MONTOYA MARLENE LILIANA
LARA VALDEZ MARCIA JANICE
SOPHI'S VETERINARIA EIRL - REP. NATALY RUIZ GUZMAN
"FORMULA DEL AGRO E.I.R.L. "
MAS QUE PATAS S.A.C. - REP. YTALIA DEL PILAR TORRES ROMERO
SANDOVAL SEGURA GEIDITH VEYDITH

ZOOMAT VETERINARY E.I.R.L.
NAKAGANEKU MATSUDA MELISA HIROMI
CENTRO VETERINARIO FRIENFDLY PETS SAC
CARDENAS CORDOVA ANA CLAUDIA
BRUNO BECERRA OLIVA
PEREZ DE LA CRUZ JHUNIOR JESUS
SANCHEZ TANTALEAN CYNTHIA JULEYSI
CLINICA VETERINARIA CHIKY VT'S S.R.L
.
COTRINA CARRASCO LUZ MARY
SANCHEZ NUÑEZ KEYLA JUNNET
VILCHEZ PERALTA JOSE ALEJANDRO
JIBAJA CORDOVA SIXTO
ALARCON PERALTA YESSICA DEL ROCIO
GAMARRA FLORES LUCIA MARGARITA
PISFIL DIAZ RAQUEL DE LOURDES
ORTIZ PERALTA OSCAR ANIBAL
EQUIPOS Y MAQUINARIA SADAAN S.R.L.
ALARCON CORONADO CRISTIAN ROOSSELVET
COTRINA ORREGO MARCO ANTONIO
ROJAS PISSANI GABRIELA
BRAVO CARMONA FIORELLA HIVETH
BARRUETO FALEN MIGUEL ARTURO
GONZALES SANCHEZ MILTITA CUSSY KOLLOUR
TIENDAS SUPERPET S.A.C.
AGRO VETERINARIA MI BUEN PASTOR SRL
MINO BARRETO DAVID DANIEL
VETERINARIA SINAI S.A.C.
DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS VETERINARIOS
JADAGRO E.I.R.L.
VETERINARIA MANUEL PARDO EIRL
ISLA MONTAÑO CASAR ARTURO
DISTRIBUIDORA VETERINARIA VICOR E.I.R.L.

GANOZA GRANADOS DIANA CAROLINA DEL MILAGRO
CRUZADO MOSTACERO HERNAN LEOPOLDO
HOLDING VETERINARIOS S.A.C.
CASA VETERINARIA NAYLAMP S.A.C.
GONZALES QUEVEDO LUIS ENRIQUE
CASTAÑEDA POZADA HECTOR ALFREDO
CRISTIAN URDIALES TAPIA