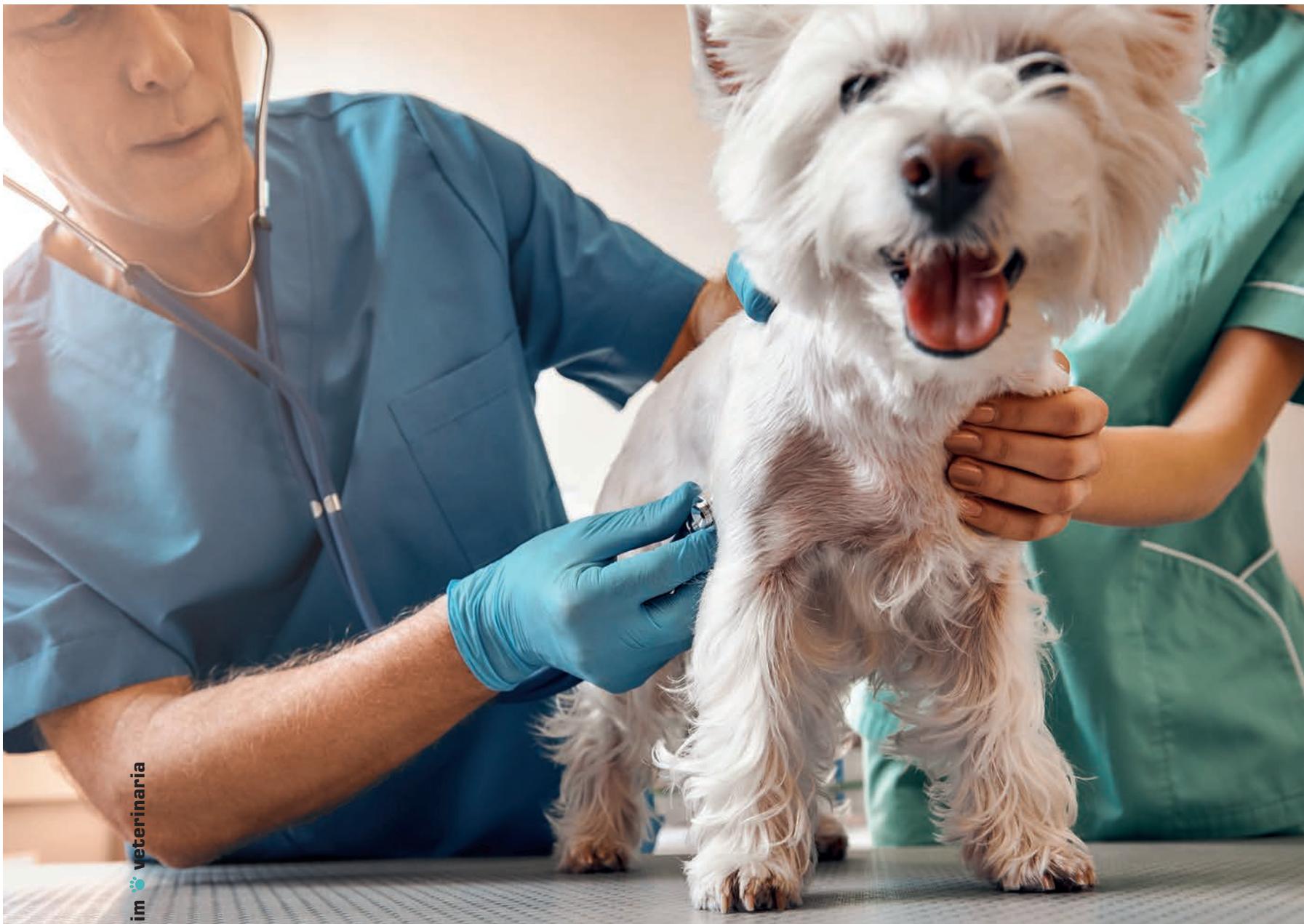


Una mirada al presente y futuro de la clínica veterinaria

VetsSurvey, la encuesta anual elaborada por Vetspanel, muestra la realidad de los centros veterinarios tras un año muy complicado. Y es que, el Covid-19 ha aumentado la carga de trabajo de los veterinarios, además de los niveles de 'burnout', entre otros.



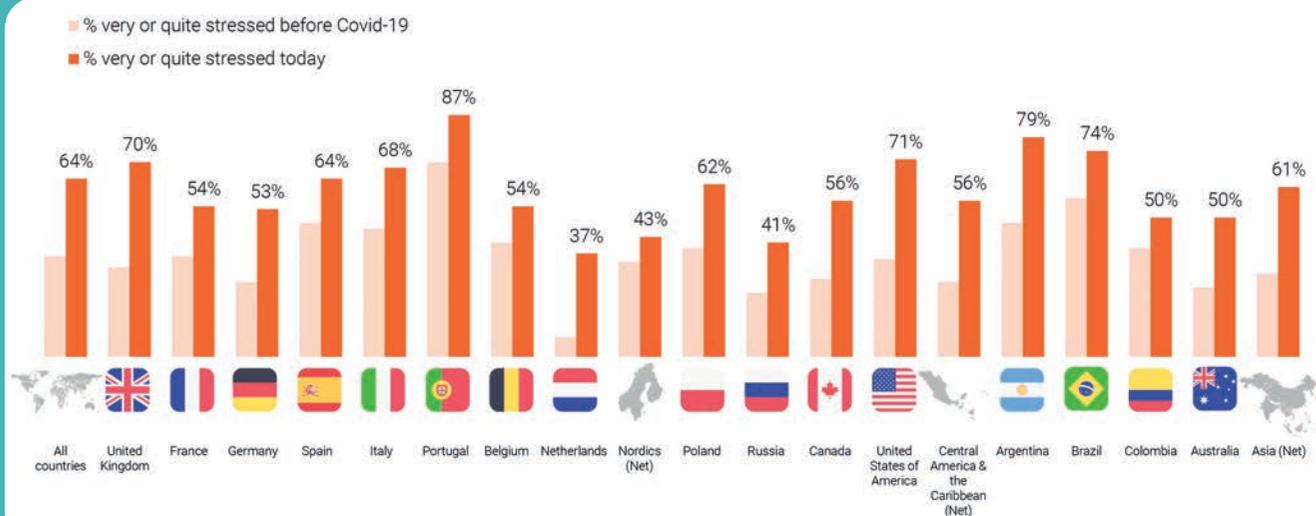
Hace unos meses, Vetspanel presentó los resultados de su encuesta VetsSurvey 2020 en la que analizaba el impacto del Covid-19 en los centros veterinarios del mundo. Ahora, se ha presentado la segunda parte del informe, que se centra en los veterinarios, describiendo la situación general de la industria veterinaria a día de hoy y dónde se espera estar en un futuro. VetsSurvey 2020 ha contado con la participación de 5.000 profesionales de 91 países diferentes, además de la colaboración de WSAVA y de apoyo de este medio de comunicación en nuestro país. Entre los primeros datos a destacar, sin duda, la feminización del sector. Y es que, no pasa desapercibido que en los últimos años se está viviendo una feminización continua de la industria, que se traduce en que en algunos países ya hay más mujeres veterinarias que hombres. Así, en términos generales, se ha pasado del 60% de mujeres en la profesión en 2015 al 68% en 2020. Una tendencia que se agudiza entre los enfermeros y los técnicos, donde en su amplia mayoría son mujeres, pero no entre los propietarios de centros, donde la división de género es más equitativa. Por países, tan solo en Bélgica (67%) y la región de Asia (46%) predominan los hombres. Los países con una mayor tasa de mujeres son EEUU (86%), Canadá (85%) y Rusia (84%). En España, el porcentaje es del 57%. Por edad, hay una gran variedad entre las diferentes regiones y países. En Alemania, alrededor de 1 de cada 3 profesionales veterinarios tiene 56 años o más, mientras que en España es solo alrededor de 1 de cada 8 (13%). El Reino Unido, Portugal y Polonia tienen la mayor proporción de profesionales veterinarios jóvenes (menores de 35 años) en Europa, mientras que Rusia y Colombia se destacan como un mercado veterinario joven en el resto del mundo. Así, la edad media de todos los países es de 43 años, siendo en España de 47 años.

En un futuro, más de la mitad de los centros veterinarios esperan dueños de mascotas más exigentes y más cadenas corporativas

Perfil

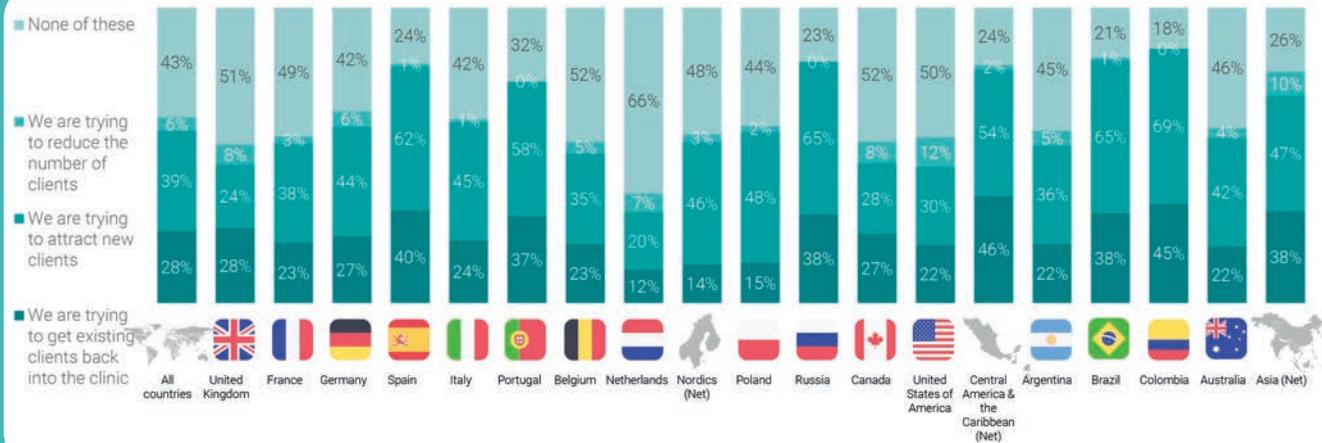
En cuanto al perfil del trabajo, en general, la mayoría de los veterinarios trabajan en prácticas independientes o de propiedad privada. Argentina, Colombia y España son los países que tienen las proporciones más altas, con 9 de cada 10 encuestados. Sin embargo, la corporativización en los mercados de habla inglesa sigue creciendo, con el Reino Unido todavía muy por delante. Hay algunos indicios de un aumento de la corporativización en la UE4 (Francia, Alemania, Italia y España), aunque todavía no se ha visto que las empresas se apoderen de ninguno de estos mercados. Asimismo, la mayoría de encuestados trabajan en centros de práctica general. En España, el porcentaje es del 91% en práctica general, y un 9% en centros de referencia. Destaca que, en Argentina y Brasil, más de una cuarta parte trabaja en centros especializados, de referencia o de emergencia. En cuanto al tamaño de los centros, y con la excepción de Rusia, los mercados de habla inglesa tienen prácticas de mayor tamaño que la mayoría de los demás países. Colombia, Argentina y Bélgica tienen las prácticas de menor tamaño. La media de la encuesta se sitúa en tener 20 veterinarios por clínica. En nuestro país, este número se reduce hasta 6, cifra muy similar a la de nuestros países vecinos (Francia y Alemania 9; Italia, 6; Portugal, 10).

DESCONTENTO CON EL TRABAJO. ANTES Y DESPUÉS DEL COVID-19



Fuente: VetsSurvey

CONSEGUIR NUEVOS CLIENTES EN EL CENTRO



Fuente: VetsSurvey

El bienestar del veterinario

Los niveles de satisfacción laboral disminuyeron durante la pandemia en todos los países y regiones, siendo Reino Unido y Rusia los países con mayores descensos (-28% y -30%), mientras que los países nórdicos, Argentina, Brasil y Australia, los que menos (del -2% al 8%). Los niveles de estrés también aumentaron, como era de esperar, especialmente entre ATVs. Los países con mayores niveles de estrés son Portugal (87%), Argentina (79%) y Brasil (74%). En España, el porcentaje es del 64%.

Aparece también en la encuesta la ya famosa palabra *'burnout'*. Estados Unidos es el país con un mayor porcentaje de veterinarios asegurando sufrir esta sensación, seguido de Argentina, donde la población se divide 50/50. Aparte de esos dos países, España y el Reino Unido muestran los niveles más altos de agotamiento, mientras que Alemania, Italia y los Países Bajos, los más bajos.

Impacto económico

En cuanto al impacto financiero de la pandemia, como es de esperar, ha sido notable, con un fuerte incremento de los centros que aseguran estar peor respecto al año pasado. De hecho, por países, Italia y Rusia son los más afectados, en contraste con las clínicas argentinas, australianas y holandesas, que han reportado un incremento de los ingresos interanuales. Si nos fijamos en España, el 27% acusa un empeoramiento leve de la situación y un 9%, mucho peor. Por lo que más de un ter-

cio de las clínicas españolas asegura que este año es peor. Sin embargo, destaca que un 32% asegura que, financieramente, el año le ha ido mejor; un 12%, que mucho mejor.

Pese a ello, la gran mayoría de las clínicas encuestadas aseguran no planear reducir ni ampliar su plantilla. En concreto, el 48% se muestra de acuerdo con esta afirmación. En España, el porcentaje se amplía hasta 6 de cada 10 encuestados, mientras que un 22%, aunque asegura pasar un mal momento, cree que no va a reducir la plantilla. Sin embargo, tan solo un 13% dice estar pensando en contratar a nuevas personas.

En cuanto a la estrategia, a pesar de los aumentos reportados en el número de clientes, el enfoque de la mayoría de las clínicas sigue siendo involucrar a los clientes existentes y conseguir nuevos, o no tomar ninguna medida con respecto a aumentar o reducir el número de clientes. Así es el caso del 40% de los encuestados españoles, que dice buscar a antiguos clientes; mientras que un nada desdeñable 62% dice buscar nuevos clientes.

Han cambiado, sin embargo, las maneras de comunicarse tanto con clientes como fabricantes. Con los primeros, han aumentado los contactos por teléfono y por e-mail (un crecimiento del 65% y del 52% respectivamente). En cuanto a los segundos, los fabricantes, también se están apostando ahora por nuevas formas digitales, como pueden ser los seminarios webs. En el otro lado de la balanza, el uso de las redes sociales, la publicidad en línea y el pedido de productos a través de los sitios web de los fabricantes o por teléfono permanecen estables.

España es uno de los países con mayor agotamiento entre los profesionales veterinarios

El futuro

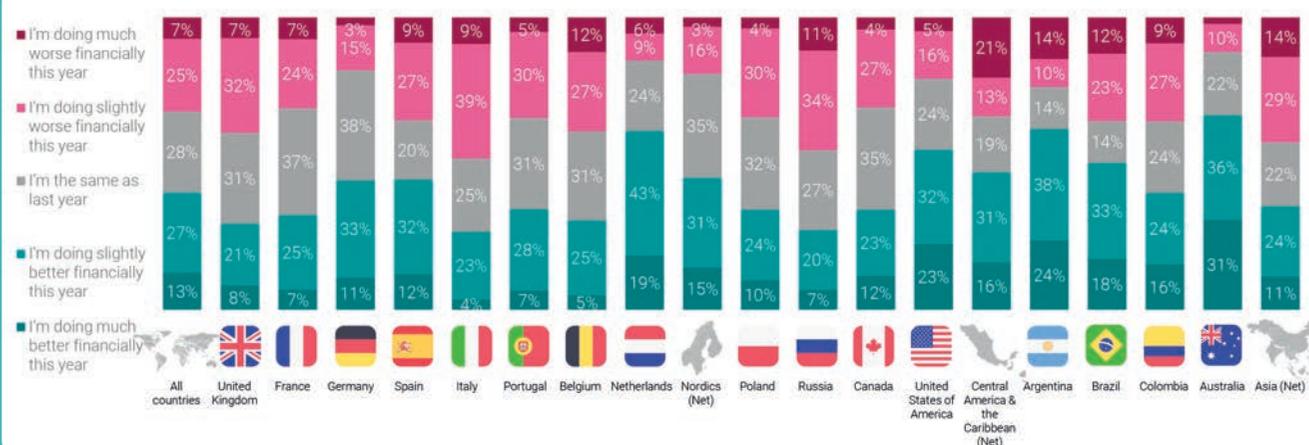
Mirando al futuro, varios son los retos a los que se enfrenta la profesión, según los encuestados. El primero de ellos es '*Demasiado trabajo, pero poco tiempo* (66%)'. En la mayoría de los países, tener demasiado trabajo y no tener suficiente tiempo libre es uno de los mayores desafíos para los profesionales veterinarios. Las excepciones notables aquí son las de Polonia, EEUU, Argentina y Brasil. Esto no se debe necesariamente a que el volumen de trabajo sea menor en estos países, sino a que a veces existen recompensas culturales y sociales por una alta producción de trabajo. Es solo en Australia donde la gestión del tiempo es un desafío mayor que el exceso de trabajo.

El 57% de los encuestados está de acuerdo con la siguiente afirmación: '*La conformidad y el pago de los clientes*'. España, Italia, Centroamérica y Sudamérica tienen un mayor nivel de problemas de pago de clientes. La conformidad del cliente parece ser un problema particular para los de Portugal, Polonia, EEUU, Brasil y Colombia. La captación de clientes es un reto para los profesionales de España, Colombia e Italia. En

en quinta posición, se encuentra la moral del personal (36%). En el Reino Unido (49%), Canadá (40%) y EEUU (39%) hay informes de un número mucho mayor de personal insatisfecho en comparación con el promedio (17%). Un poco menos de una cuarta parte de las clínicas del Reino Unido, Portugal, Canadá, EEUU y Colombia también señalan problemas de mala administración/mal jefe, las cifras más altas en todos los países y regiones.

Siguiendo con los retos, los costos y las finanzas son la sexta preocupación, con un 32% de encuestados marcándola. Asimismo, la legislación relacionada con el sector se lleva un 22%, y los retos clínicos, un 17%. En este último aspecto, la obesidad, otras enfermedades de las mascotas y la resistencia a los antibióticos no son grandes desafíos para la mayoría de las clínicas en los países/regiones. Rusia (17%), Canadá (17%), Colombia (17%) y Brasil (16%) son los países que reportan la obesidad y otras enfermedades de las mascotas como los mayores desafíos. Con respecto a la resistencia a los antibióticos, Colombia (29%) informa el porcentaje más alto en general, seguida de Asia (22%) y Rusia (15%).

ACTUAL SITUACIÓN FINANCIERA



Fuente: VetsSurvey

otras partes de Europa, como Francia, los Países Bajos y los países nórdicos, vemos menos desafíos reportados relacionados con los clientes.

El tercer problema está relacionado con la contratación y la gestión del personal (49%), y el cuarto, con la competitividad (36%). En este segundo aspecto, hay una serie de diferencias regionales y de países en lo que respecta a la competencia. Por ejemplo, en España se considera que Internet representa el mayor desafío en términos de competencia. Sin embargo, en Asia y Rusia, son otras prácticas veterinarias las que se consideran (en relación con otras fuentes) el mayor desafío competitivo. Los centros en EEUU y el Reino Unido ven la competencia de las farmacias en internet como un desafío mayor que otros centros.

Cambios

Continuando con las perspectivas de futuro, más de la mitad de los centros veterinarios esperan dueños de mascotas más exigentes y más cadenas corporativas. Alrededor de la mitad también cree que se producirá un aumento en el costo del tratamiento, la influencia de Internet y la especialización. Sin embargo, no esperan grandes cambios en el seguro de mascotas de los dueños, su reconocimiento como profesionales o en el uso de tratamientos naturales. Los veterinarios españoles, en un 62% (64% de media global), creen que los propietarios serán más exigentes; el 42% (52% de media global) considera que los clientes crearán que saben más; y el 32% (43% de media global) que confiarán más en internet.

Asimismo, el 33% de los veterinarios españoles (40% de media global) cree que en un futuro aumentarán las consultas online, y el 40% asegura que se avanzarán en las técnicas que se usan (un 35% la media global), al igual que un 33% cree que habrá un mejor acceso a las nuevas tecnologías.

En cuanto al tipo de clínicas, las economías occidentales más fuertes esperan un incremento de las clínicas corporativas y las cadenas en un futuro (alrededor de 7 de cada 10 clínicas, mientras que en España es 6 de cada 10). El porcentaje cae al 20-28% en Rusia, América Central, Caribe, Brasil y Asia. Asimismo, el 35% del total de los encuestados asegura que las clínicas serán cada vez más grandes, un porcentaje muy similar al español (34%), aunque muy alejado de nuestros países más cercanos (Alemania, 57%; Italia, 48%; Países Bajos, 65%). Lo que no parece tener mucha cabida en el futuro son los veterinarios ambulantes, a diferencia del incremento de la especia-

lización. En este último punto, el 64% de los veterinarios españoles cree que se va a producir una mayor especialización, frente al 46% del total. Los españoles también apuestan por un incremento de la medicina preventiva (31%) y de la mejora en los diagnósticos (44%).

Por otra parte, un aspecto negativo que resalta la encuesta es que el 28% de los veterinarios de nuestro país cree que la profesión se verá desacreditada, el segundo porcentaje más elevado de todos los países, solo superado por Colombia (35%). Asimismo, a nivel mundial, las perspectivas son que la carga de trabajo siga creciendo (30%), especialmente en Canadá (51%), Estados Unidos (40%) y Reino Unido (39%). En España nos quedamos a mitad de la tabla, con un 18% de veterinarios de acuerdo con esta afirmación. En cuanto al precio de los tratamientos, el 50% de los participantes en VetsSurvey dice creer que van a aumentar. 🐾

DESCRÉDITO DE LA PROFESIÓN



Fuente: VetsSurvey

