UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

ESTUDIO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL DEL HOSPITAL MÉDICO VETERINARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

POR

MAYRA ALEJANDRA HERNÁNDEZ JIMENEZ

DIAGNÓSTICO



CATACAMAS, OLANCHO **HONDURAS, C.A**

NOVIEMBRE 2018

ESTUDIO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL DEL HOSPITAL MÉDICO VETERINARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

POR

MAYRA ALEJANDRA HERNÁNDEZ JIMENEZ

Ph.D. JUAN MIGUEL PÉREZ

Asesor Principal

DIAGNÓSTICO PRESENTADO A LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA COMO REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

CATACAMAS, OLANCHO HONDURAS, C.A

NOVIEMBRE 2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO: por haberme brindado sabiduría, conocimiento, paciencia y ánimo para poder alcanzar mis metas propuestas y no dejarme nunca de la mano, ya que sin su ayuda no hubiese sido posible culminar mis estudios.

A MIS PADRES: FRANCISCA EDUVIGES JIMENEZ JIMENEZ (Que de Dios goce), ya que gracias a ti he llegado hacer lo que hoy en día soy; y JOSE ANTONIO HERNANDEZ CRUZ, por brindarme su amor y darme apoyo moral, espiritual y económico y siempre estar conmigo en todo momento llenándome de valor y fuerza para seguir adelante y enfrentar este reto.

A MI ABUELA: MELISSA DE JESUS JIMENEZ SANCHEZ, Por el apoyo que siempre me brindo y estar conmigo siempre que la necesite a lo largo de mi carrera profesional.

A MI TIA: DULCE MARIA JIMENEZ JIMENEZ, por el apoyo tanto moral y económico que me brindo, por motivarme en los momentos más decaídos de mi vida y estar en todo momento para mí.

A MI HERMANO: MARVIN ISMAEL BERTRAND JIMENEZ, gracias por ser una de las personas que me impulsan a seguir adelante día a día en los momentos más difíciles de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A DIOS TODO PODEROSO: por iluminarme la mente y permitirme culminar mis estudios y llegar hasta este momento de mi vida y terminar con éxito.

A mis padres: FRANCISCA EDUVIGES JIMENEZ JIMENEZ Y JOSE ANTONIO HERNANDEZ CRUZ, por brindarme incondicionalmente apoyo, consejo y sabiduría cuando más lo necesite.

A mis tres asesores: Ph.D. JUAN MIGUEL PÉREZ, M.V. JORGE LUIS BOLIVAR y M.Sc. ANA MIREYA SUAZO por brindarme la colaboración aporte y dedicación necesaria para la realización de este trabajo, porque más que mis maestros los considero mis amigos.

A la Universidad Nacional de Agricultura: Por haberme brindado la oportunidad de poder culminar mis estudios.

CONTENIDO

pág.

DEDICATORIA ..... **i**

AGRADECIMIENTO ..... **ii**

LISTA DE CUADROS ..... **vi**

LISTA DE FIGURAS ..... **vii**

LISTA DE ANEXOS ..... **viii**

RESUMEN ..... **ix**

I. INTRODUCCIÓN **1**

II. OBJETIVOS **3**

2.1 Objetivo General 3

2.2 Objetivos Específicos 3

III. REVISIÓN DE LITERATURA **4**

3.1 Antecedentes Históricos de la Medicina Veterinaria 4

3.1.1 Profesión Veterinaria en la antigüedad 4

3.1.2 Primeras Escuelas Veterinarias en el Mundo 5

3.1.3 La Medicina Veterinaria en Europa 6

3.1.4 La profesión veterinaria en América 7

3.1.5 Primera Escuela Veterinaria en Honduras 7

3.2 Hospital Veterinario 8

3.2.1 Características de los servicios veterinarios 9

3.2.2 Demanda y oferta de los servicios veterinarios 9

3.3 Diferencia de Consultorio Veterinario y Clínica Veterinaria 10

3.3.1 Consultorio Veterinario 10

3.3.2 Clínica Veterinaria 10

3.4 Diagnóstico 10
3.4.1 ¿Qué se pretende con el Diagnóstico? 11
3.4.2 Causas por las que se debe implementar un diagnóstico 12
3.4.3 Tipos de Diagnóstico 13
3.4.4 Etapas del Proceso del Diagnóstico 15
3.4.5 Proceso de diagnóstico 15
3.5 Estudio Económico 16
3.5.1 Elementos Claves del Estudio Económico 16
3.6 Estudio Social 17
3.6.1 Proceso del estudio 17
3.7 Diagnóstico Ambiental 18
3.7.1 Objetivos del diagnóstico ambiental 18
3.7.2 Etapas del diagnóstico ambiental 18
3.8. Variables de un estudio 19
3.8.1 Proceso de Operacionalización de una variable 19
3.9 Plan de Acción 20
3.9.1 Como Elaborar El Plan de Acción 20
3.10 Sostenibilidad 21
IV. MATERIALES Y MÉTODOS 22
4.1 Descripción del lugar 22
4.2 Materiales y Equipo de trabajo 23
4.3 Método 23
4.3.1 El Enfoque descriptivo 23
4.3.2 Enfoque Transversal 24
4.3.3 Enfoque Cualitativo 24

4.4 Desarrollo de la Investigación 24
4.5 Selección de la Muestra 26
4.6 Parámetros a Evaluar 27
4.7 Análisis e interpretación de datos 28
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 29
5.1. Análisis de resultados obtenidos a partir de los clientes 29
5.1.1. Funcionamiento del hospital veterinario en aspectos socioeconómicos y ambientales. 30
5.1.2. Servicios y necesidades para el funcionamiento y desempeño sostenible del hospital. 36
5.2. Análisis de los resultados obtenidos a partir de empleados y estudiantes 39
5.2.1. Funcionamiento del hospital veterinario en aspectos socioeconómicos y ambientales 39
5.3 Plan de Acción 44
VI. CONCLUSIONES 47
VII. RECOMENDACIONES 48
VIII. BIBLIOGRAFIA 49
ANEXOS 57

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1: Fases que se deben cumplir para la realización de un Diagnostico estratégico . 14
Cuadro 2: Materiales y equipo utilizado en el estudio 23
Cuadro 3: Plan de acción 2019 45
Cuadro 4: Presupuesto del Hospital Médico Veterinario 46

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1: Ubicación del Hospital Veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura 22
Figura 2: Diagrama de flujo del proceso de la Investigación 25
Figura 3: Representación gráfica de personas vinculadas al hospital veterinario 29
Figura 4: Datos generales de los clientes 30
Figura 5: Procedencia del cliente y disponibilidad de transporte 31
Figura 6: Aspectos económicos 32
Figura 7: Frecuencia de visita y costo por visita 33
Figura 8: Ubicación y medidas de protección ambiental 34
Figura 9: Salubridad, agua y arborización del hospital 35
Figura 10: Nivel de satisfacción 36
Figura 11: Servicios recibidos 37
Figura 12: Medios de comunicación y servicios adicionales que debe incluir el hospital .. 38
Figura 13: Datos generales de los empleados 39
Figura 14: Datos generales de los estudiantes 40
Figura 15: Apreciación sobre el presupuesto e ingresos del hospital 41
Figura 16: Ubicación del hospital 42
Figura 17: Tipo y propuesta para el manejo de residuos 43
Figura 18: Servicio de agua y arborización 44

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo 1: Encuesta para clientes del Hospital veterinario UNA 58
Anexo 2: Encuesta para empleados del Hospital veterinario UNA 61
Anexo 3: Encuesta para los alumnos de la carrera de Medicina Veterinaria de la UNA 63
Anexo 4: Fotografías 65

Hernández Jiménez, MA. 2018. Estudio Económico Social y Ambiental del Hospital Médico veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura en Aldea Santa Clara, Olancho. Modalidad de diagnóstico en el grado académico de licenciatura en Administración de Empresas Agropecuaria. Universidad Nacional de Agricultura, Honduras. C.A. 78 P.

RESUMEN

La investigación se desarrolló en el Hospital Médico Veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura, Ubicado en la aldea de Santa Clara carretera que conduce a la comunidad de las Mesetas. El objetivo de la investigación consistió en realizar un diagnóstico económico, social y ambiental del Hospital Médico Veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura que sirva de base para enfrentar los retos y potenciar las fortalezas. Para la obtención de la información se aplicaron tres tipos de encuestas, una dirigida a los empleados, otra a estudiantes y una tercera a los clientes del Hospital Médico Veterinario. Para la aplicación de la encuesta a los clientes, la población se seleccionó en base al año 2017 siendo 288 el total de personas que visitaron el hospital; la muestra resultó en 59 personas para entrevistar; en cuanto a los empleados se le aplicaron a los nueve empleados con los que cuenta el hospital y diez encuestas a los estudiantes de la carrera de Medicina Veterinaria. El análisis de la información recopilada permitió plantear un plan de acción para mejorar el desempeño del hospital en el corto plazo. El estudio permite concluir que existe un gran potencial económico, social y ambiental en el Hospital Médico Veterinario para mejorar y continuar brindando servicios cada vez más acorde a la demanda y a la mística de la institución, ya que la aceptación por los servicios es notable. Una campaña de comunicación y publicidad efectiva unida a la gestión de recursos para inversión representan prioridades ineludibles para alcanzar mejores condiciones económicas, sociales y ambientales a partir del accionar del hospital.

Palabras Claves: Diagnostico, Económico, Social, Ambiental, Hospital Veterinario

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la medicina veterinaria en el mundo y en Honduras es ampliamente reconocida por su vínculo directo con la salud y medicina humana. La interacción permanente entre los humanos y los animales hace imprescindible que las ciencias de la salud animal se desarrollen a la par de las ciencias de la salud humana, de manera que la interacción sea saludable y sostenible. En ese sentido, la medicina veterinaria adquiere mucha relevancia y prácticamente constituye una de las disciplinas indispensables para asegurar el bienestar del ser humano.

En cuanto a los aspectos más importantes para que la medicina veterinaria se desarrolle apropiadamente, se necesitan instalaciones con el equipo y los materiales que permitan la formación de médicos veterinarios con capacidades y habilidades acorde a los requerimientos del campo, así como competencias, aptitudes y actitudes para desenvolverse bien en las tareas diarias. Sin embargo, un aspecto transcendental es contar con una planta docente con personas especializadas que tengan capacidad tanto en aspectos específicos del área, así como en la investigación y vinculación con las comunidades.

La Universidad Nacional de Agricultura cuenta con la carrera de Medicina Veterinaria desde año 2010 y a la fecha ha graduado 78 profesionales con el grado de Licenciatura en Medicina Veterinaria. La formación de estos profesionales es realizada en las aulas de clases, en el campo y en el Hospital Veterinario que fue construido en su etapa inicial desde el año 2011 para facilitar el desarrollo de la carrera y brindar servicios de atención medica veterinaria a la sociedad. El Hospital Veterinario es el centro de formación de los estudiantes, de investigación y de la atención a la comunidad cercana, demostrando la correcta operación del hospital necesaria para la adecuada formación de los estudiantes.

El funcionamiento correcto del Hospital Veterinario pasa por el acondicionamiento del mismo, la atención sostenible de los clientes internos y externos, y el uso apropiado de las facilidades para procurar sostenibilidad. Es decir que el funcionamiento del Hospital Veterinario tiene implicaciones económicas, sociales y ambientales, dimensiones que deben ser estudiadas de manera periódica para permitir la toma de decisiones orientada a mejorar el desempeño de la carrera de medicina veterinaria.

En ese sentido, se realizó un diagnóstico económico, social y ambiental del Hospital Médico Veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura, para tener una radiografía completa de cómo está el hospital actualmente y plantear estrategias viables para encaminar al hospital y a la carrera de medicina veterinaria hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental. Con los resultados obtenidos la universidad se verá beneficiada en el sentido de conocer la situación en que se encuentra el Hospital y cómo proceder para enfrentar los retos y potenciar las fortalezas.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Realizar un estudio económico, social y ambiental sobre el funcionamiento y necesidades del Hospital Médico Veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura.

2.2 Objetivos Específicos

- Determinar la situación económica, social y ambiental actual del funcionamiento del hospital veterinario.

- Identificar los servicios y necesidades para el funcionamiento y desempeño sostenible.

- Proponer un plan de acciones en función del máximo beneficio económico, social y ambiental que sea posible en el marco de la sostenibilidad.

III. REVISIÓN DE LITERATURA

3.1 Antecedentes Históricos de la Medicina Veterinaria

Según (Berrios, 2006) los orígenes de la medicina veterinaria se remontan a una época lejanas y desconocidas en que los primeros hombres que vivieron junto a los animales, sintieron el impulso de cuidarlos y sanarlos de sus dolencias, debido a la necesidad imperiosa de utilizarlos como alimentos, en la guerra y como compañeros.

(Perez O. , 2009) considera que es en el periodo Neolítico donde se da la domesticación la cual marca el inicio de un aprovechamiento racional de los animales, a partir de esto, el hombre considera que tenía que prestarles cuidados a la salud, la cual es la razón primaria de la medicina veterinaria.

Teniendo en cuenta esta circunstancia, comenzaron a aparecer los primeros conocimientos empíricos, de los cuales existen documentos y grabaciones rupestres en diversos países o regiones de Asia y Europa, que constituyen una primera historia. Pero fue en Europa donde dichos conocimientos se fueron produciendo con mayor rapidez e importancia. Exceptuando el período oscuro de la Edad Media en el que la cultura estuvo estancada y aún retrocedió en algunos aspectos (Carreras, 2012)

3.1.1 Profesión Veterinaria en la antigüedad

El más antiguo registro de procedimientos veterinarios se encuentra en el papiro Egipcio de Kahum cuyo origen se remonta a 3000 años A.C. con 48 columnas de textos jeroglíficos

cursivos, donde se describen los males que sufren los animales, los tratamientos, formulas médicas, curas y enfermedades con su descripción respectiva (Gonzales, 2011).

Continua expresando (Gonzales, 2011) puntualiza que hacia el año 270 A.C el Rey Ashoka, en la India impuso la religión Budica y dicta en su primera proclama la prohibición de matar animales y si lo hiciere no sería amado por buda. En su segunda proclama crea los Hospitales, asilos para hombres y para animales, teniendo el honor dicho rey de fundar el primer Hospital Veterinario del que se tenga conocimiento, bajo el nombre de Pacoukicisa en las ruinas o jainas de la india, donde aún se encuentran restos de tales establecimientos.

Hipócrates (460-380 A:C), quien separo las supersticiones de la ciencia médica, basando la mayoría de sus conocimientos en hechos tomados de la medicina animal, fundo la primer teoría humoral de la enfermedad, entrando la veterinaria en un periodo de plenitud. Con Aristóteles (384-322 A.C), la veterinaria llega a su cenit, escribe una compilación de hechos que el relaciona, realmente era una verdadera zoología y escribe tratados sobre los movimientos, la generación y las partes de los animales, considerándose más que un precursor, si no el verdadero padre de la veterinaria (Godia, 2008).

3.1.2 Primeras Escuelas Veterinarias en el Mundo

En la segunda mitad del siglo XVIII es que comienza el desarrollo científico de la veterinaria, fundándose en Lyon, Francia en 1762 la primera Escuela de Veterinaria en el Mundo. A partir de esa fecha, surgen otras escuelas en varios países de Europa y la idea se extiende a otros lugares del mundo (Silveira, 2007).

(FVET, 2011) es así como las ciencias veterinarias entran en su fase de progreso y esplendor bajo el reinado de Luis XV, quien queriendo promover la prevención de las enfermedades del ganado, la protección de los pastos y la instrucción de los campesinos, delega la gestión de esta reforma agrícola a Bertín, quien propuso entre otras cosas, crear una escuela de

veterinaria en Lyon y nombrar a Claude Bourgelat (1712-1779), director de la misma, quien se convirtió en fundador de las ciencias veterinarias y de la primera escuela de veterinaria en el mundo.

3.1.3 La Medicina Veterinaria en Europa

Los pastores ancestrales se dedicaron al tratamiento de enfermedades del ganado, y en especial de los ovinos y bovinos, arte reconocido como buiatrica o buiatria, el mayor avance se logró con los estudios realizados para curar enfermedades en los caballos. (Gonzales F. , 2013)

Fue así como surgió la hipoatria o arte de curar al caballo, campo donde, hace unos años, se investigó y se enseñó con mayor intensidad la veterinaria. De igual forma el escritor comenta que con la invasión de los moros en el año 711 A.C a la Península Ibérica, llegaron valiosos conocimientos sobre la medicina de los equinos o albeitería para definir el arte de curar los animales, denominados albéitar al profesional dedicado a la práctica veterinaria (Garcia, 2009)

(Villamil L. , 2011) en los inicios de la educación veterinaria, tuvo gran influencia el pensamiento ilustrado del siglo XVIII, por nombrado arraigo científico y por las bases fundamentales producto de la experiencia acumulada de quienes atrás se dedicaron al cuidado de los animales, para posteriormente involucrarse en actividades económicas, en pro de los desarrollos e innovaciones, que impactaron el modo de vivir y producir de los pobladores rurales del continente.

Claude Bourgelat, fundador de la escuela de Lyon, estaba convencido de la necesidad de una nueva profesión: la veterinaria, para contar con profesionales, que contribuyeran a la prevención y el control de los complejos problemas sanitarios de las especies animales. Hacia 1750, la década de la enciclopedia, Bourgelat participó asiduamente en las actividades

científicas que se emprendieron en Francia, en la segunda mitad del siglo XVIII. Sus publicaciones lo convirtieron en uno de los principales autores de su época, entre los que destacaba por su metodología científica, adquirida durante su trabajo cooperativo con los cirujanos de Lyon. (Villamil, 2011)

3.1.4 La profesión veterinaria en América

Una de las primeras escuelas de Veterinaria fundadas en territorio americano fue la de Nueva York (1846), seguida por la de Boston (1883) Entre las primeras de Latinoamérica se encuentra la Escuela Nacional de Veterinaria (1884) de Bogotá, que actualmente es la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Nacional de Colombia. Posteriormente en 1907, se fundó la Escuela Libre de Medicina Veterinaria de la Habana, actualmente Facultad de Medicina Veterinaria (Garcia, 2009).

En Centro América la primer escuela veterinaria fundada fue en 1957 en Guatemala (FMVZ-USAC, 2008). Posteriormente se creó la Escuela de Veterinaria en Nicaragua 1961, Costa Rica 1974 y Panamá 1997 (Silveira, 2007).

3.1.5 Primera Escuela Veterinaria en Honduras

En Honduras el 26 de junio de 2009 el Consejo de Educación superior aprueba la creación de la Carrera de Medicina Veterinaria y plan de estudios, mediante acuerdo No. 2134-232-2009. Posteriormente, el viernes 14 de Mayo de 2010 este honorable Consejo aprueba en forma unánime, definitiva y exclusiva el funcionamiento de la Carrera de Medicina Veterinaria en la Universidad Nacional de Agricultura (Colindres, 2010).

(Prensa, 2010) con 40 alumnos procedentes de diferentes sectores del país, la Carrera de Medicina Veterinaria inicio actividades en el mes de junio del 2010 al interior de la

Universidad Nacional de Agricultura UNA, situada a 240 kilómetros al este de la Ciudad de Tegucigalpa. Todos los aspirantes lograron una beca financiada por el estado hondureño, luego de cumplir con los requisitos, entre ellos, excelencia académica en sus estudios de secundaria y se estudia en la modalidad de internado.

En Honduras (SERNA, 2014) inaugura el primer hospital veterinario en el centro de atención y recuperación de fauna silvestre el hospital dispone de laboratorios, sala de rayos X, quirófano para la atención de emergencias, partos complicados, pediatría entre otros. Teniendo una capacidad de atención de entre 25 a 30 animales simultáneamente.

3.2 Hospital Veterinario

El hospital veterinario es una empresa de servicios, en la cual el trabajo continuo debe estar orientado a la satisfacción del cliente, siendo esta una tarea muy difícil ya que no se entrega un producto tangible y la percepción del servicio otorgado puede ser subjetivo y dependiente de varios factores extrínsecos. Es así que las personas y las empresas que prestan servicios necesitan una visión de su trabajo en la cual valga la pena creer, una visión desafiante que proporcione energía emocional y genere compromiso (Berry, 1997).

Se entiende por Hospital Veterinario a los establecimientos destinados a prestar servicios que tiendan a prevenir, tratar y curar las enfermedades animales y realizar cirugías menores y mayores (estéticas, reproductivas), mediante la atención por especialidades médicas (consultas, internaciones, cirugías, curaciones y tratamientos) de los animales domésticos en general (SENASAG, 2012).

Según comenta (Urdaneta, 2004) un hospital Médico Veterinario es un conjunto de elementos humanos, materiales y tecnológicos organizados adecuadamente para proporcionar asistencia médica: preventiva, curativa y rehabilitación, a una población definida que necesita atención

para sus animales, en las condiciones de máxima eficiencia y de optima rentabilidad económica.

3.2.1 Características de los servicios veterinarios

Los servicios veterinarios pueden clasificarse en cuatro categorías principales

- Servicios clínicos: Tratamientos de animales enfermos y control de enfermedades que limitan la producción.
- Servicios preventivos de enfermedades.
- Suministro de medicamentos, vacunas y otros productos (v.g. inseminación artificial).
- Protección de la salud humana (por ejemplo, inspección de productos y Sub-productos de origen animales para la venta) (FAO, Servicios Veterinarios, 2006).

3.2.2 Demanda y oferta de los servicios veterinarios

El marco económico e institucional de la ganadería en los países en desarrollo es muy diferente del prevaleciente en los países desarrollados. Vale la pena examinar hasta qué punto estas diferencias pueden afectar la oferta y la demanda de servicios veterinarios, lo mismo que las opciones para la descentralización en los distintos tipos de países (FAO, Servicios Veterinarios, 2006).

3.3 Diferencia de Consultorio Veterinario y Clínica Veterinaria

3.3.1 Consultorio Veterinario

Se trata de un establecimiento para atención y tratamiento de primera necesidad cuando no sea necesario, con carácter inmediato la realización de análisis, cirugías mayores u Hospitalización. Debe contar con sala de espera, sala para consulta y pequeñas intervenciones médico-quirúrgicas o cirugías menores, un lector homologado de microchips, un frigorífico, un microscopio, un termómetro, un fonendoscopio, un ambu y traqueotubos (GAVETEX, 2016).

3.3.2 Clínica Veterinaria

En las clínicas veterinarias, además de todo lo incluido en un consultorio tenemos:
Quirófanos con medios de reanimación y gases medicinales, instalación de radiodiagnóstico según normativa vigente, y laboratorios con medios para análisis bioquímicos y hematológicos (GAVETEX, 2016).

3.4 Diagnóstico

Procedimiento por el cual se sistematizan los datos e información sobre la situación problema de una realidad, determinando la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan a la situación (Espinoza, 1987).

De acuerdo con (Pichardo, 1991) el diagnostico consiste en investigar la realidad social en la cual se desea planificar, para determinar la naturaleza y magnitud de los problemas que en ella se manifiestan, así como las causas y consecuencias de esto se trata de conocer e

interpretar la dinámica de los hechos que se han manifestados en el pasado y que se observan en el presente para prever las probables evoluciones de la situación diagnosticada

El diagnóstico será el estudio del medio ambiente del sujeto, de su situación cultural, social, pautas de adaptación, patologías asociadas, actitudes, en relación al problema específico y a la solicitud expresada. Este estudio y análisis este autor le denomina "Juicio diagnóstico". Es la compresión psicosocial y del funcionamiento de la persona con respecto a su problema, su capacidad, sus posibilidades y la utilización de los recursos externos e internos (FAO., 1993)

El diagnóstico es una fase que inicia el proceso de la programación y el punto de partida para formar el proyecto, consiste en reconocer sobre el terreno, en donde se pretende realizar la acción, los síntomas o signos reales y concretos de una situación problemática. Lo que supone la elaboración de un inventario de necesidades y recursos, Esto conlleva la necesidad en un proceso de planificación de detectar los antecedentes primordiales que configuran la situación del problema que se desea superar (Soriano, 2005).

3.4.1 ¿Qué se pretende con el Diagnóstico?

Se pretende encontrar criterios que faculten hacer relevantes algunos elementos y dejar otros en segundo plano, como un medio de contrate que permite que los primeros se destaquen.

- El diagnóstico es parte de una práctica profesional, en la que el especialista hace uso de sus conocimientos para interpretar los síntomas del cliente.

- La expectativa es que el especialista tenga la capacidad de referir, la información que le proporciona el cliente y la que el mismo obtenga, a sus conocimientos, de modo que reconozca los datos relevantes para desechar los no pertinentes.

- El diagnóstico se considera parte de un proceso en el que se espera que se ejecuten medidas a partir de su realización.

- Solo cobra sentido en la medida en que se aplique prácticamente para la solución de problemas

- El problema es sentido y experimentado por el cliente, quien acude al especialista buscando solución al mismo.

- En el proceso completo de diagnóstico el especialista actúa como un "receptor activo" quien busca evidencias que le autoricen para afinar su diagnóstico, sin influir en lo observado.

En resumen, el diagnóstico se inicia por la consulta del interesado a un especialista en donde se generan expectativas y se espera que el consultor pueda interpretar la información otorgada por el cliente dentro del marco de sus conocimientos para proponer soluciones al problema detectado (Rodriguez, 2005).

3.4.2 Causas por las que se debe implementar un diagnóstico

- El proceso natural de crecimiento, que hace difícil continuar con los mismos esquemas organizacionales con los que inicio.

- El proceso natural de deterioro, obsolescencia y entropía.

- La intención de encarar el problema de la productividad, la calidad total y la competitividad, entre otros.

- La experiencia de la organización al verse sometida a cambios de importancia.

- El aumento de complejidad del entorno en que funciona la organización.

- El deseo de la organización por conocer a detalle y conscientemente su cultura organizacional

- La inquietud de la empresa por mejorar su clima laboral y aumentar la motivación de sus miembros.

- La fusión o adquisición de la organización por otra compañía.

Conviene destacar que el diagnóstico, Organizacional, aunque se haga por divisiones o subdivisiones y sus respectivos problemas, se debe referir en última instancia a la globalidad del sistema (Rodríguez, 2005).

3.4.3 Tipos de Diagnóstico

- **Diagnósticos Socioeconómicos**

Proporciona elementos, objetivos e información relevante en torno a los aspectos que queremos conocer de alguna persona o familia. Un diagnostico socioeconómico consiste en una entrevista a profundidad aplicando un cuestionario diseñado expresamente para los aspectos relevantes que queremos conocer (Viana, 2011).

Dentro de las Variables económicas y sociales a tomar en cuenta están:
Población, grupo social, tenencia de la tierra, instituciones presentes y proyectos que estén desempeñando algún trabajo en el área de estudio (Martinez, 2001).

- **Diagnóstico Ambiental**

Trata de analizar con una visión integradora y con criterios de sostenibilidad el estado actual del lugar. Partiendo de este análisis se emite el diagnóstico ambiental, que es la base sobre la que se define y construye el plan de acción ambiental, el objetivo de este es recopilar la información disponible sobre diferentes aspectos a tratar como, entorno natural, entorno social, organización del territorio, recursos y servicios medioambientales, organización y gestión ambiental (Alcor, 2009).

- **Diagnóstico Situacional Descriptivo**

Tal como lo afirma (Cabrera, 2004) esta técnica se orienta a identificar y describir claves que permitirán realizar una mejor aproximación al problema en estudio, por ello la aplicación de la mencionada técnica, ayudara a comprender las realidades de la problemática planteada y además, confrontar la información referente a los antecedentes, con las ideas de los informantes claves de la investigación.

Nos explica que este diagnóstico se identifica por explicar con mayor claridad un problema Concretamente lo que estamos haciendo en este caso la descripción y que sea precisa y confiable (Soriano, 2005).

Cuadro 1: Fases que se deben cumplir para la realización de un Diagnostico estratégico

Primera fase	La identificación y evaluación de los recursos.
Segunda fase	La identificación y evaluación de las potencialidades estratégicas.
Tercera fase	Comparación de los recursos y potencialidades con los propósitos y objetivos definidos.
Cuarta fase	Identificación de los vacíos de planificación que existen entre los recursos y potencialidades, los propósitos y objetivos (ventajas competitivas).
Quinta fase	Determinación de estrategias que se deben seguir.
Sexta fase	Actualización constante de la información con el fin de hacer mejoras.

Fuente: (Soriano, 2005)

3.4.4 Etapas del Proceso del Diagnóstico

Según (Cordoba Urbano, 2008) al margen de cuales sean los objetivos que nos propongamos, tanto a nivel individual como grupal (ayuda a la toma de decisiones, modificación de conducta, prevención, etc.), llevar a cabo un diagnostico supone una serie de etapas, al margen del objetivo previo propuesto.

Las etapas más significativas son las siguientes:

1. Establecimiento de coordenadas socio-demográficas y ambientales de la situación.
2. Planificación.
3. Recogida de datos.
4. Comprobación de la realización.
5. Elaboración de resultados e interpretación.
6. Informe de resultados: orientaciones y o tratamientos (Córdoba Urbano, 2008).

3.4.5 Proceso de diagnóstico

Tradicionalmente el proceso de diagnóstico se ha entendido como una fase previa a la intervención. Sin embargo, desde los nuevos enfoques, el proceso de diagnóstico se encuentra incluido en el marco general de la intervención, y al igual que esta también se realiza de modo sistemático, no tiene un carácter puntual (Rodriguez J. , 2007).

El diagnóstico no se puede limitar a la descripción de una realidad: cómo es una persona, cómo actúa, cuales son las características del contexto…) si no que debe al mismo tiempo conseguir que la persona diagnosticada sea consciente de esa realidad, como optimizarla, superar deficiencias, desarrollar destrezas (Aviles, 2009)

3.5 Estudio Económico

Según (Gomez Alamilla, 2012) la evaluación económica constituye la parte final de toda una secuencia de análisis de factibilidad en los proyectos de inversión, en la cual una vez concentrada toda la información, se aplican métodos de evaluación económica que contemplan el valor del dinero a través del tiempo, con la finalidad de medir la eficiencia de la inversión total involucrada y su probable rendimiento durante su vida útil.

Evaluación Económico-Financiera es la que ordena y sistematiza la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elabora los cuadros analíticos que pretenden determinar el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de la operación, así como una serie de indicadores que servirán como base para evaluar la rentabilidad del proyecto (Sapag, Nassir, & Reinaldo, 2003).

3.5.1 Elementos Claves del Estudio Económico

El fin último de este estudio es analizar las necesidades de tipo económico y financiero que precisa la puesta en marcha del proyecto, con el propósito de ayudar a valorar si es rentable, o no, emprender el nuevo proyecto. Se trata, pues, de conocer:

- La inversión económica necesaria y como se va a financiar.
- Estimar los costos y gastos que va a suponer la puesta en marcha del proyecto.
- Valorar los posibles ingresos para realizar un cálculo aproximado de los beneficios que puede dar el proyecto (OBS, 2015).

3.5.2 Variables más comunes consideradas en el estudio socioeconómico

- Población y densidad poblacional.

- Proyecciones poblacionales.
- Población por edad y genero
- Nivel educativo alcanzado.
- Ingreso per cápita.
- Mediana del ingreso del Hogar.

3.6 Estudio Social

Según (Cruz, 2012) el estudio social es el proceso en que se aplica el método y las técnicas científicas al estudio de situaciones o problemas de la realidad social. Y tiene como objetivo, ampliar los conocimientos en Ciencias Sociales, a partir de las respuestas encontradas. La investigación social, involucra la creación de conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas, a partir de sus relaciones sociales.

Cuando la investigación se aplica al ámbito social, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad, o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos. Existen disimiles posiciones en los estudiosos y especialistas del tema (Cruz Batista, 2012).

Instrumento que permite conocer la personalidad del individuo en su entorno social y cuyo enfoque es más profundo que el estudio socio-económico ya que emplea todo el proceso metodológico del trabajo social de casos, centrándose en el desarrollo del individuo tanto en el núcleo familiar como en su ambiente social (Lopez, 2017).

3.6.1 Proceso del estudio

- Llevar a cabo una investigación de campo.
- Realización de varias visitas domiciliarias, procurando agudizar en cada una de ellas.

- La utilización de las técnicas de observación y entrevista.
- Debe complementarse con la estructuración de un familiograma, ya que la información obtenida a partir de este, se torna en una pieza clave que permite al profesional llegar a comprender determinadas circunstancias, así como la forma en que afecta al individuo (Lopez, 2017).

3.7 Diagnóstico Ambiental

El diagnóstico ambiental es un proceso que se realiza para mejorar la imagen medioambiental de una empresa ante los clientes y la sociedad. Surge ante la presión que cada vez más sufren los gobiernos por los electores para que decida a controlar y elegir alternativas de inversión "Verdes (ECOLOGIA, 2018).

3.7.1 Objetivos del diagnóstico ambiental

- Identifica que aspectos de la empresa se pueden mejorar desde el punto de vista medioambiental.
- Identificar que legislación ambiental es la que impediría o enlentecería la actividad industrial de la empresa y evaluar que hay que hacer para cumplir con esta.
- Iniciar la implementación de un sistema de gestión ambiental que se cumpla durante todo el funcionamiento de la empresa (ECOLOGIA, 2018).

3.7.2 Etapas del diagnóstico ambiental

- elaborar un Diagnóstico Ambiental centrado en detectar aquellos puntos "más flacos"
- Selección de las áreas urgentes a mejorar.
- Hacer un análisis de la viabilidad económica de efectuar las mejoras necesarias

Definición de un plan de acción medioambiental adaptado a las necesidades dela empresa en todas las etapas (ECOLOGIA, 2018).

3.8. Variables de un estudio

La variable es determinada característica o propiedad del objeto de estudio, a la cual se observa y/o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro del universo, o en el mismo elemento si este comparado consigo mismo al transcurrir un tiempo determinado. En unas situaciones se determina en que cantidad está presente la característica, en otras, solo se determina si está presente o no (Chavez, 2017).

3.8.1 Proceso de Operacionalización de una variable

Es un conjunto de operaciones secuenciales para la conversión de una variable en dato. Es llevar una variable que está en términos abstractos a un nivel operacional, empírico. Algunas variables no ofrecen mayor dificultad en cuanto a su descripción, definición y medición, otras más complejas se tienen que descomponer en específicas, que tengan el mismo significado y sean susceptibles de medición empírica (Chavez, 2017).
Ejemplo.



3.9 Plan de Acción

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto (Perez & Merino, 2009)

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quienes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto (Perez & Merino, 2009).

3.9.1 Como Elaborar El Plan de Acción

El plan de acción es un trabajo en equipo por ello es importante reunir a los demás trabajadores comunitarios y a los miembros de la comunidad y formalizar el grupo llamándolo "Comité de planeamiento" u otra denominación el plan lleva los siguientes elementos.

- Que se quiere alcanzar (Objetivo)
- Cuanto se quiere lograr (Cantidad y calidad)
- Cuando se quiere lograr (En cuanto tiempo)
- En donde se quiere realizar el programa (Lugar)
- Con quien y con que se desea lograrlo (Personal, recursos financieros)
- Como saber si se está alcanzando el objetivo (Evaluando el Proceso)
- Como determinar si se logró el objetivo (Evaluación de resultados) (Kroeger, 1989).

3.10 Sostenibilidad

Un desarrollo sostenible en el tiempo seria aquel en el cual los capitales totales per cápita se mantuvieran constantes o, por qué no, aumentaran (Cayuela & Cervantes, 2005).

El concepto de sostenibilidad no es explicito, pero si es fruto de un sistema de razonamientos aplicados para acercarnos a él. Aclarar la situación exige identificar los verdaderos objetivos de la sostenibilidad teniendo en cuenta la noción usual del sistema económico, cuáles son las recomendaciones razonables para atenderlo y cuáles son las limitaciones de este planteamiento (Naredo, 2009).

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1 Descripción del lugar

El presente trabajo de Investigación se realizó en el Hospital Médico Veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura, ubicado en la aldea de Santa Clara Carretera que conduce a la comunidad las Mesetas Catacamas, Olancho, Honduras.

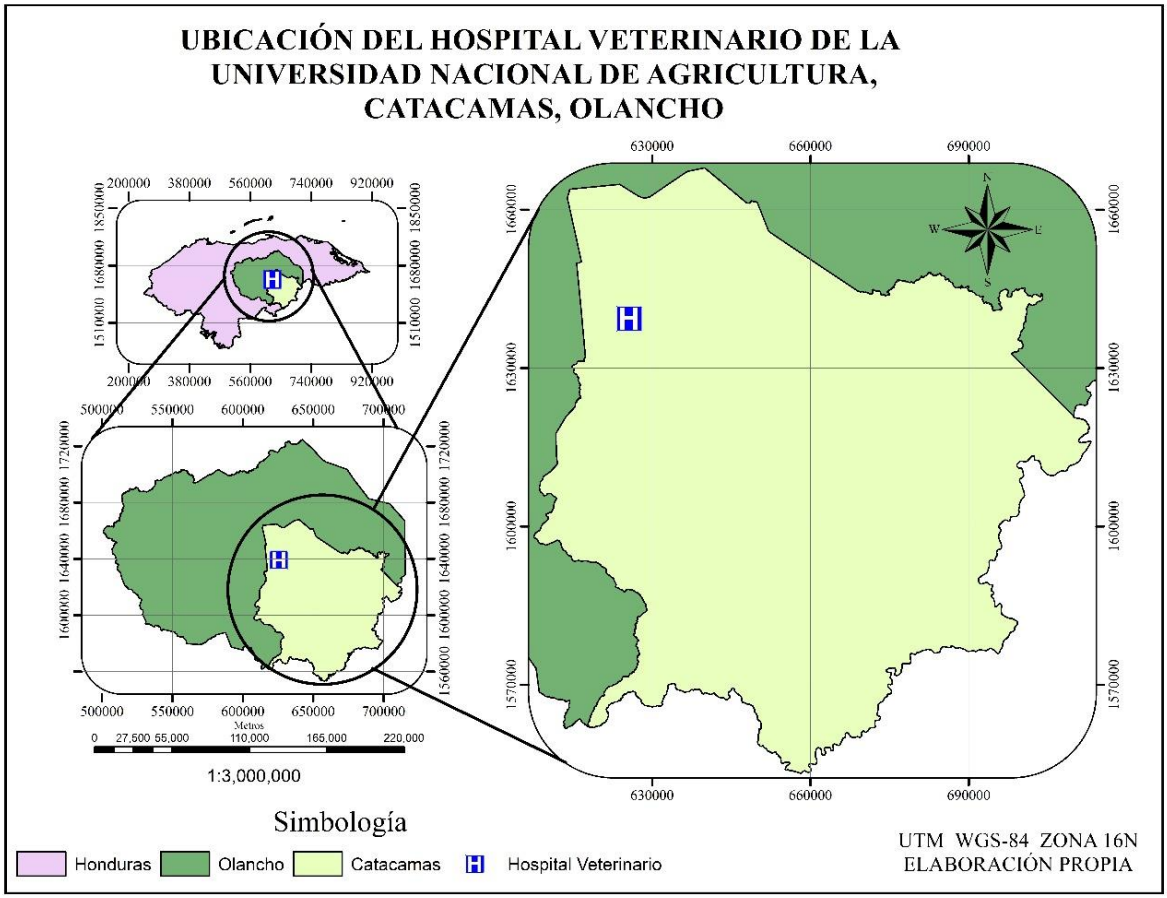


Figura 1: Ubicación del Hospital Veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura

4.2 Materiales y Equipo de trabajo

Los materiales y el equipo que se utilizaron durante el proceso de la investigación se describen en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Materiales y equipo utilizado en el estudio

Materiales	Equipo
Lápiz	Computadora
Libreta de apunte	Impresora
Encuestas	Fotocopiadora
Memoria USB	Calculadora
Tablero	

4.3 Método

El estudio se realizó utilizando la metodología de enfoque descriptivo, transversal y cualitativo. A través de la aplicación de encuestas, se obtuvo la información necesaria para el estudio económico, social y ambiental del Hospital Veterinario de la UNA en Catacamas.

4.3.1 El Enfoque descriptivo

Los estudios descriptivos son aquellos que estudian situaciones que generalmente ocurren en condiciones naturales, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales. Por definición, los estudios descriptivos conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otra naturaleza. De ellos se derivan frecuentemente eventuales hipótesis de trabajo susceptibles de ser verificadas en una fase posterior (Gonzalo, 2008).

4.3.2 Enfoque Transversal

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. El estudio solo recolectara y analizara datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal (Hernandez, 2003).

4.3.3 Enfoque Cualitativo

En este tipo de estudio el procedimiento que se usa es aplicar un instrumento o método de recolección de datos, cuya esencia sea cualitativa pero podría tener algún elemento cuantitativo "Utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en sus procesos de interpretación (Hernandez, 2003).

4.4 Desarrollo de la Investigación

La investigación se desarrolló aplicando 3 encuestas, una dirigida a los clientes (anexo 1), empleados (anexo 2) y otra a los alumnos de la carrera de medicina veterinaria (anexo 3). Para la aplicación de la encuesta a los clientes, la población se seleccionó en base al año 2017 siendo 288 el total de personas que visitaron el hospital; la muestra resultó en 59 personas para entrevistar.

En cuanto a los empleados, el hospital cuenta actualmente con 5 veterinarios y 4 personas de apoyo, por lo cual se aplicó a los 9 en total, y a los estudiantes se le aplicaron a 10; Siguiendo lo indicado por (Perez & Merino, 2009), el plan de acción se elaborará a partir del análisis descriptivo de la información que se recopile con las encuestas y otras fuentes.

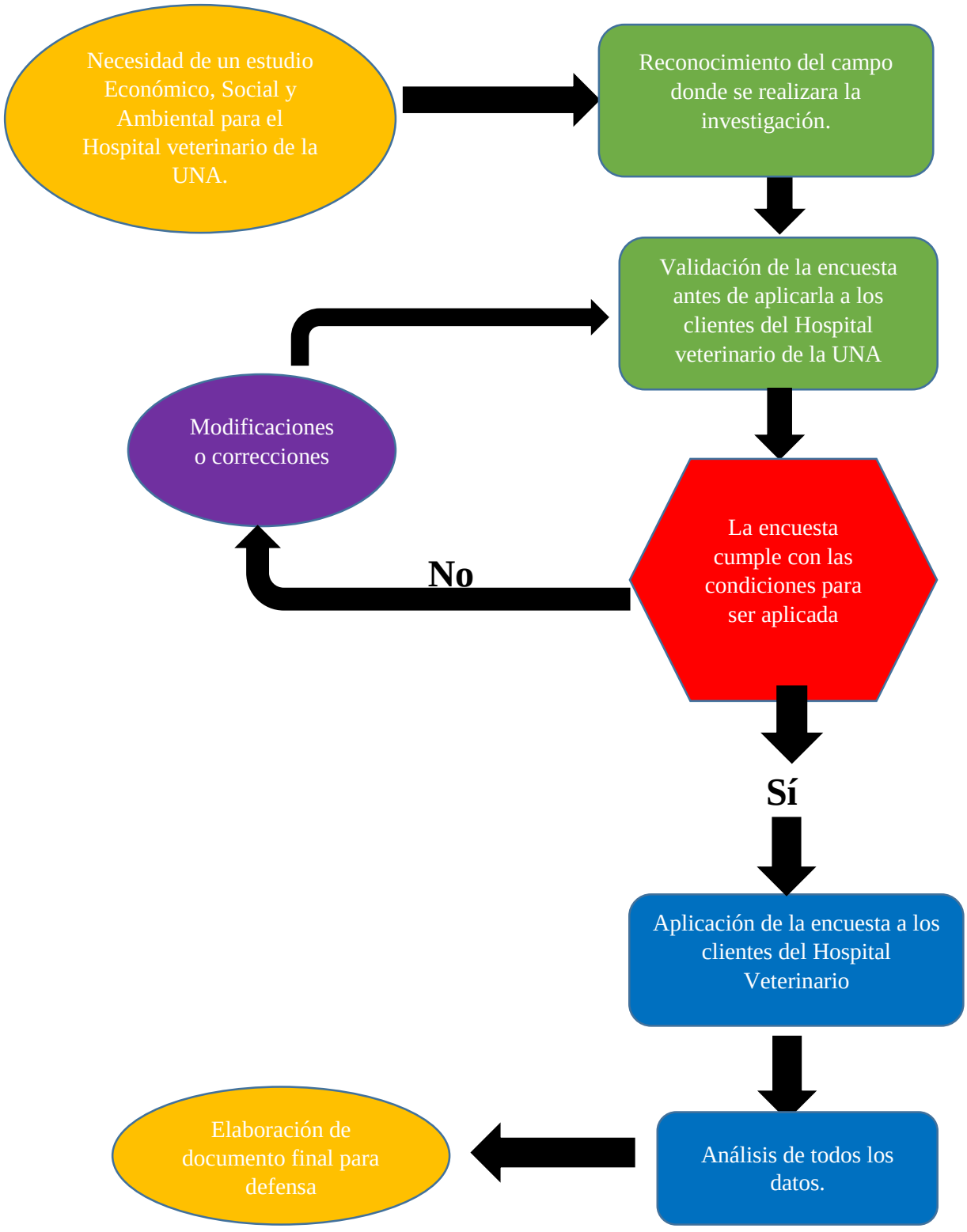


Figura 2: Diagrama de flujo del proceso de la Investigación

4.5 Selección de la Muestra

Obtuvimos el dato de la población de personas que han visitado el hospital, en base al año 2017 para realizar consulta y en función de la población se aplicó la siguiente formula, para determinar la muestra con la cual, se levantó la información Socioeconómica y Ambiental desde la perspectiva externa e interna al hospital veterinario.

Se determinó con la siguiente formula:

En donde

$$n = \frac{N\,(Za)^2\,(p)(q)}{e^2\,(N-1) + (Za)^2\,(p)(q)}$$

n= tamaño de la muestra

N = es el numero de 288 asistencias

e^2 = Error muestral 5% (0.05).

q =Probabilidad de fracaso (1-p) en este caso 0.95

P = Probabilidad de Éxito de 5% (0.05).

Za = 95% de nivel de confianza que según la tabla para el calculo de la muestra es igual a 1.96

$$n = \frac{288\,(1.96)^2\,(0.05)(0.95)}{(0.05)^2\,(288-1) + (1.96)^2\,(0.05)(0.95)}$$

$$n = \frac{52.553088}{0.7175+0.182476}$$

$$n = 58.39$$

4.6 Parámetros a Evaluar

Sociales

Los parámetros sociales valorados fueron: Edad, escolaridad, número de personas en la familia, lugar de residencia, disponibilidad de transporte, recomendaría el servicio a sus conocidos, medio de conocimiento, satisfacción con la interacción y atención.

Económicos

Los parámetros económicos valorados fueron: Ingreso promedio mensual, gasto promedio mensual, número de visitas por mes y año, gasto promedio por visita, nivel de satisfacción con el servicio, preferencia adicional de servicios, costo máximo que podría pagar por visita.

También se revisaron los ingresos y costos del hospital para calcular el punto de equilibrio en términos de valor de ingresos y cantidad de animales que deberían atenderse para que el hospital sea sostenible.

Ambientales

Los parámetros ambientales valorados fueron: Ubicación del hospital, salubridad, manejo de residuos, líquidos y sólidos, disponibilidad de agua, arborización.

4.7 Análisis e interpretación de datos

Los datos que se obtuvieron en las encuestas se analizaron mediante el programa de Excel y se hizo uso de todas las medidas estadísticas que requería la investigación. Para la tabulación y análisis de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La distribución de la población encuestada durante la investigación sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales vinculados con el hospital veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura, se muestra en la siguiente figura (3). En total se encuestaron 78 personas, entre las cuales 59 son clientes que corresponde al (76%), 9 son empleados (12%) y 10 son estudiantes que representan (13%).

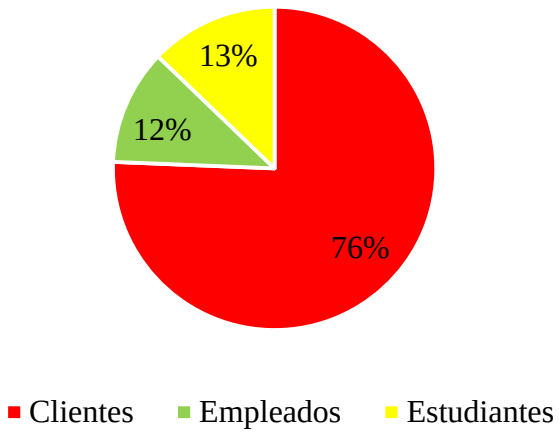


Figura 3: Representación gráfica de personas vinculadas al hospital veterinario

5.1. Análisis de resultados obtenidos a partir de los clientes

Para la aplicación de la encuesta a los clientes, se seleccionó la población atendida en el año 2017 siendo 288 personas que visitaron el hospital; de la cual se tomó una muestra de 59 personas a entrevistar.

5.1.1. Funcionamiento del hospital veterinario en aspectos socioeconómicos y ambientales.

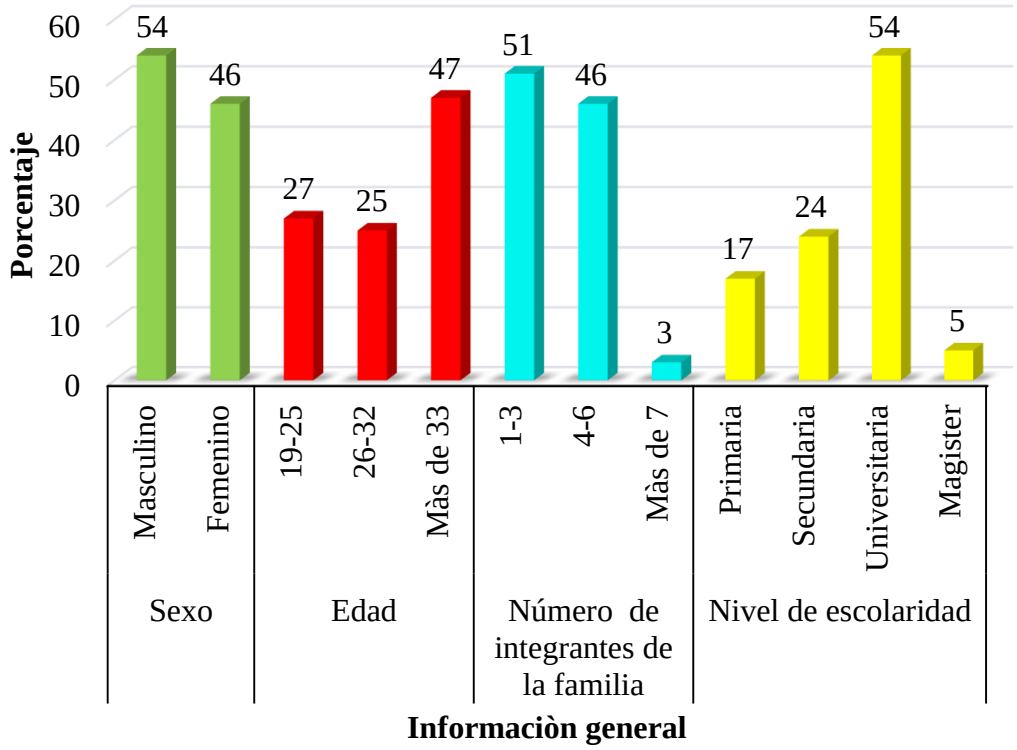


Figura 4: Datos generales de los clientes

En relación con el sexo de los clientes se observó que predomina el sexo masculino con un 54%, en cuanto a la edad de los entrevistados el 47% corresponde al rango de más de 33 años y el menor corresponde a un 25% en el rango de 26-32, en cuanto el número de integrantes de la familia el 51% corresponden al rango de 1-3, y el menor corresponde a un 3% a más de 7 integrantes en la familia, en cuanto al nivel de escolaridad predomina el nivel universitario con un 54% y el menor de 5% Magister, ver figura 4.

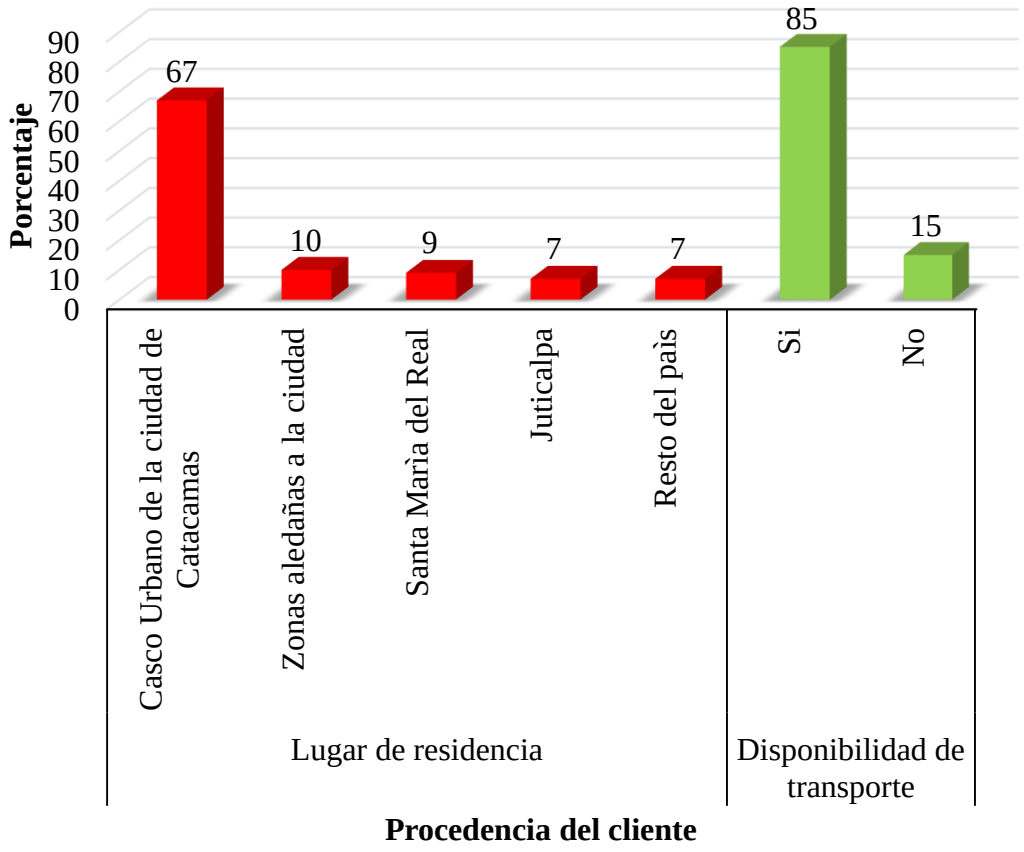


Figura 5: Procedencia del cliente y disponibilidad de transporte

En cuanto a la procedencia de los clientes al hospital veterinario predominan personas provenientes del casco urbano de la ciudad de Catacamas que representan un 67% de los entrevistados, y en cantidades menores se encuentran los originarios de los municipios como: S Juticalpa 7% y el resto del país 7%; mencionando que en su mayoría disponen de transporte propio para trasladarse a recibir los servicios prestados representando el 85% y con una minoría de 15% aducen no contar con transporte propio para movilizarse a las instalaciones del mismo, ver figura 5.

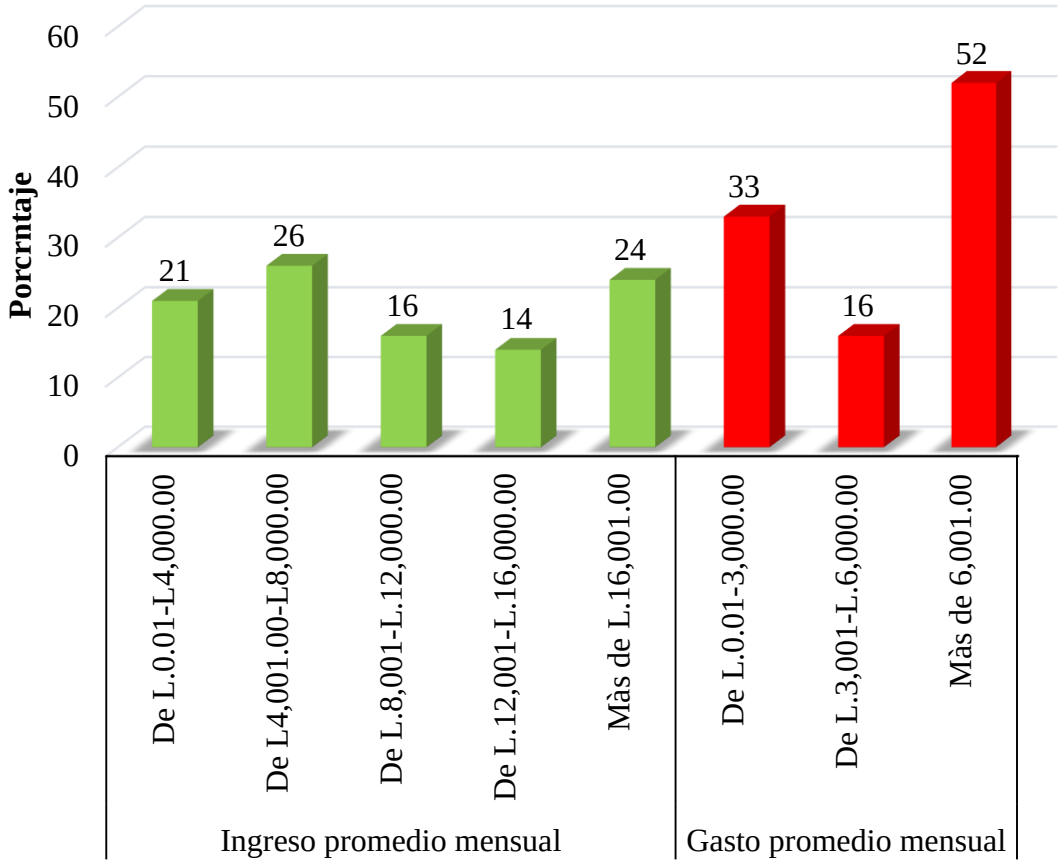


Figura 6: Aspectos económicos

En cuanto al ingreso mensual de los clientes se observa que oscilan entre L.0.01 a más de L.16,001.00, representado por el porcentaje máximo 26% de L.4,001.00-L.8,000.00, y el menor corresponde a un 14% en el rango de L.12,000.00 a L.16,000.00; mientras tanto muestran un gasto mensual de L.0.01 a más de L.6,001.00, siendo el gasto máximo de más L.6,001.00 con un 52%, y un mínimo de L.3,001-L.6,000.00 que corresponden al 16%, ver figura 6.

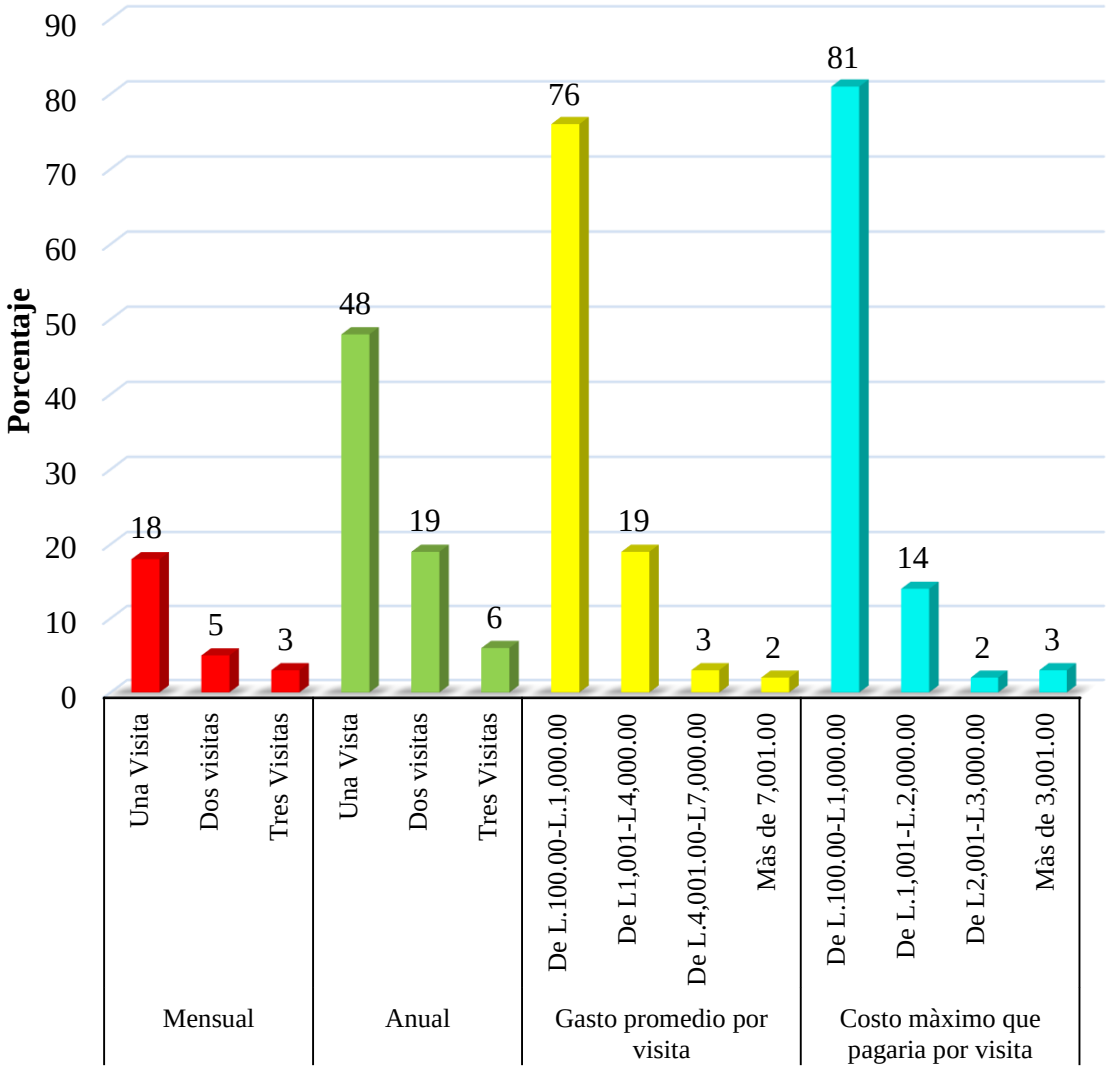


Figura 7: Frecuencia de visita y costo por visita

En cuanto a la frecuencia de visitas indicaron que un 48% hace uso de los servicios brindados de manera anual visitando una vez al año el hospital y el menor corresponde a un 6% de 3 visitas al año, gastando en promedio entre L.100.00-L.1,000.00 que corresponden al 76% y el menor corresponde al 2% a más de L.7,000.00 por cita, a la ves mencionaron tener la capacidad de cubrir un costo máximo de L.1,000.00 que corresponde al 81% y un menor de 3% más de L.3,000.00, ver figura 7.

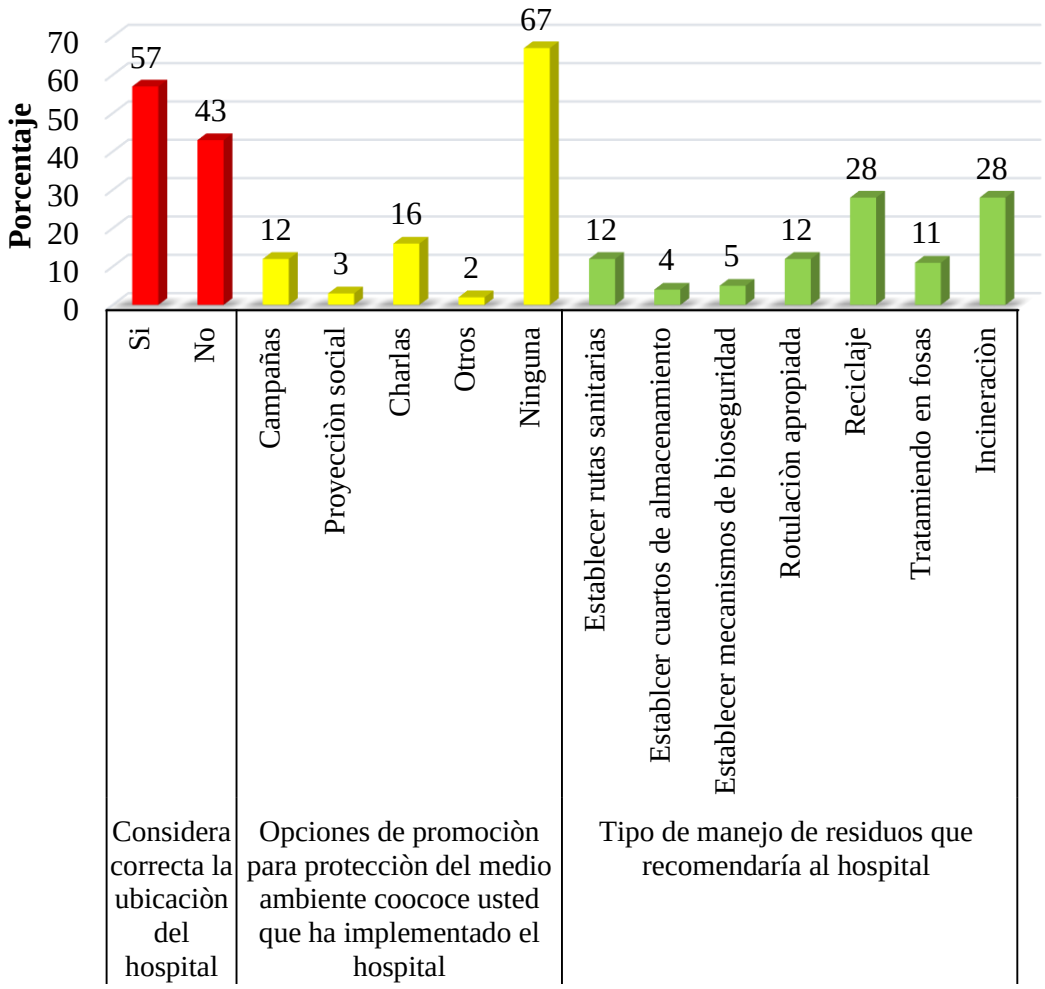


Figura 8: Ubicación y medidas de protección ambiental

En relación a la ubicación del hospital la opinión es dividida ya que un 43% de los entrevistados indicaron que este debería tener sus instalaciones ubicados en el casco urbano de la ciudad, mientras la diferencia que representa el 57% opinó que la ubicación actual es la correcta. Entre las medidas de promoción y protección ambiental implementadas en el hospital la mayoría de ellos con un 67% indicaron no conocerlos mientras que una minoría del 3% mencionó otras en pro del medio ambiente. Recomendando la mayoría de los entrevistados a esta institución la incineración con un 28%, y un menor de 4% establecer cuartos de almacenamiento, ver figura 8.

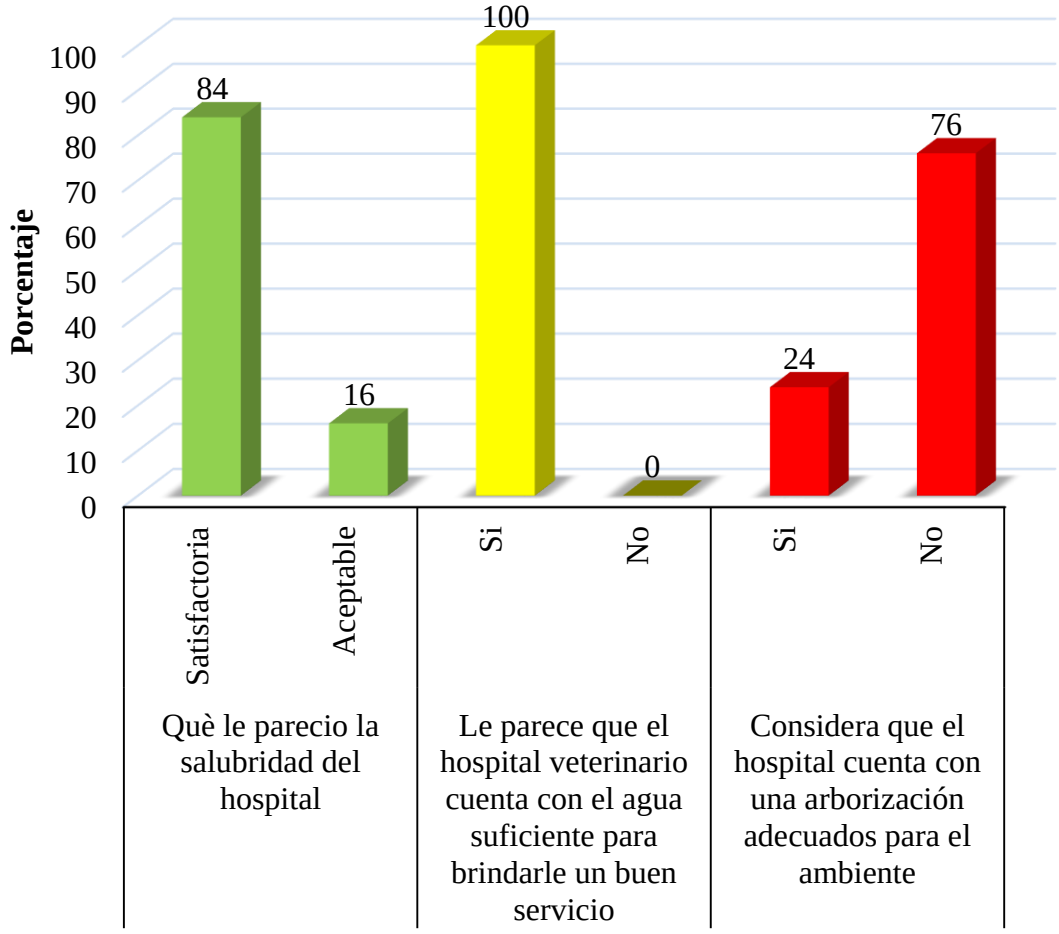


Figura 9: Salubridad, agua y arborización del hospital

En cuanto a la salubridad del hospital el 84% de los entrevistados aducen que la misma es satisfactoria y un 16% aceptable, indicando un 100% que el mismo cuenta con el abastecimiento de agua necesaria para suplir a la demanda de servicios que cubre, a la ves un 76% menciono que el hospital no cuenta con la cantidad de árboles necesarios para armonizar con el ambiente del lugar en el que se ubica, ver figura 9.

5.1.2. Servicios y necesidades para el funcionamiento y desempeño sostenible del hospital.

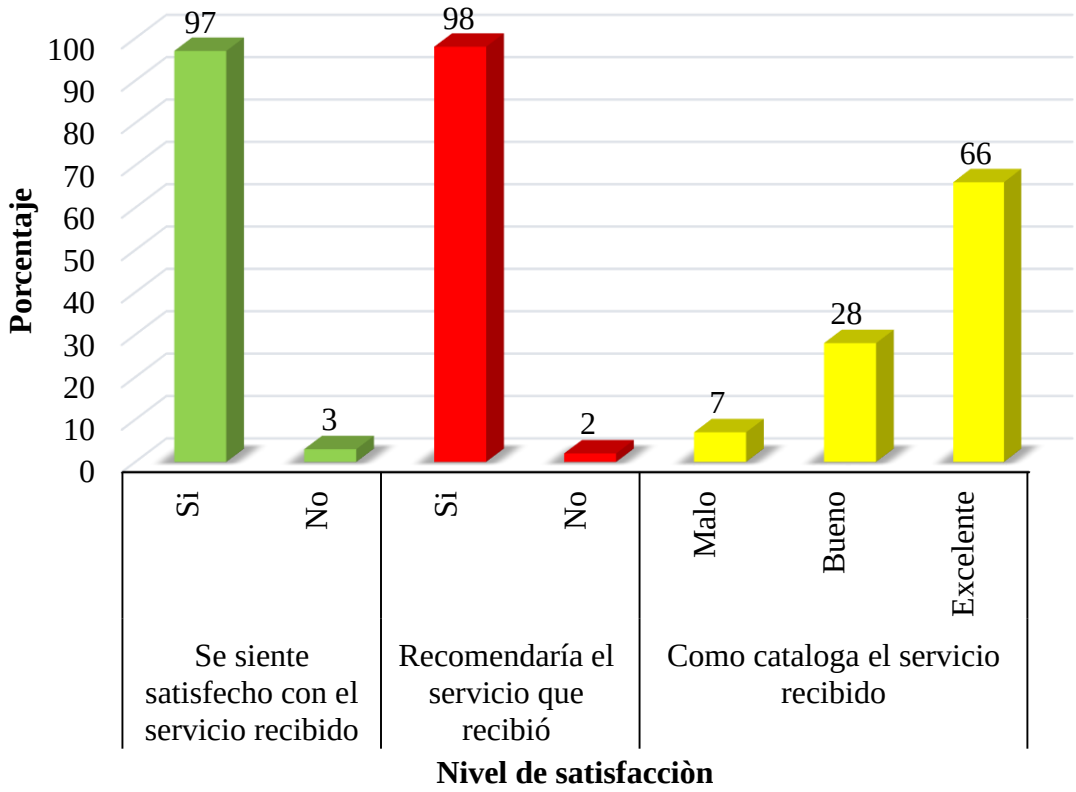


Figura 10: Nivel de satisfacción

En relación al nivel de satisfacción mostrado por los clientes se puede observar que un 97% se siente satisfecho con el servicio recibido y un 3% aducen lo contrario, catalogando en un 66% el servicio recibido como excelente, y una minoría del 7% indico lo contrarío al indicar negligencia médica por no haber hecho lo necesario para salvar al paciente, ver figura 10.

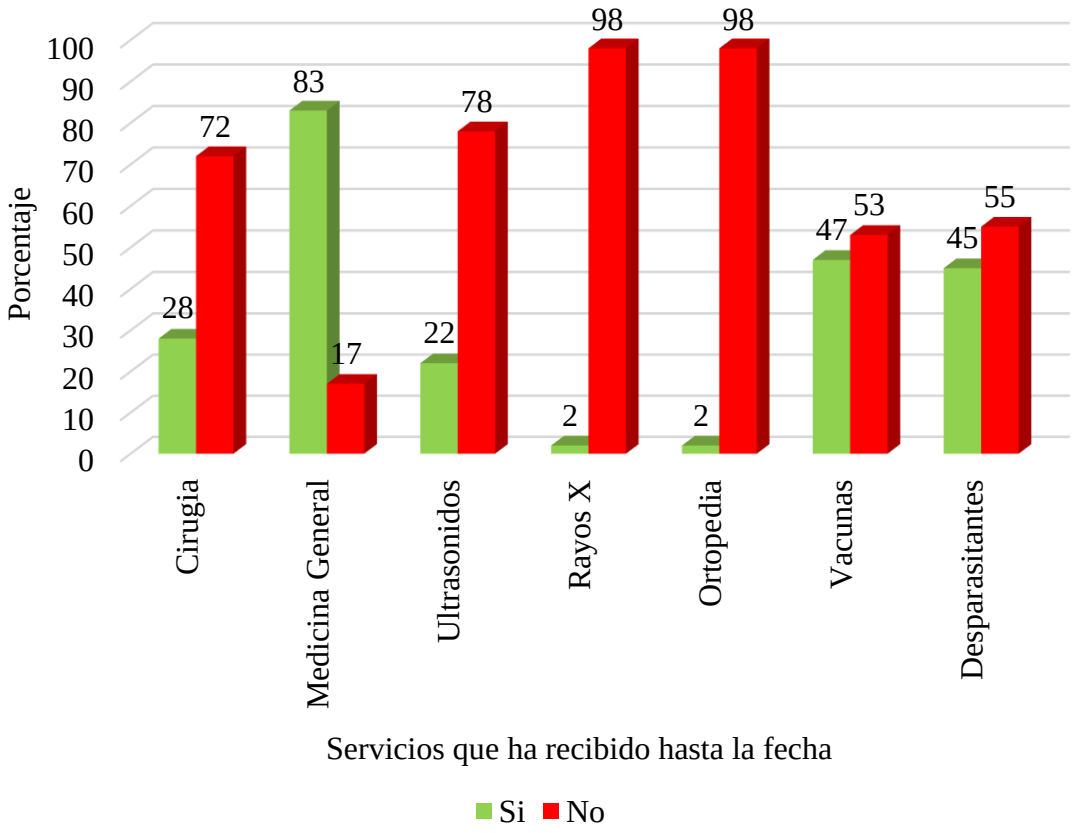


Figura 11: Servicios recibidos

Entre los servicios más demandados por los clientes se tiene; Medicina general con un 83%, Vacunas 47%, Desparasitantes 45%, Cirugía 28%, Ultrasonidos 22%, Rayos X 2% y ortopedia con un 2% , en el orden respectivo, los cuales son parte del eje central del hospital manteniendo la operacionalidad e ingresos en el mismo, ver figura 11.

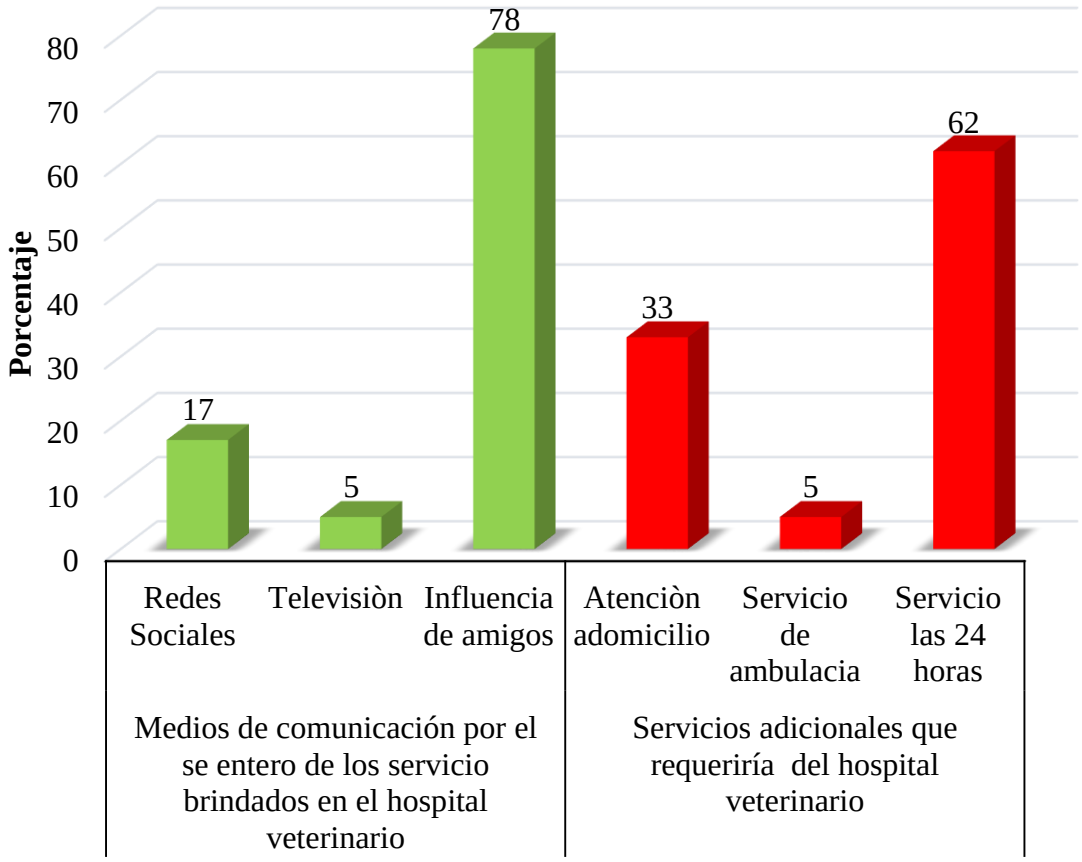


Figura 12: Medios de comunicación y servicios adicionales que debe incluir el hospital

La mayoría de las personas encuestadas coinciden que su visita al hospital fue influenciada por amistades que corresponde al 78%, de igual manera se destaca las redes sociales con un 17% como medio de comunicación por el cual se informaron de la existencia y servicios ofrecidos en el hospital veterinario. Mencionando la necesidad de nuevos servicios que según la percepción de los clientes deben ser incluidos en el abanico actual, en los que sobresalen: servicio las 24 horas que representa el 62%, y con una minoría servicio de ambulancia con un 5%, ver figura 12.

5.2. Análisis de los resultados obtenidos a partir de empleados y estudiantes

En cuanto a los empleados, se aplicó a 5 veterinarios y 4 personas de apoyo y a 10 estudiantes siendo un total de 19 encuestados en total.

5.2.1. Funcionamiento del hospital veterinario en aspectos socioeconómicos y ambientales

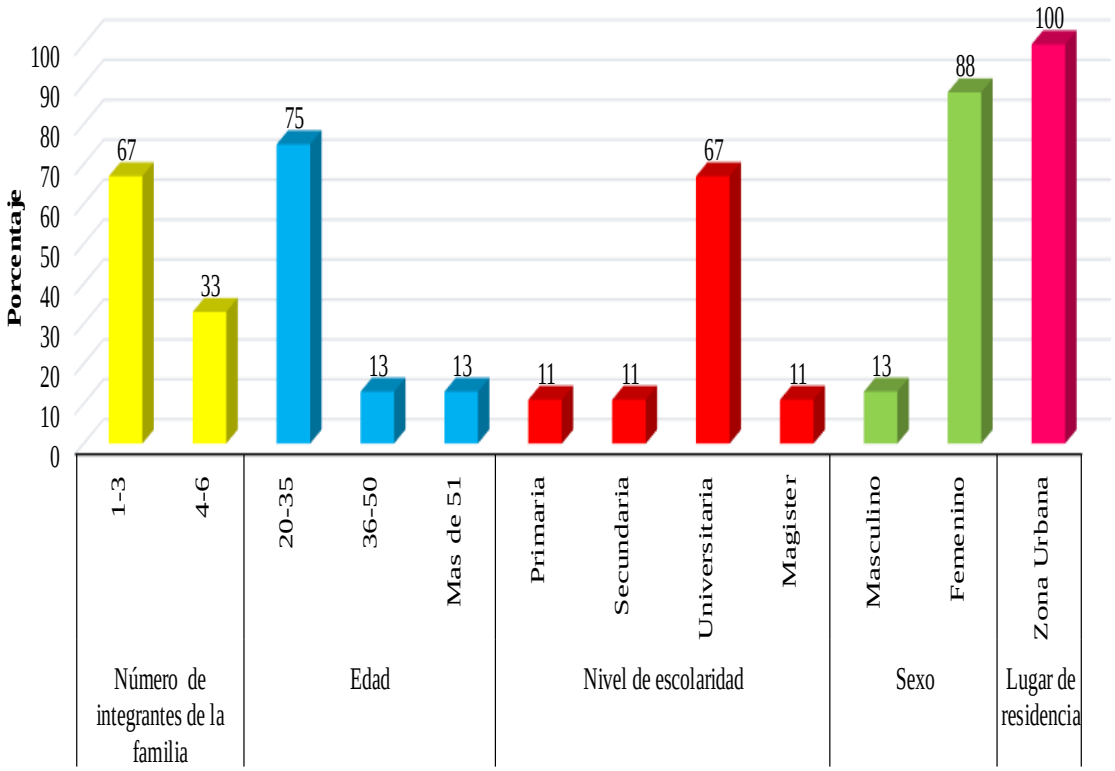


Figura 13: Datos generales de los empleados

En relación con el núcleo familiar de los entrevistados se conforma básicamente entre 1-3 con un 67%, y de 4-6 con 33% miembros en la familia, oscilando sus edades entre los 20-35 que representan el 75%, más de 51 años un 13%, destacando que un 67% poseen un grado de escolaridad universitario, un 11% secundaria, en cuanto al sexo de los de los

empleados se observa que un 88% corresponde a mujeres y un 13% al sexo masculino que laboran en dicha institución, y de los cuales en su totalidad tienen una residencia en la zona urbana de la ciudad de Catacamas, ver figura 13.

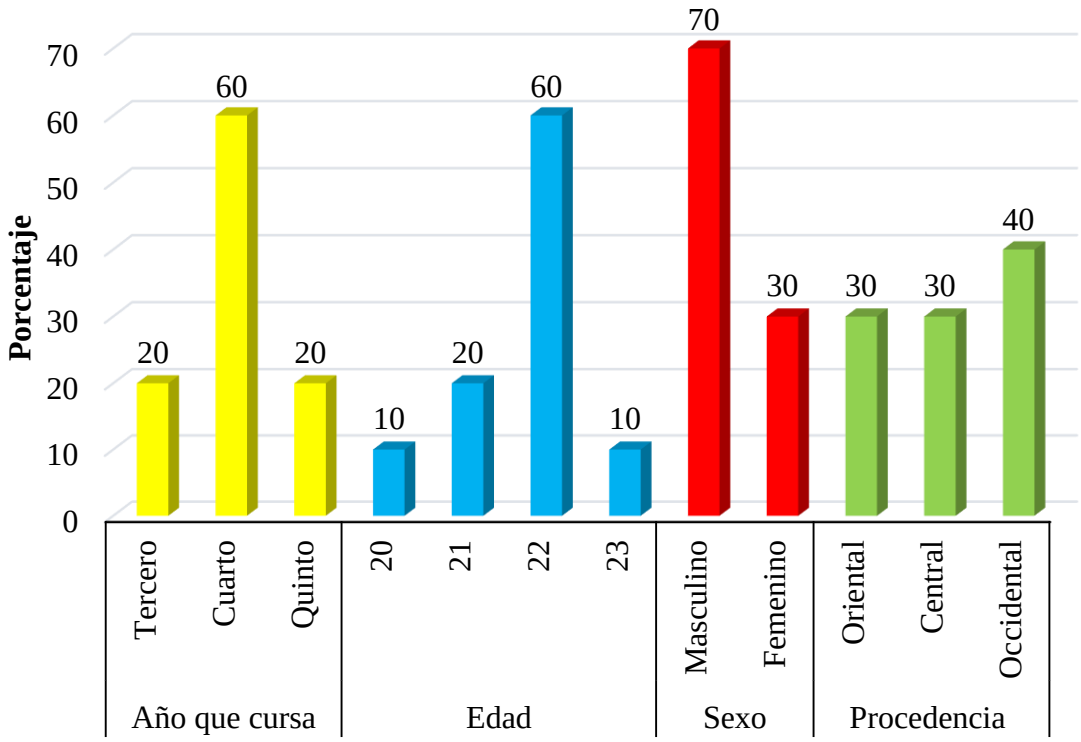


Figura 14: Datos generales de los estudiantes

En cuanto al año que cursan los entrevistados de la carrera de Medicina Veterinaria un 60% cursan el cuarto año seguido por el tercer y quinto año, en cuanto a la edad predomina 22 años con un 60% y el menor corresponde a un 10% de 20 años; destacando que en un 70% son del sexo masculino y un 30% del sexo femenino, en cuanto a su procedencia el 40% es originario de la zona Occidental seguido por la zona Oriental y Central, ver figura 14.

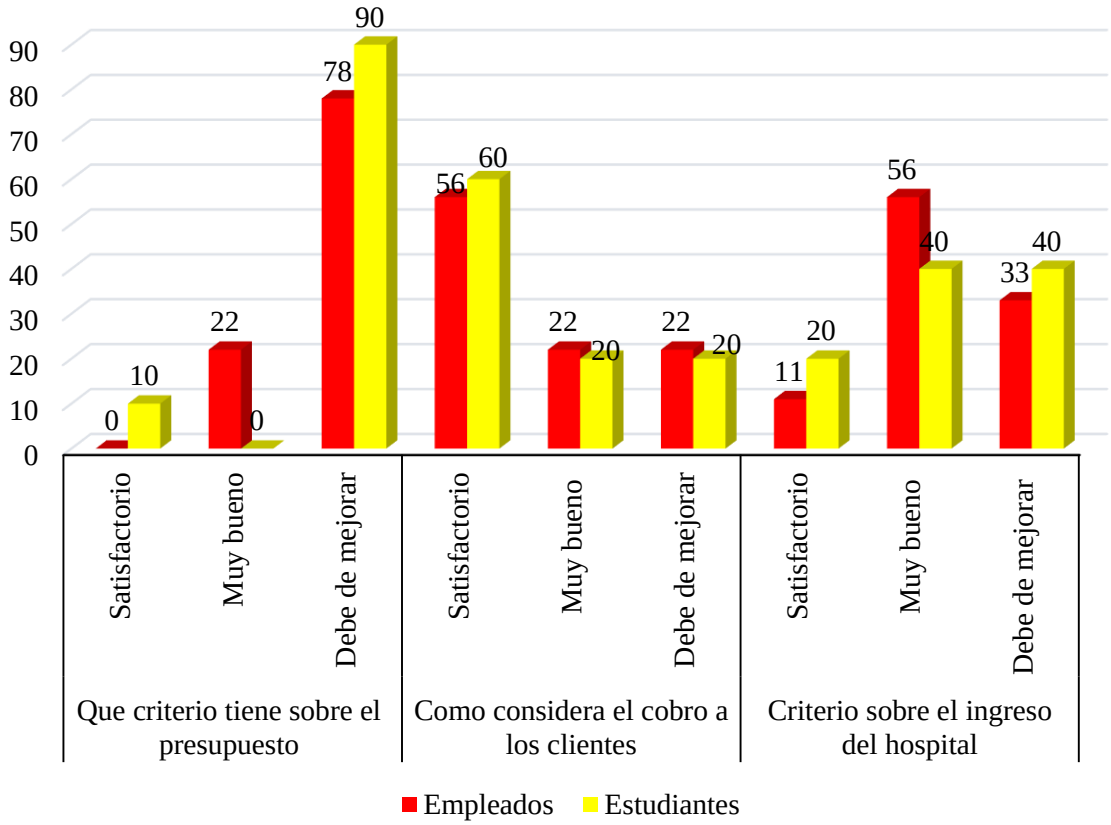


Figura 15: Apreciación sobre el presupuesto e ingresos del hospital

En cuanto a la apreciación del presupuesto tanto los empleados y estudiantes en su mayoría consideran que se debe mejorar, a la vez indicaron que el cobro realizado a los clientes lo catalogaron como satisfactorio; y en cuanto a los ingresos que percibe el hospital indicaron que es muy bueno, mientras que un 40% empleados y 33% estudiantes apreciaron que se debe mejorar, mientras que la minoría considera que es satisfactorio los ingresos percibidos por los servicios prestados, ver figura 15.

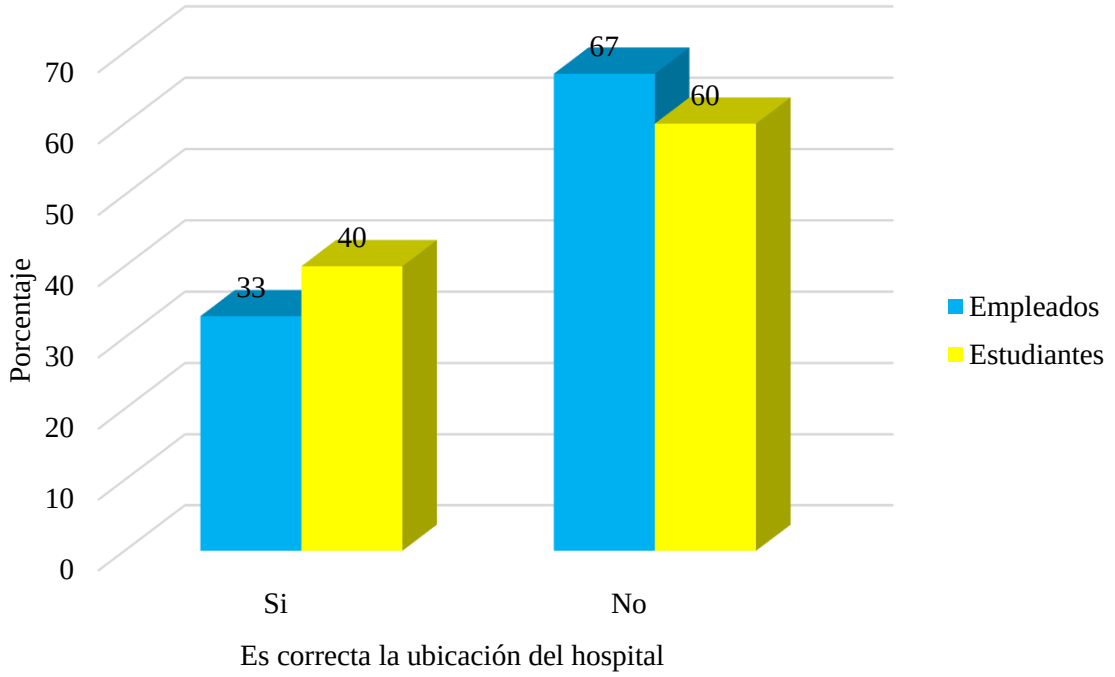


Figura 16: Ubicación del hospital

En relación a la ubicación del hospital la opinión para empleados en un 67% y estudiantes 60% consideran que es incorrecta, según su criterio se encuentra demasiada retirada de la zona urbana y a muchos de los clientes se les dificulta movilizarse a la institución a recibir los servicios. Mientras que un 40% y 33% respectivamente consideran que es correcta la ubicación del hospital por aspectos de regla sanitarias y porque son los predios pertenecientes a la universidad en donde se ubica la facultad de medicina veterinaria, ver figura 16.

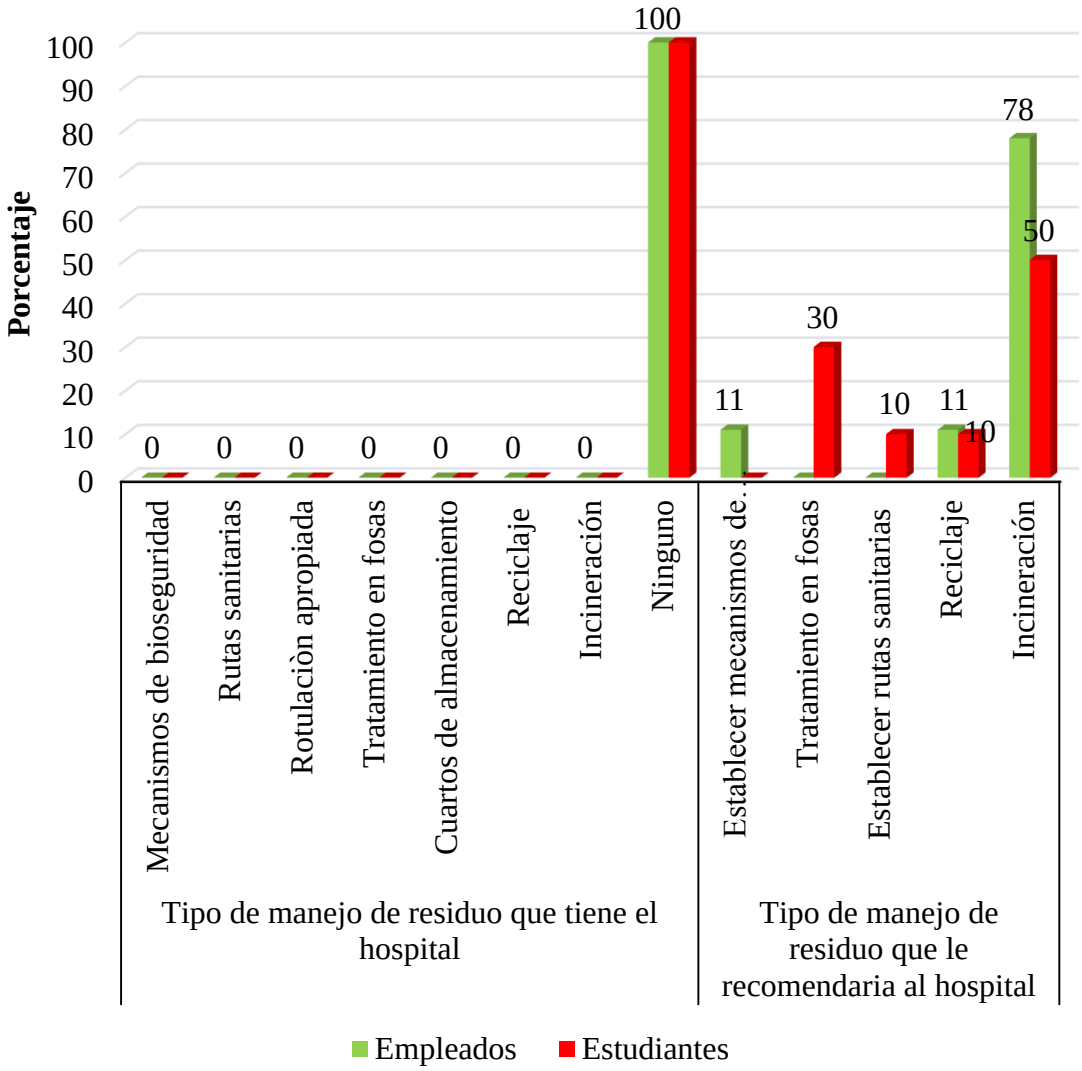


Figura 17: Tipo y propuesta para el manejo de residuos

En cuanto a la forma de manejo de residuos que tiene actualmente el hospital en ambos grupos en un 100% se pronunciaron que el hospital no cuenta con ninguna de estas modalidades de manejo y, por lo que en su mayoría recomiendan a la institución la incineración, tratamiento en fosas y reciclaje en pro del beneficio al medio ambiente, ver figura 17.

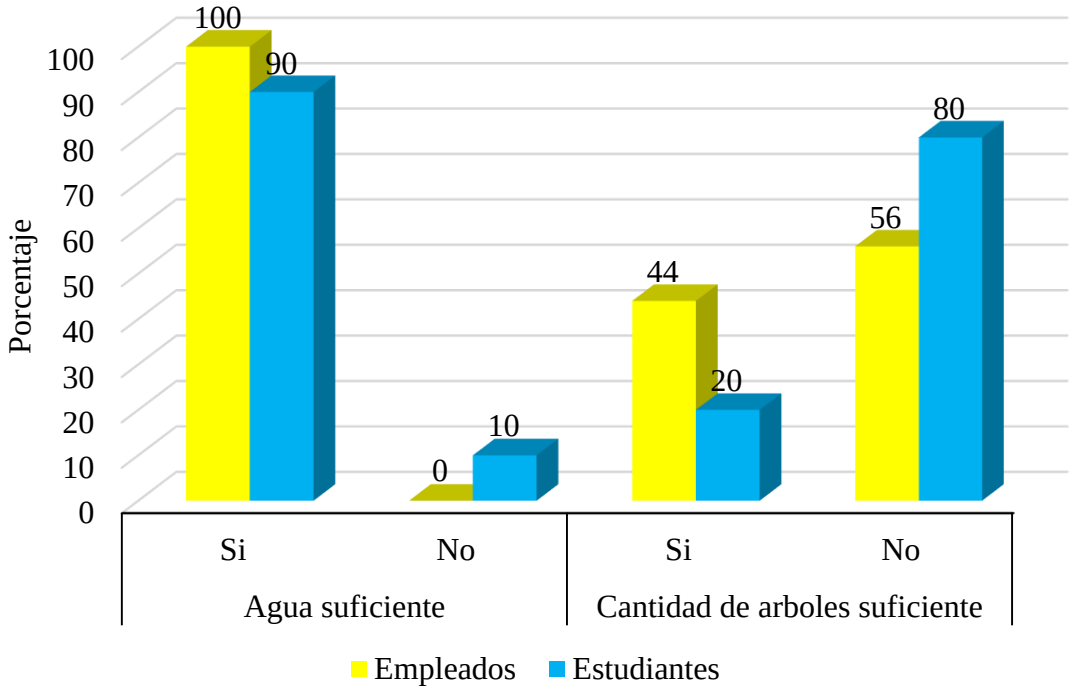


Figura 18: Servicio de agua y arborización

De acuerdo a los resultados obtenidos en su mayoría pronunciaron que el Hospital veterinario cuenta con el abastecimiento de agua para suplir la demanda de servicios, a la vez en su mayoría tanto empleados como estudiantes mencionaron que el hospital no cuenta con la cantidad de árboles requeridos para armonizar con el ambiente del lugar en donde se ubica, mientras que una minoría considera que es adecuada la arborización actual debido a que muchos árboles atraen ciertos animales que no es beneficioso para la salud, ver figura 18.

5.3 Plan de Acción

A continuación se presenta una propuesta de plan de acción para cumplir con el 3 objetivo planteado, constituyendo una especie de guía que brinda una estructura beneficiosa para el hospital veterinario de la Universidad Nacional de Agricultura.

Cuadro 3: Plan de acción 2019

PLAN DE ACCION 2019		
HOSPITAL MEDICO VETERINARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA		
Objetivo Específico: Máximo beneficio económico, social y ambiental que sea posible en el marco de la sostenibilidad.		
N.	Actividades	Estrategias
1.1	Proceso de selección de candidatos, que más se acerquen al perfil exigido por la institución..	Obtener con excelencia la ejecución del servicio que brindamos a nuestros clientes.
1.2	Contratar personal para la mejora de las actividades dentro de la empresa de manera que se realicen con eficiencia y eficacia.	
1.3	Capacitaciones	
	Resultado esperado 1: contar con un servicio eficiente dentro del hospital y lograr un incremento en el mercado de la ciudad de Catacamas en pro del beneficio social de la institución.	
2.1	Crear una campaña de marketing utilizando nuevas y mejores técnicas para llegar a los clientes	Lograr captar la atención de las personas, para que conozcan los servicios que brinda el Hospital Veterinario.
2.2	Realizar campaña publicitaria	
2.3	Elaboración de banner	
2.4	Publicidad en redes sociales	
2.5	Publicidad en televisión a través de los canales existentes en el municipio de Catacamas.	
	Resultados Esperados 2: Dar a conocer mejor el hospital y nuestro servicio llegando hasta los hogares de los consumidores finales en pro del beneficio social y económico	
3.1	Promoción del bienestar ambiental.	Lograr un mejor ambiente dentro del hospital, mayor seguridad y comodidad para nuestros clientes.
3.2	Manejo correcto de residuos sólidos.	
3.3	Promover y colaborar a nivel regional para difundir el conocimiento e información para protección del medio ambiente y la salud.	
	Resultados esperados 3: Un Hospital Veterinario más seguro es capaz de brindar un mayor servicio y de calidad en pro del beneficio ambiental.	

Presupuesto

La carrera de Medicina Veterinaria requiere un presupuesto total de **L. 143.9 millones** para reactivar sus actividades con nuevos ingresos de estudiantes. De acuerdo a la formulación del presupuesto para el año 2019, se ha incluido un presupuesto de **L. 38.9 millones**, lo cual deja una brecha de requerimiento adicional de **L. 104.9 millones**. Si esta brecha no se obtiene, el Hospital Veterinario seguirá operando con fuertes limitaciones

Cuadro 4: Presupuesto estimado del Hospital Médico Veterinario

GRUPO DE GASTO	PRESUPUESTO EN BASE A TECHO	PRESUPUESTO EN BASE A NECESIDADES	REQUERIMIENTO ADICIONAL AL TECHO
Servicios Personales	36,370,658.00	41,440,658.00	**5,070,000.00**
Servicios No Personales	402,966.00	5,846,905.00	**5,443,939.00**
Materiales y Suministros	1,597,034.00	23,172,374.00	**21,575,340.00**
Bienes Capitalizables	540,671.00	73,393,621.00	**72,852,950.00**
Transferencias	0.00	0.00	**0.00**
TOTAL	**38,911,329.00**	**143,853,558.00**	**104,942,229.00**

Fuente: Dirección de Planificación

Servicios personales hace referencia a la contratación de nuevos docentes; Servicios no personales hace referencia a consultorías, mantenimiento y capacitaciones; Materiales y suministros hace referencia a todos los insumos necesarios para la mejor operatividad; y los Bienes capitalizables son la infraestructura y equipo que se requiere para completar las instalaciones y aparatos necesarias para el mejor desempeño.

VI. CONCLUSIONES

- La mayor afluencia de personas que visitan el hospital predominan del casco urbano de la ciudad de Catacamas, teniendo la capacidad de cubrir un costo máximo de L.1,000.00 en su mayoría, mencionando que la institución cuenta con la suficiente agua.

- El Hospital no cuenta con mecanismos para disposición y tratamiento de residuos sólidos generados por el mismo, lo cual constituye una situación muy importante desde el punto de vista ambiental que debe trabajarse a la mayor brevedad para evitar consecuencias ambientales, legales y sociales que también pueden impactar en las finanzas.

- El Hospital Veterinario tiene una buena aceptación en cuanto a sus servicios, pero que a la vez se mostró una renuencia en cuanto a la ubicación del mismo; para un 15% de las personas no le es conveniente la ubicación actual debido a la lejanía de la ciudad, ya que estas personas no cuentan con transporte propio para trasladarse a las instalaciones del mismo, para recibir el servicio que ofrece el Hospital veterinario.

- Se puede concluir en este estudio que el hospital veterinario presenta amenazas que pueden afectar el servicio que son falta de conocimiento de la existencia de dicha institución ya que en su mayoría se enteran de las actividades que realizan el hospital por influencia de amigos, debido a que actualmente no se cuenta con una campaña de publicidad para dar a conocer los servicios brindados por el mismo.

VII. RECOMENDACIONES

- Gestionar para que mejore el presupuesto que actualmente tiene el hospital, y de esta manera tener liquidez para surtir todas las áreas, laboratorio, clínica, farmacia; como también en el presupuesto se debe incluir la compra de un generador de energía eléctrica.

- Se recomienda al hospital médico veterinario, implemente un sistema de manejos de residuos y sólidos generados en el mismo.

- Abrir una sucursal en el casco urbano de la ciudad que sirva de apoyo y brinde los mismos servicios demandados por los clientes; además que el personal que labora en el Hospital (Médicos Veterinarios & estudiantes) brinden el trato adecuado a los animales atendidos a diario en la institución.

- En cuanto a otros servicios requeridos por parte de los clientes del hospital veterinario, se recomienda a la institución ampliar la gama de servicio, como atención a domicilio, servicio de ambulancia y atención las 24 horas.

VIII. BIBLIOGRAFIA

Alcor, S. (2009). Diagnostico Ambiental. 32p.

Aviles, R. (2009). LOS PROCESOS DEL DIAGNOSTICO. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de file:/C:/Users/ELVIN%20RIVERA/Downloads/tema_2ultimoweb.pdf

Bembibre, C. (2010). Determinar. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de Definicion ABC: https://www.definicionabc.com/?s=Determinar#resultados

Berrios, P. (2006). Historia de la Medicina Veterinaria sus origenes. Recuperado el 21 de febrero de 2018, de http://www.patologiaveterinaria.cl/Monografias/MEPAVET2%202006html/mepavet2006-4.htm

Berry, L. (1997). Un buen servicio ya no basta. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7144/1/T-ESPE-047345.pdf

Cabrera. (2004). Diagnostico Situacional Descriptivo. Recuperado el 23 de Febrero de 2018, de http://maidalobo.blogspot.com/2013/04/diagnostico-situacional-descriptivo-m.html

Carreras. (2012). Historia de los 250 años de la medicina veterinaria. Veterinaria Argentina, 32. Obtenido de http://www.veterinariargentina.com/revista/wp284/wp-content/uploads/CiberBole701.pdf

Cayuela, D., & Cervantes, G. (2005). Desarrollo Sostenible.1. ed. Catalunya, Barcelona. Recuperado el 27 de Febrero de 2018, de https://books.google.hn/books?id=93bdOEsyTUkC&printsec=frontcover&dq=que+es+sostenibilidad+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiny6WxvsfZAhULnFkKHUJBDBoQ6AEILzAC#v=onepage&q=que%20es%20sostenibilidad&f=false

Chavez, D. (2017). Las Variables de un estudio. Recuperado el 19 de Abril de 2018, de https://mmujica.files.wordpress.com/2007/03/material-2-de-investigacion.pdf

Colindres, J. (2010). Reseña Historica de la Carrera de Medicina Veterinaria.

Cordoba Urbano, M. (2008). El proceso del diagnostico y sus elementos. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_25/MANUELA_CORDOBA_URBANO01.pdf

Coria, I. (2010). El Estudio de Impacto Ambiental: Caracteristicas y Metodologias. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de http://www.redalyc.org/html/877/87702010/

Cruz, B. (2012). Las investigaciones sociales. Rasgos esenciales", en Contribuciones a las Ciencias Sociales,. Recuperado el 2 de Marzo de 2018, de http://www.eumed.net/rev/cccss/20/ycb.html

ECOLOGIA. (2018). https://www.ecologiahoy.com/diagnostico-ambiental. Recuperado el 27 de 12 de 2018

Espinoza, M. (1987). Programacion Manual para Trabajadores Sociales. Recuperado el 19 de Febrero de 2018, de http:www.issfam.gob.mx/archivos/normateca/archivos/sustantiva/manuales/procedi

mientos/prestaciones_sociales/coord._operativa_casa_hogar/manual_proc_tec_ts.pdf

FAO. (1997). Restructuracion de los servicios veterinarios en paises en proceso de reforma. Recuperado el 19 de Febrero de 2018, de Una guia para administrar el proceso: http://www.fao.org/docrep/005/y2006s/y2006s0e.htm.

FAO. (2006). Servicios Veterinarios. Recuperado el 19 de Abril de 2018, de http://www.fao.org/docrep/005/y2006s/y2006s0e.htm

FAO. (1993). Organizacion de las Naciones Unidas Para la Agricultura y la Alimetacion. Obtenido de Herramientas Conceptos, métodos y herramientas para el diagnóstico, seguimiento y la evaluación participativos en el Desarrollo Forestal Comunitario. Manual de campo N°2.

FMVZ-USAC. (2008). Facultad debMedicina Veterinaria y Zootecnia, Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 2 de Marzo de 2018, de s.f. Acerca del hospital veterinario de animales de compañia (HVAC): http://www.fmvz.usac.edu.gt/index.php/services/institucional/hospital-veterinario

Fuentes, E. (2010). Estudio de Impacto Ambiental y su aplicación a un proyecto de urbanización en el Municipio de Magdalena Milpas altas del Departamento de Sacatepéquez. San Carlos, Guatemala. Universidad San Carlos de Guatemala. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de http://biblioteca.usac.edu.gt./tesis/08/08_3174_C.pdf

FVET. (2011). Facultad de ciencias vetrinarias, Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 2 de Marzo de 2018, de El nacimiento de la ciencia veterinaria: http://www.fvet.uba.ar/vet_mundial/historia.php

Garcia, H. (2009). Historia de la medicina veterinaria. REDVET, 10 (5).

GAVETEX, V. (2016). Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de http://gavetexveterinaria.com/blog/2016/11/05/diferencias-entre-consultorio-y-clinica-veterinaria/

Godia, R. (2008). Las antiguas escuelas medicas que facilitaron el progreso de la terapeutica y el arte de la prescripcion farmacologia. Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de http://www.bib.uab.es/veter/achv/godia-josep2-Lugo08.pdf

Gomez Alamilla, M. (2012). Proyecto de inversión para la instalación de un Gimnasio en el Municipio de Tultitlan, Estado de México. Tesis Lic. Economía. Tultitlan, Estado de México. Facultad de Economía UNAM. 171 p.

Gonzales. (2011). Los 250 años de los estudios de las ciencias veterinarias. Mundo pecuario. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de http://cetus.saber.ula.ve/bitstream/123456789/33776/1/articulo5.pdf

Gonzales, F. (2013). Historia y origen de la medicina Veterinaria. Recuperado el 2 de Marzo de 2018, de http://prezi.com/xpvjrr-wr7sd/historia-y-origen-de-la-medicina-veterinaria/

Gonzalo, C. (2008). Enfoque descripti y experimental en epidemologia. Recuperado el 18 de Abril de 2018, de http://www.smschile.cl/documentos/cursos2008/medicinainternaavanzada/El%20internista%20en%20la%20practica%20clinica%20habitual%20problemas%20y%20soluciones%20el%20enfoque%20descriptivo.pdf

GRN, G. (2016). Estudio de Impacto Ambiental. Recuperado el 19 de Abril de 20018, de http://www.grn.cl/estudio-de-impacto-ambiental.html

Hernandez, F. y. (2003). Metodologia de la Investigacion. Recuperado el 18 de Abril de 2018, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo4.pdf

Kroeger, A. (1989). Que es un plan de accion. Recuperado el 21 de Marzo de 2018, de https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf

Lopez, N. (2017). Estudio Social. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de https://es.slideshare.net/NellyLpez7/estudio-social-trabajo-social

Martinez, E. (2001). Diagnostico biofisico y socioeconomico de la microcuenca el Terra en Bonito Oriental en el departamento de Colon, Honduras C.A. Catacamas.

Mendez, C. (2012). La contaminacion visual de espacios publicos en Venezuela. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de http://www.bdigital.unal.edu.co/29444/1/27882-170527-1-PB.pdf

Naredo. (2009). Concepto de sostenibilidad y de desarrollo sostenible. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/542/CONCEPTOS%20DE%20SOSTENIBILIDAD%20Y%20DE%20DESARROLLO%20SOSTENIBLE.htm

OBS. (2015). Elementos claves del Estudio Economico. Recuperado el 21 de Marzo de 2018, de https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/etapas-de-un-proyecto/elementos-claves-en-el-estudio-economico-de-un-proyecto

Peel. (1999). C Relacion marketing gestion de ventas en empresas de servicio relacion marketing. Recuperado el 19 de Febrero de 2018, de

http://www.monografias.com/trabajos82/relacion-marketing-gestion-ventas-servicios/relacion-marketing-gestion-ventas-servicios2.shtml.

Perez, J., & Merino, M. (2009). Definicion de Plan de accion. Recuperado el 21 de Marzo de 2018, de https://definicion.de/plan-de-accion/

Perez, O. (2009). Historia de la Veterinaria en el Rio plata. Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de http://www.foyel.com/paginas72009/11/958/breve_historia_de_la_veterinaria/

Perez, P. (2011). Definicion de Determinacion. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de en https://definicion.de/determinacion/

Pichardo. (1991). Planificacion y programacion social. Universidad de Costa Rica.

Prensa, L. (2010). Con 40 alumnos inicia vetrinaria. Recuperado el 10 de Marzo de 2018, de http://www.laprensa.hn/honduras/494932-97/con-cuarenta-alumnos-inicia-veterinaria

Rodriguez. (2005). Recuperado el 2010 de Marzo de 2018, de http://www.sademi.com/actividades/proyectos/plan_estrategico_mi.ppw.slideshare.net/guest8e2b21/diagnstico-estratgico-v2

Rodriguez, J. (2007). Guia de elaboracion de diagnosticos. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de http://www.infocafes.com/descargas/biblioteca/101.pdf

Sapag, C., Nassir, C., & Reinaldo, C. (2003). Preparacion y Evaluacion de Proyectos. Mexico: MCGraw Hill.

SENASAG. (2012). Servicio Nacional de Sanidad agropecuaria e Inocuidad Alimentaria. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de http://www.senasag.gob.bo/registro e insumos-pecuarios/resoluciones.html?download=610:registro-establecimientos-veterinarios

SERNA. (2014). (Secretaria de Recursos Naturales y Ambiente). Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de Inaugura primer centro de atencion y recuperacion de fauna silvestre en Honduras: htt://www.serna.gob.hn/index.php?option=com_content&view=article&id=874:serna-inaugura-primer-centro-de-atencion-y-recuperacion-de-fauna-silvestre-de-honduras&catid=82:serna-slider2&Itemid=256

Silveira, E. (2007). Las primeras escuelas de veterinaria en america. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de REDVET: http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n090907/090706.pdf

Soriano, C. (2005). El diagnostico de la empresa. guias de la gestion de la pequeña empresa. Madrid, España: Dias de Santos.

Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de en http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Urdaneta. (2004). Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de http://www.nacionysalud.com/node/1354

Viana, C. c. (2011). Corporativo de asesoria socioeconomica. Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de corporativocantoviana.com/...sticosocioeconomico.php

Villamil. (2011). 250 años de educación veterinaria en el mundo. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-93542011000100001

Villamil, L. (2011). 250 años de educacion veterinaria en el mundo. Recuperado el 5 de Marzo de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SO122-93542011000100001

Zabala Salazar, H. (2005). Planeacion estrategica aplicada a cooperativas y demas formas asociativas y solidarias. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de https://books.google.hn/books?id=XW1kXEr1jlwC&pg=PA107&dq=concepto+de++plan+operativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwim-Lnw-aXZAhUpuVkKHbTfAC4Q6AEIJTAA#v=onepage&q=concepto%20de%20%20plan% 20operativo&f=false

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta para clientes del Hospital veterinario UNA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

Carrera: Administración de Empresas Agropecuarias

Catacamas, Olancho

CUESTIONARIO

Estimados clientes del hospital veterinario UNAG:

Por este medio, la Universidad Nacional de Agricultura tiene a bien realizar un diagnóstico económico, social y ambiental del hospital médico veterinario de la UNAG; como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas Agropecuarias.

Instrucciones: Se le solicita cordialmente leer las preguntas que a continuación se describen; marque con una "X" en los recuadros, que según considere, la respuesta es correcta y en las líneas en blanco conteste con letra legible.

DATOS GENERALES/SOCIALES

1. Fecha de la entrevista:	**2. Hora:**
3.Número de integrantes en la familia:	4.**Edad:** _____ años

5. Nivel de escolaridad?		**Primaria**		**Secundaria**		**Universitaria**	
Magister		**Doctorado**		**Especialidades**		**Ninguna**	

6. Género: M ☐ F ☐	**7. Lugar de residencia;** _____
8. Disponibilidad de transporte **Si** ☐ **No** ☐	

SERVICIOS RECIBIDOS

9.¿Por qué medio informativo se entero de los servicios que brinda el hospital veterinario unag?

Redes sociales		**Tv**		**Radio**		**Otros:** _____

10.¿Se siente satisfecho con la interacción y atención que le han brindado?

Si		**No**		**Por que?** _____

11. ¿Recomendaria el servicio que recibio en el hospital veterinario a sus conocidos?

Si		**No**		**Por que?** _____

12 ¿Qué tipo de servicio ha recibido hasta la fecha?

1.Cirugia		**2.Medicina General**		**3.Ultrasonidos**		**4.Rayos X**			
5.Ortonedia		**6.Vacunas**		**7.Desparasitantes**			**Otros**		

13¿Qué otro servicio requeriria del Hospital veterinario?

1.Atencion a domicilio		**2. Servicio de Ambulancia**		**3.Servicio las 24 horas**		**4.Otros**	

Económicos

14. ¿Ingreso promedio mensual?

De L. 0.01 - L. 4,000.00 ☐ De L. 12,000.01 - L. 16,000.00 ☐

De L. 4,000.01 - L. 8,000.00 ☐ De L. 16,000.01 en adelante ☐

De L. 8,000.01 - L. 12,000.00 ☐

15. ¿ Gasto promedio mensual?

De L. 0.01 - L. 3,000.00 ☐ De L. 3,000.01 - L. 6,000.00 ☐ De L. 6,000.01 en adelante ☐

16.¿ Frecuencia con que visita el hospital veterinario?

Mensual ☐ Especifique: _____ Anual ☐ Especifique: _____

17.¿Gasto promedio por visita? _____

18.¿ Nivel de satisfaccion con el servicio?

Malo ☐ Bueno ☐ Excelente ☐

19.¿ Preferencia adicional del servicio? _____

20.¿ Costo máximo que podria pagar por visita? _____

AMBIENTALES

21.¿ Usted Considera que la ubicación del hospital veterinario de la UNAG es la correcta?

Si ☐ No ☐ Por que _____

22.¿Que acciones de promoción para proteccion del medio ambiente, que ha implementado el Hospital conoce Usted?

Campañas ☐ proyeccion social ☐ Charlas ☐ Otros ☐ Ninguno ☐

23.¿ Que tipo de manejo de residuos recomendaria para el Hospital?

1.Establecer ruta sanitaria ☐ 2.Establecer cuartos de almacenamiento ☐

3. Establecer mecanismos de bioseguridad ☐ 4.Rotulacion apropiada ☐

5.Reciclaje ☐ 6.Trtatamiento en fosas ☐ 7.Incineracion ☐

8.Otros_____

24.¿Qué le parecio la salubridad del Hospital?

Satisfactoria ☐ Aceptable ☐ Mala ☐ Muy mala ☐

25¿ le parece que el hospital veterinario cuenta con el agua suficiente para brindarle un buen servicio

Si ☐ No ☐

26¿Considera que el Hospital cuenta con una arborizacion (Cantidad de arboles) adecuada para el ambiente?

Si ☐ No ☐

Anexo 2: Encuesta para empleados del Hospital veterinario UNA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

Carrera: Administración de Empresas Agropecuarias

Catacamas, Olancho

CUESTIONARIO

Estimados Empleados del hospital veterinario UNAG:

Por este medio, la Universidad Nacional de Agricultura tiene a bien realizar un diagnóstico económico, social y ambiental del hospital médico veterinario de la UNAG; como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas Agropecuarias.

Instrucciones: Se le solicita cordialmente leer las preguntas que a continuación se describen; marque con una "X" en los recuadros, que según considere, la respuesta es correcta y en las líneas en blanco conteste con letra legible.

DATOS GENERALES/SOCIALES

1. Fecha de la entrevista:	**2. Hora:**
3.Número de integrantes en la familia: ☐	4.**Edad:** _____ años

5. Nivel de escolaridad?		**Primaria**	☐	**Secundaria**	☐	**Universitaria**	☐
Magister	☐	**Doctorado**	☐	**Especialidades**	☐	**Ninguna**	☐

6. Género: M ☐ F ☐	**7. Lugar de residencia;** _____

ECONOMICOS

8¿Qué criterio tiene sobre el presupuesto del Hospital veterinario de la UNA?

Satisfactorio ☐ Muy bueno ☐ Debe mejorar ☐ _____

9¿Cómo considera el cobro de la consulta que se le hace a los clientes?

Satisfactorio ☐ Muy bueno ☐ Debe mejorar ☐ _____

10¿Qué criterios tiene sobre los ingresos del Hospital Veterinario de la UNA?

Satisfactorio ☐ Muy Bueno ☐ Debe mejorar ☐ _____

AMBIENTALES

11¿Usted Considera que la Ubicación del Hospital Veterinario de la UNAG es la correcta?

Si ☐ **No** ☐ **Por que** _____

12¿Qué tipo de manejo de residuos tiene actualmente el Hospital?

1. Ruta sanitaria ☐ 2.Cuartos de almacenamiento ☐

3. Mecanismos de bioseguridad ☐ 4. Rotulación apropiada ☐

5. Reciclaje ☐ 6. Trtamiento en Fosas ☐ 7.Incineración ☐

8. Otros_____

13¿Qué tipo de manejo de residuos recomendaria para el Hospital?

1. Establecer ruta sanitaria ☐ 2.Establecer cuartos de almacenamiento ☐

3. Establecer mecanismos de bioseguridad ☐ 4. Rotulación apropiada ☐

5. Reciclaje ☐ 6. Trtamiento en Fosas ☐ 7.Incineración ☐

8. Otros_____

14¿Considera que el Hospital veterinario cuenta con el agua suficiente para brindarle un buen servicio a los clientes?

Si ☐ No ☐

15¿Considera que el Hospital cuenta con una arborizacion (Cantidad de arboles) adecuada para el ambiente?

Si ☐ No ☐

Anexo 3: Encuesta para los alumnos de la carrera de Medicina Veterinaria de la UNA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

Carrera: Administración de Empresas Agropecuarias

Catacamas, Olancho

CUESTIONARIO

Estimados Alumnos de la carrera de Medicina Veterinaria de la UNAG

Por este medio, la Universidad Nacional de Agricultura tiene a bien realizar un diagnóstico económico, social y ambiental del hospital médico veterinario de la UNAG; como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas Agropecuarias.

Instrucciones: Se le solicita cordialmente leer las preguntas que a continuación se describen; marque con una "X" en los recuadros, que según considere, la respuesta es correcta y en las líneas en blanco conteste con letra legible.

DATOS GENERALES/SOCIALES

1. Fecha de la entrevista: | **2. Hora:**

3.Año que esta cursando: ☐ | 4.**Edad:** _____ años

5. Género: M ☐ F ☐ | **6. Lugar de Procedencia;** _____

ECONOMICOS

7¿Qué criterio tiene sobre el presupuesto del Hospital veterinario de la UNA?

Satisfactorio ☐ Muy bueno ☐ Debe mejorar ☐ _____

8¿Cómo considera el cobro de la consulta que se le hace a los clientes?

Satisfactorio ☐ Muy bueno ☐ Debe mejorar ☐ _____

9¿Qué criterio tiene sobre los ingresos del Hospital Veterinario de la UNA?

Satisfactorio ☐ Muy Bueno ☐ Debe mejorar ☐ _____

AMBIENTALES

10¿Usted Considera que la Ubicación del Hospital Veterinario de la UNAG es la correcta?

Si ☐ **No** ☐ **Por que** _____

11¿Qué tipo de manejo de residuos tiene actualmente el Hospital?

1. Ruta sanitaria ☐ 2.Cuartos de almacenamiento ☐

3. Mecanismos de bioseguridad ☐ 4. Rotulación apropiada ☐

5. Reciclaje ☐ 6. Trtamiento en Fosas ☐ 7.Incineración ☐

8. Otros_____

12¿Qué tipo de manejo de residuos recomendaria para el Hospital?

1. Establecer ruta sanitaria ☐ 2.Establecer cuartos de almacenamiento ☐

3. Establecer mecanismos de bioseguridad ☐ 4. Rotulación apropiada ☐

5. Reciclaje ☐ 6. Trtamiento en Fosas ☐ 7.Incineración ☐

8. Otros_____

13¿Considera que el Hospital veterinario cuenta con el agua suficiente para brindarle un buen servicio a los clientes?

Si ☐ No ☐

14¿Considera que el Hospital cuenta con una arborizacion (Cantidad de arboles) adecuada para el ambiente?

Si ☐ No ☐

Anexo 4: Fotografías











Fuente: aplicación de encuestas a clientes, empleados y estudiantes del Hospital veterinario