



**UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA  
CARRERA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE LOS  
SERVICIOS VETERINARIOS EN LOS CENTROS  
VETERINARIOS CERCANOS AL PARQUE CHILE DEL  
SUR DE GUAYAQUIL”**

**TESIS DE GRADO**

Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención de  
título de:

**MÉDICA VETERINARIA Y ZOOTECNISTA**

**AUTORA:**

**PAZMIÑO CHILÁN MARTHA CECILIA**

**TUTOR:**

**MVZ. CARRILLO CEDEÑO CÉSAR ALEJANDRO MSC.**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2021**



**UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA  
CARRERA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **CARRILLO CEDEÑO CESAR ALEJANDRO**, docente de la Universidad Agraria del Ecuador, en mi calidad de Tutor, certifico que el presente trabajo de titulación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS EN LOS CENTROS VETERINARIOS CERCANOS AL PARQUE CHILE DEL SUR DE GUAYAQUIL”**, realizado por la estudiante **PAZMIÑO CHILAN MARTHA CECILIA**; con cédula de identidad N° 0925249773 de la carrera de **MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**, Unidad Académica Guayaquil, ha sido orientado y revisado durante su ejecución; y cumple con los requisitos técnicos exigidos por la Universidad Agraria del Ecuador; por lo tanto se aprueba la presentación del mismo.

Atentamente,

---

MVZ. CESAR CARRILLO CEDEÑO MSc

Guayaquil, 5 de noviembre del 2021.



**UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA  
CARRERA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

Los abajo firmantes, docentes designados por el H. Consejo Directivo como miembros del Tribunal de Sustentación, aprobamos la defensa del trabajo de titulación: “CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS EN LOS CENTROS VETERINARIOS CERCANOS AL PARQUE CHILE DEL SUR DE GUAYAQUIL”, realizado por la estudiante PAZMIÑO CHILAN MARTHA CECILIA, el mismo que cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Agraria del Ecuador.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
MVZ MARIDUEÑA ZABALA MARIA, M.Sc.  
**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_  
MVZ, TAPAY MENDOZA VIVIANA M.Sc.  
**EXAMINADOR PRINCIPAL**

\_\_\_\_\_  
MVZ, RON CASTRO RONALD M.Sc.  
**EXAMINADOR PRINCIPAL**

\_\_\_\_\_  
MVZ, CARRILLO CEDEÑO CESAR M.Sc.  
**EXAMINADOR SUPLENTE**

Guayaquil, 5 de noviembre del 2021

### **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a mis padres, por ser mi principal fuente de apoyo y motivación para poder llegar a estas instancias de mis estudios.

A mis hermanos quienes con sus palabras de aliento no me han dejado flaquear para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Jehová por darme una hermosa familia quienes, con su apoyo, el amor recibido, la dedicación y paciencia con la que cada día se preocupaban por mis avances y desarrollo a lo largo de mis estudios es único.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños por confiar en mí y creer en mis expectativas, a mi padre Edgar Pazmiño por enseñarme que en la vida todo logro se consigue con esfuerzo y perseverancia, a mi madre Daysi Chilán por guiarme en el camino correcto a seguir he inculcarme que confiar en Jehová es la mejor decisión que puedo tomar en la vida.

Gracias a mis hermanos Eduardo, Verónica y Miguel quienes me dieron su apoyo incondicional, comprensión y estímulo constante en el transcurso de mi carrera.

Y por último quiero agradecer al Dr. Cesar Alejandro Carrillo Cedeño por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis, le agradezco por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este proyecto.

### **Autorización de Autoría Intelectual**

Yo **PAZMIÑO CHILAN MARTHA CECILIA**, en calidad de autora del proyecto realizado, sobre “**CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS EN LOS CENTROS VETERINARIOS CERCANOS AL PARQUE CHILE DEL SUR DE GUAYAQUIL**” para optar el título de **MÉDICO VETERINARIO Y ZOOTECNISTA**, por la presente autorizo a la **UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR**, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me correspondan, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Guayaquil, 5 de noviembre del 2021

**PAZMIÑO CHILAN MARTHA CECILIA**  
**C.I. 0925249773**

## INDICE GENERAL

|  |           |
|--|-----------|
| <b>APROBACIÓN DEL TUTOR .....</b>                    | <b>2</b>  |
| <b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>Dedicatoria.....</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>Agradecimiento .....</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>Autorización de Autoría Intelectual .....</b>     | <b>6</b>  |
| <b>Resumen .....</b>                                 | <b>12</b> |
| <b>Abstract.....</b>                                 | <b>13</b> |
| <b>1. Introducción .....</b>                         | <b>14</b> |
| 1.1 Antecedentes del problema.....                   | 15        |
| 1.2 Planteamiento y formulación del problema .....   | 16        |
| 1.2.1 Planteamiento del problema .....               | 16        |
| 1.2.2 Formulación del problema .....                 | 16        |
| 1.3 Justificación de la investigación .....          | 16        |
| 1.4 Delimitación del problema .....                  | 17        |
| 1.5 Objetivo general .....                           | 17        |
| 1.6 Objetivos específicos .....                      | 17        |
| 1.7 Hipótesis .....                                  | 17        |
| <b>2. Marco teórico.....</b>                         | <b>18</b> |
| 2.1 Estado del arte .....                            | 18        |
| 2.2 Bases teóricas.....                              | 19        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.1 Estudio de Mercado .....                  | 19        |
| 2.2.2 Mercado.....                              | 20        |
| 2.2.3 Investigación de Mercado .....            | 20        |
| 2.2.4 La oferta.....                            | 20        |
| 2.2.5 Factores que afectan a la oferta .....    | 20        |
| 2.2.6 La demanda.....                           | 21        |
| 2.2.7 Factores que afecten la demanda.....      | 21        |
| 2.2.8 Centros veterinarios.....                 | 22        |
| 2.2.9 Servicios veterinarios.....               | 22        |
| 2.2.10 Farmacia.....                            | 23        |
| 2.2.11 Receta Veterinaria .....                 | 23        |
| 2.2.12 Laboratorio.....                         | 23        |
| 2.2.13 Principales servicios veterinarios ..... | 23        |
| 2.3 Marco legal .....                           | 26        |
| <b>3. Materiales y Métodos .....</b>            | <b>27</b> |
| 3.1 Enfoque de la investigación .....           | 27        |
| 3.1.1 Tipo de la investigación .....            | 27        |
| 3.1.2 Diseño de la investigación .....          | 27        |
| 3.2 Variables .....                             | 27        |
| 3.2.1 Variables Independientes .....            | 27        |
| 3.2.2 Variable dependiente .....                | 28        |
| 3.3 Tratamiento .....                           | 29        |



|  |           |
|--|-----------|
| 3.4 Diseño experimental .....  | 29        |
| 3.5 Recolección de datos.....  | 29        |
| 3.5.1 Recursos.....  | 29        |
| 3.5.2 Métodos y técnicas .....   | 29        |
| 3.6 Análisis estadísticos.....   | 30        |
| <b>4. Resultados.....</b>  | <b>31</b> |
| 4.1 Análisis de los precios de distintos servicios veterinarios que ofertan en los diferentes centros médicos que se sitúan cerca del Parque Chile ..... | 31        |
| 4.2 Identificación de los factores que implican los cambios de precios de ciertas actividades que se realizan en un centro médico. ....                  | 36        |
| 4.3 Relación de los distintos precios de los servicios veterinarios con las características de los locales y la atención al cliente. ....                | 39        |
| <b>5. Discusión .....</b>  | <b>46</b> |
| <b>6. Conclusiones.....</b>  | <b>50</b> |
| <b>7. Recomendaciones.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>8. Bibliografía.....</b>  | <b>52</b> |
| <b>9. Anexos .....</b>   | <b>56</b> |
| Anexo 1 Registro de datos de los precios de los servicios veterinarios .....   | 56        |
| Anexo 2 Registro de datos de los precios de casos clínicos.....  | 58        |
| Anexo 3 Registro de datos de los precios de los exámenes complementarios.....  | 59        |
| Anexo 4 Registro de datos de la apariencia del local.....  | 60        |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Anexo 5  | Registro de datos de la atención al cliente .....   | 61 |
| Anexo 6  | Relación de precio de la consulta con las variables.....  | 62 |
| Anexo 7  | Relación de precio de las vacunas con las variables.....  | 63 |
| Anexo 8  | Relación de precio de desparasitación externa en perros y gatos < de 10 kg con las variables..... | 64 |
| Anexo 9  | Relación de precio de desparasitación externa en perros y gatos < de 10 kg con las variables..... | 65 |
| Anexo 10 | Relación de precio de desparasitación interna en perros y gatos < de 5 kg .....                   | 66 |
| Anexo 11 | Relación de precio de desparasitación interna en perros > 10kg con las variables .....            | 67 |
| Anexo 12 | Relación de precio de Precio de OVH en gatas con las variables .....                              | 68 |
| Anexo 13 | Relación de precio de Precio de OVH en perras de 5kg a 15kg con las variables .....               | 69 |
| Anexo 14 | Relación de Precio de OVH en perras > de 15kg con las variables .....                             | 70 |
| Anexo 15 | Relación de Precio de castración en perros y gatos < de 5kg con las variables .....               | 71 |
| Anexo 16 | Relación de precio de castración en perros de 5kg-20kg con las variables.....                     | 72 |
| Anexo 17 | Relación de precio de casos de gastroenteritis en perros con las variables.....                   | 73 |

|  |    |
|--|----|
| Anexo 18 Relación de precio de casos de gatos con Flutd con las variables<br>..... | 74 |
| Anexo 19 Relación de precio de hemograma con las variables.....                    | 75 |
| Anexo 20 Relación de precio de pruebas bioquímicas con las variables....           | 76 |
| Anexo 21 Relación de precio de radiografía con las variables.....                  | 77 |
| Anexo 22 Relación de precio de ecografía con las variables.....                    | 78 |
| Figura 1 Ubicación de las veterinarias ubicadas en el Parque Chile .....           | 79 |
| Figura 2 Encuesta a los consultorios veterinarios del Parque Chile .....           | 80 |
| Figura 3 Atención que recibió Campeón en el Parque Chile.....                      | 81 |

## Resumen

Actualmente las familias tienen una mascota como parte de la familia, sin embargo, existen muchos dueños que por la falta de recursos económicos no les pueden proporcionar las atenciones veterinarias necesarias, abandonan a los animales, no les ofrecen los tratamientos completos para su mejoría o se da el aumento de la población de los animales en la calle al no operarlos. Este estudio se realizó con el objetivo de caracterizar la oferta de los servicios veterinarios en los centros médicos veterinarios del Parque Chile para así analizar los precios de los servicios veterinarios, identificar los factores que influyen en los precios y relacionar los precios de los servicios veterinarios con las características de los locales y la atención al cliente. Aquí se realizó una investigación descriptiva y analítica donde se analizó 2 casos de patologías, indago los precios de los servicios veterinarios y se observó el aspecto físico y la atención al cliente en 30 veterinarias. En los resultados se encontró que los precios de los servicios veterinarios son módicos para el bolsillo del dueño, sobre la apariencia del local tiene una apariencia moderna, sobre el aseo la mayoría lo tenía limpio; sobre la atención al cliente el personal los médicos que atendían tenía una buena presencia, conocimientos del tema y un lenguaje entendible. Con esto se recomienda que se debe de dar un buen servicio al cliente utilizando una estrategia estructural y económica para captar la preferencia de los clientes y obtener una ventaja competitiva y lograr el éxito del negocio.

**Palabras claves:** Servicios veterinarios, economía, precio, atención al cliente, mascota.

### **Abstract**

Currently, families have a pet as part of the family; however, there are many owners who, due to lack of economic resources, cannot provide the necessary veterinary care, abandon the animals, do not offer them complete treatments for their improvement, or there is an increase in the population of animals in the street because they are not operated on. This study was carried out with the objective of characterizing the supply of veterinary services in the veterinary medical centers of Parque Chile in order to analyze the prices of veterinary services, identify the factors that influence prices and relate te prices of veterinary services with the characteristics of the premises and customer service. Here a descriptive and analytical research was carried out where 2 cases of pathologies were analyzed, the prices of veterinary services were investigated and the physical appearance and customer service were observed in 30 veterinaries. In the results it was found that the prices of veterinary services are affordable for the owner's pocket, about the appearance of the premises it has a modern appearance, about the cleanliness most of them were clean; about the customer service the staff, the attending doctors had a good presence, knowledge of the subject and an understandable language. With this, it is recommended to provide good customer service using a structural and economic strategy to capture the preference of customers and gain a competitive advantage and achieve business success.

**Keywords:** Veterinary services, economy, price, customer service, pet.

## 1. Introducción

Los dueños para hacer atender a sus mascotas desean conocer las ofertas de los servicios veterinarios, los precios de los productos y el costo del tratamiento; por ello se considera que el factor económico influye debido a que cada vez hay mayor interés de parte de los propietarios por cuidar de la salud y el bienestar de sus mascotas.

En los últimos años ha crecido la población canina y felina porque cada vez las personas tienen un animal doméstico como parte del círculo familiar, por ello se debe de hacer un análisis de campo sobre los precios y ofertas que demandan los centros médicos veterinarios. Se denomina Veterinario a una persona autorizada por el organismo veterinario de un país para ejercer la medicina, los médicos veterinarios tienen un papel fundamental en la vida de un animal (Rojas, 2016).

Los Organismos veterinarios son entidades encargadas en generar la confianza del público en la medicina veterinaria y otras actividades relacionadas a la carrera; también se encargan de regular los registros de los profesionales veterinarios y los locales que brindan servicios veterinarios, (Peralta, 2016)

Los servicios veterinarios deben de aplicar medidas de protección en la salud y el bienestar de los animales, aplicar las normas de directrices del Código Terrestre y del Código Sanitario de los animales acuáticos, cabe recalcar que los médicos veterinarios deben de tener una acreditación y aprobación de la autoridad veterinaria para poder ejercer las funciones asignadas (Escandon, 2017).

Los servicios veterinarios nacionales se encargan de la capacidad y sostenibilidad , la inspección y certificación de animales y sus productos derivados, evaluar la gestión de la situación de salud y el bienestar animal, brindar al propietario los precios de vacunas, desparasitaciones, cirugías, ventas de productos que se adapten a su bolsillo (Eloit, 2018).

### **1.1 Antecedentes del problema**

Actualmente las familias tienen un animal de compañía dentro del hogar, los cuales buscan brindarles una buena calidad de vida y darle los cuidados necesarios como vacunas, vitaminas, desparasitaciones, baños, cortes estéticos de pelo, accesorios, etc. Sin embargo existen muchas personas que por la falta de recursos económicos no les pueden proporcionar las atenciones veterinarias por los altos precios que estas representan (Solórzano, 2016).

Hace dos décadas en el Ecuador los servicios para las mascotas ha crecido paulatinamente a través de los años, teniendo en cuenta las necesidades que requieren como la alimentación, el cuidado de su salud, cuidado de su piel, etc. Las tiendas de alimentos y los consultorios veterinarios fueron los primeros servicios que iniciaron, después con el tiempo estos servicios se incrementaron con la venta de accesorios, juguetes, ropas y medicinas (Miranda, 2016)

Son muchos los casos de los dueños de mascotas que no llevan a sus peludos a un centro médico como chequeo de rutina, llevarlos cuando tengan algún síntoma; pero se detienen por cuestión de precios; en muchos de estos casos estos animales pueden empeorar o morir por la falta de una atención médica (Quintero, 2016).

Lamentablemente un factor por la que hay animales abandonados es los precios de los insumos veterinarios, las personas no completan los tratamientos veterinarios debido a la falta de recursos económicos, los dueños no les hace ligar o castrar y con ello se aumenta la población de animales en la calle (Pontón & Muñoz, 2015).

## **1.2 Planteamiento y formulación del problema**

### **1.2.1 Planteamiento del problema**

El cuidado de la salud de las mascotas en la ciudad de Guayaquil ha tenido un considerable crecimiento en las últimas décadas a tal punto que han aumentado los sitios de atención veterinaria dedicadas a pequeñas especies. Sin embargo, se observa una disparidad en los precios de ciertos servicios médicos y estéticos en los centros veterinarios de la ciudad de Guayaquil.

En América Latina la oferta de los servicios veterinarios, los precios de los productos y la atención médica varia, esto afecta a los usuarios que tienen más de un perro o un gato en su hogar (Lopez, 2014).

### **1.2.2 Formulación del problema**

¿De qué manera influye la oferta y la demanda de los servicios veterinarios en la salud de los animales de compañía que son atendidos en los centros médicos veterinarios que se ubican cerca del Parque Chile en el año 2021?

## **1.3 Justificación de la investigación**

Para conocer la situación actual de los precios de los servicios médicos en los distintos centros veterinarios del Parque Chile en el sur de la ciudad de Guayaquil, el trabajo consistió en preguntar discretamente para luego evaluar en los distintos locales y llevar un registro sobre los diferentes precios de los



servicios Veterinarios que se ofrece en cada consultorio, como el precio de la consulta, los precio de los medicamentos aplicados, precio de cirugías , precio de vacunas, desparasitaciones, etc.

El objetivo de este trabajo fue realizar un análisis de precios de las actividades que se efectúan en los centros médicos veterinarios de la ciudad de Guayaquil.

#### **1.4 Delimitación del problema**

- **Espacio:** La investigación se realizará en el Parque Chile del sur de Guayaquil
- **Tiempo:** 2 meses
- **Población:** Servicios y productos a la venta

#### **1.5 Objetivo general**

Caracterizar la oferta de los servicios veterinarios en los centros médicos veterinarios ubicados cerca del Parque Chile del sur de Guayaquil.

#### **1.6 Objetivos específicos**

- Analizar los precios de distintos servicios veterinarios que ofertan en los diferentes centros médicos que se sitúan cerca del Parque Chile
- Identificar los factores que implican los cambios de precios de ciertas actividades que se realizan en un centro médico.
- Relacionar los distintos precios de los servicios veterinarios con las características de los locales y la atención al cliente.

#### **1.7 Hipótesis**

Los precios de los servicios veterinarios del Parque Chile están relacionados con la presentación y atención del personal que labora en dichos centros.

## 2. Marco teórico

### 2.1 Estado del arte

En la actualidad las mascotas forman parte de los hogares, por tal motivo el mercado de la veterinaria se hace más renumerado y se requiere profesionales con especializaciones para responder a las situaciones desfavorables de salud-enfermedad de las mascotas, pero se observa que la oferta de atención médica y venta de productos varios no ha ido creciendo al mismo ritmo que la demanda. (Hernandez, 2018).

A nivel mundial el perro y el gato son las especies más codiciadas en América, según las estadísticas Estados Unidos en primer lugar, seguido de Brasil, México, Chile. En Colombia se ha incrementado con un 13% en la venta de alimentos, cuidados y productos para mascotas. (Moncayo, 2016).

En los Estados Unidos se ha incrementado la población de animales domésticos, por ellos es el mercado más grande en productos y accesorios para mascotas, donde el producto más vendido con un 45% en el 2017 son las croquetas de perros, seguido con un 33% en productos para cuidados en gatos y un 19% en alimentos para gatos (Hirezi, 2018).

Una encuesta que se realizó en Colombia se observó que en ciudades como Bogotá y Medellín el 84.4% de la población pagar por una consulta veterinaria especializada \$100.000, entre las especialidades que se consulta con frecuencia son: Oncología, Neurología, Cardiología y Endocrinología. En los chequeos de rutina el costo de servicio veterinarios por cada consulta es de \$46.640. (Hernandez, 2018).

En el Municipio de Sabaneta (Colombia) se ha establecido un programa de esterilización y castración para las mascotas de bajos recursos con un valor de \$11.880, medios recursos con un valor de \$24.420 y altos con un valor de \$34.310. (Palacio, 2018).

Según la Federación Europea de la Industria de Alimento para Mascota (Fediaf) en Europa el gasto medio que tienen al mes en cada hogar por un perro o gato es de 217 euros, tomando como referencia en España gastan 1.000 millones de euros, estos son distribuidos en 61% en balanceado para perros, 32% en comida para gatos y por ultimo 7% en alimento para otros animales de compañía. (Castello, 2017).

El análisis de mercado se utiliza para conocer los precios de los servicios veterinarios tales como consultas, vacunaciones, desparasitación, castraciones, la venta de productos, OVH, la atención y la aceptación de todos los usuarios con relación al cuidado y bienestar de sus mascotas etc. (Barragan Rada, 2019).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Estudio de Mercado**

Es un instrumento del mercadeo que facilita la obtención de datos y permite definir si es oportuno ofrecer un bien o un servicio, es muy conveniente tener un profundo conocimiento del mercado que se va a estudiar como: consumidores, usuarios, proveedores, competidores y limitaciones de tipo político, legal, económico o social (Caicedo, 2017).

### **2.2.2 Mercado**

Es el sitio físico o virtual donde se consigue una compra o se realiza una venta de diferentes productos y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades requeridas por los usuarios. (Larrea, 2018).

### **2.2.3 Investigación de Mercado**

La investigación de mercado es un procedimiento o técnica que busca la recaudación de datos para el estudio y la presentación de la información, esto ayudara en la toma de decisiones de una empresa que desee suministrar un nuevo servicio o presentar el mismo servicio en el mercado. (Vargas, 2019).

### **2.2.4 La oferta**

La oferta se define como la cantidad de productos y servicios útiles para ser consumidos y que están determinada por elementos como el precio del capital, la mano de obra y la combinación optima de estos, entre otros recursos. Lo que precisa una oferta son los procedimientos de la producción que se refiere a los costos de producción, los insumos, las tecnologías involucradas y su innovación, también se puede mencionar los impuestos, los subsidios, los competidores y el precio. (Villa & Pérez, 2017).

### **2.2.5 Factores que afectan a la oferta**

(Borbor, 2017) señala que existen factores que alteran las ofertas que se puede ofrecer al comprador y propietario de mascotas, estas son:

- El precio del bien y servicio: En cierta época del año los productos y servicios médicos puedan incrementar sus precios, con eso se existe un aumento de las ofertas.

- La tecnología: Para que un centro médico mejore sus conocimientos es necesario que los materiales o insumos que se utilizan sean de la mejor tecnología para facilitar el trabajo y la oferta se incrementa.
- La competencia: Cuando un lugar es comercial el nivel de competencia eleva y esto no es eficaz para los empresarios porque tienen que limitar sus ofertas para no perder el cliente.

(Cabrera, 2012)

### **2.2.6 La demanda**

Es la cantidad de bienes y servicios adquirida por el consumidor en base a la capacidad de pago, es la estimación de las posibilidades cuantitativas de venta de un servicio para un periodo determinado y la clientela (Kotler & Keller, 2012).

### **2.2.7 Factores que afectan la demanda**

Entre las causas que afectan el comportamiento de la demanda son la magnitud, las tendencias y la potencialidad del mercado; entre las reacciones de la demanda tenemos:

- Dimensiones de mercado: Con el tamaño de la población se puede proyectar las demandas a futuro, pues cuando aumenta la población aumenta las demandas de los servicios médicos.
- Nivel de ingreso de los consumidores: Es el aumento de sueldo que tienen los compradores en un tiempo determinado, cuando se incrementa el salario los usuarios compran más productos o llevar a sus mascotas a un centro médico veterinario para realizarle un Grooming.
- Hábitos de consumo: Se relacionan a la frecuencia de compra que tiene un producto, a mayor compra mayor será la demanda.

(Cabrera, 2012).

### **2.2.8 Centros veterinarios**

El consultorio veterinario debe de tener una sala de consulta, sala de intervenciones médicas y quirúrgicas para atender casos de emergencia como cesáreas, envenenamiento, intoxicaciones, etc. (Ojeda, 2017).

La clínica veterinaria se ocupa en dar tratamientos especializados a las diferentes patologías que padecen las mascotas y brinda un servicio de las 24 horas del día para r atender las necesidades requerida por el paciente (Flores, 2018). El hospital veterinario tiene los mismos requerimientos que una clínica, adicional debe contar con una sala de hospitalización y de aislamiento. (Ojeda, 2017).

### **2.2.9 Servicios veterinarios**

Los servicios veterinarios es realizado por un profesional de la salud para satisfacer las necesidades requeridas por la mascota, aquí el médico veterinario que se encarga de prevenir, diagnosticar y curar, también realiza intervenciones quirúrgicas que afectan a los animales (Pérez, 2013).

Los servicios veterinarios se pueden clasificar en:

- Servicios clínicos: Se realizan tratamientos y control de enfermedades.
- Servicios preventivos de enfermedades: Se realiza el calendario de vacunación y desparasitación.
- Suministros medicamentos, vacunas y desparasitaciones.
- Protección de la salud humana.

(Angulo, 2012)

Para ofrecer un buen servicio veterinario es fundamental que las clínicas y consultorios tengan un buen protocolo de atención al cliente, por ello es importante dar una atención normalizada que genere una satisfacción en el

cliente y se estreche la relación comercial con el médico veterinario (Rodríguez, 2019).

### **2.2.10 Farmacia**

Una farmacia veterinaria es el sitio de la comercialización de productos de uso veterinario que se puede impartir por medio de una receta médica autorizada o se puede vender un producto sin receta médica (Prats, 2015).

### **2.2.11 Receta Veterinaria**

Es un documento donde el médico veterinario prescribe el tratamiento que le corresponde al paciente después de haber realizado un chequeo general de su estado de salud (Sanz, 2020).

### **2.2.12 Laboratorio**

Es un lugar especializado para realizar experimentos o analizar técnicas para la preparación de un producto químico; en el laboratorio de diagnóstico veterinario se realiza el análisis de las enfermedades de animales con una bioseguridad adecuada para tratar los agentes infecciosos (Reyes, 2017).

### **2.2.13 Principales servicios veterinarios**

- **Consulta médica**

En la consulta el paciente debe de socializar con el médico donde el dueño del paciente explicará el motivo de su visita, el médico debe realizar un examen físico de rutina con un diagnóstico y el plan terapéutico (López, 2017).

- **Vacunaciones**

Las vacunas de los caninos y felinos son biológicos sanitarios que cuando se los introduce en el cuerpo de un animal se estimula el sistema inmune para que el organismo responda como un factor de defensa ante un agente infeccioso como son los virus o bacterias (Lapo, 2017)

- **Desparasitaciones**

Es indispensable la desparasitación interna y externa con el objetivo de eliminar los parásitos que afectan la vida del paciente, los parásitos internos pueden afectar algunos órganos como el intestino, corazón, pulmones; también estos pueden generar enfermedades zoonóticas por ello es importante que el médico veterinario de una explicación clara y sencilla de la importancia que tiene un plan de desparasitación (Turriago, 2019).

- **Grooming o estética de mascota**

Grooming significa es cepillar, preparar o arreglar, lo que quiere decir que es un conjunto de procesos que mantienen a la mascota en condiciones higiénicas, sanitarias y estéticamente aceptables para su raza. La peluquería es una fuente de ingresos en clínicas y en consultorios veterinarios debido a que se puede detectar algunas enfermedades como otitis, enfermedades de los sacos anales, uñas encarnadas, problemas de piel (Salazar & Sanchez, 2018).

- **Análisis clínicos**

Nos permite realizar examen cuantitativo y cualitativo de ciertas sustancias del organismo para determinar alguna patología, conocer el estado de la salud, ayudar al correcto diagnóstico de las enfermedades, ayuda a comprobar un pronóstico, facilitar el seguimiento clínico y asegurar la eficacia del tratamiento indicado (Murray & Orozco, 2017).

- **Ecografías**

La ecografía es una técnica de diagnóstico por imagen que sirve para visualizar los tejidos internos de las diferentes especies, observar órganos reproductivos aislados y también para el seguimiento de eventos reproductivos completos. (Cordoba, 2020).



- **Radiografías**

Es un examen donde se puede visualizar imágenes de órganos internos del cuerpo, es de mucha utilidad para el médico para diagnosticar alguna enfermedad (Basantes, 2016).

- **Cirugías**

Es el diagnóstico y tratamiento de las patologías que se resuelven por una intervención quirúrgica, entre ellas patologías pueden ser de origen benigno, inflamatorio, traumático o neoplásicos; en la mayoría de los casos le ayudan a mejorar su salud siempre y cuando se siga con el tratamiento indicado (Cortes, 2015)

## 2.3 Marco legal

### **PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO A CENTROS SERVICIOS VETERINARIOS**

#### **Resolución de AGROCALIDAD 121**

AUTORIDAD NACIONAL COMPETENTE, OBJETIVO, AMBITO DE  
APLICACION Y RESPONSABILIDADES

**Art. 2.- Objetivo.** - Normalizar el funcionamiento y control de los establecimientos destinados a la prestación de servicios veterinarios y centros de manejo de perros y gatos; así como, precautelar el bienestar de estos animales en cada uno de los establecimientos donde son manejados, buscando respeto hacia ellos y que las condiciones sean adecuadas para el desenvolvimiento de estas actividades.

#### **ORDENANZA No. 004-2019**

EL CONCEJO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA

### **TENENCIA Y PROTECCIÓN DE LA FAUNA URBANA**

#### Capítulo I

Tenencia y Protección de Animales de Compañía.

**Artículo 14.-** Obligaciones de los propietarios y/o tenedores de animales de compañía. – Los propietarios y/o tenedores de animales de compañía deberán cumplir con obligaciones.

### **3. Materiales y Métodos**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

##### **3.1.1 Tipo de la investigación**

El tipo de investigación fue de tipo descriptiva y analítica donde se investigó sobre los servicios, la oferta y demanda de una zona muy comercial en el ámbito veterinario. Se analizó 2 casos de patologías específicas donde se indago el precio de consultas y servicios que se ofrecen para extraer la información.

##### **3.1.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, se realizó una encuesta anónima a 30 veterinarias que se encuentran ubicadas en el sector del Parque Chile.

#### **3.2 Variables**

##### **3.2.1 Variables Independientes**

###### **Características del Local**

- Ambiente
- Luz Adecuada
- Lugar específico para atender pacientes
- Limpieza
- Olor
- Pintura de las paredes
- Piso
- Recepción
- Ventilación

### **Característica del Entrevistado/Médicos**

- Presentación
- Habla de forma clara y precisa
- Atendió las inquietudes
- Forma de tratar al cliente
- Es respetuoso
- Es paciente
- Es honesto al dar un diagnóstico

### **Presentación caso 1 Caso de Gato con Flutd**

- Precio aproximado del tratamiento
- Servicio que ofrece
- Precio aproximado de la receta

### **Presentación caso 2 Caso de Perro con Gastroenteritis**

- Precio aproximado del tratamiento
- Servicio que ofrece
- Precio aproximado de la receta

#### **3.2.2 Variable dependiente**

- Precio de la consulta
- Precio de la vacuna
- Precio de desparasitación
- Precio de OVH
- Precio de castración

### **3.3 Tratamiento**

Para esta investigación no se utilizó tratamientos ya que es una investigación de tipo no experimental

### **3.4 Diseño experimental**

El diseño experimental es de tipo no experimental

### **3.5 Recolección de datos**

#### **3.5.1 Recursos**

##### **Materiales de campo**

- Transporte
- Computadora
- Bolígrafo
- Borrador
- Mascota

#### **3.5.2 Métodos y técnicas**

##### **Población y muestra**

Se entrevistaron a 30 centros veterinarios donde se habló con las personas que atienden, estas brindaron información del servicio de atención al cliente y los precios de los distintos servicios.

##### **Realización de la encuesta**

Se realizó una visita de manera discreta y anónima en las veterinarias del sector del Parque Chile con el objetivo de obtener información relevante que nos permitió conocer los precios de los servicios que se ofrecen en los distintos establecimientos teniendo en cuenta cuales serían sus ofertas y demandas.

### **3.6 Análisis estadísticos**

El análisis estadístico de esta investigación sería descriptivo, se aplicó tablas univariadas y gráficos descriptivos de barras o pasteles.

## 4. Resultados

### 4.1 Análisis de los precios de distintos servicios veterinarios que ofertan en los diferentes centros médicos que se sitúan cerca del Parque Chile

**Tabla 1. Precios de consultas**

| Precios de consultas | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|----------------------|------------------------|------------|
| <b>\$0 a \$5</b>     | 25                     | 83,33%     |
| <b>\$6 a \$10</b>    | 5                      | 16,67%     |
| <b>Total</b>         | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

La tabla 1 detalla que los precios de las consultas veterinarias en el Parque Chile el 83,33%(25/30) cobran entre \$0 a \$5 dólares mientras que el 16,67% (5/30) corresponde a las veterinarias cuya consulta es entre \$6 a \$10.

**Tabla 2. Precios de vacunas**

| Precios de vacunas | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|--------------------|------------------------|------------|
| <b>\$6 a \$10</b>  | 29                     | 96,67%     |
| <b>\$11 a \$20</b> | 1                      | 3,33%      |
| <b>Total</b>       | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la tabla 2 se detalla los precios de las vacunas donde el 96,67% (29/30) ofrece entre \$6 a \$10 y el 3,33% (1/30) pide entre \$11 a \$20.

**Tabla 3. Precios de desparasitación externa**

| Precios de desparasitación externa en perros y gatos |                    | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|--|--------------------|------------------------|------------|
| <b>Menos de 10 kg</b>                                | <b>\$6 a \$10</b>  | 1                      | 3,33%      |
|  | <b>\$11 a \$20</b> | 29                     | 96,67%     |
|  | <b>Total</b>       | 30                     | 100%       |
| <b>Más de 10 kg</b>                                  | <b>\$10 a \$20</b> | 1                      | 3,33%      |
|  | <b>\$21 a \$45</b> | 29                     | 96,67%     |
|  | <b>Total</b>       | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la tabla 3 se detalla que los precios de las desparasitaciones externas para los perros menores de 10kg donde el 96,67% (29/30) el precio oscila entre \$11 a \$20 y en los perros mayores de 10 kg el 96,67% (29/30) el precio oscila entre \$21 a \$45.

**Tabla 4. Precios de desparasitación interna**

| Desparasitación interna en perros y gatos |              | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|---|--------------|------------------------|------------|
| Menos de 5 kg                             | \$0 a \$5    | 7                      | 23,33%     |
|   | \$6 a \$10   | 23                     | 76,67%     |
|   | <b>Total</b> | 30                     | 100%       |
| Más de 10 kg                              | \$0 a \$5    | 4                      | 13,33%     |
|   | \$6 a \$10   | 25                     | 83,33%     |
|   | \$11 a \$20  | 1                      | 3,33%      |
|   | <b>Total</b> | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la Tabla 4 podemos observar que los precios de las desparasitaciones internas en perros menores de 5 kg el precio es de \$0 a \$5 con un 23,33% (7/30) y el valor de \$6 a \$10 corresponde al 76,67% (23/30) En cambio para las mascotas mayores de 10 kg el valor de \$0 a \$5 corresponde al 13,33% (4/30), de \$6 a \$10 corresponde al 83,33% (25/30) y de \$11 a \$20 con un 3,33% (1/30)

**Tabla 5. Precio de OVH en gatas**

| Precios de OVH en gatas | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|-------------------------|------------------------|------------|
| \$21 a \$45             | 26                     | 86,67%     |
| \$46 a \$180            | 4                      | 13,33%     |
| <b>Total</b>            | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la tabla 5 se registra que los precios de OVH en las gatas más se observa que en el 86,67% (26/30) el precio era entre \$21 a \$45 dólares.



**Tabla 6. Precios de OVH en las perras**

| Precios de OVH en perras |               | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|--------------------------|---------------|------------------------|------------|
| 5 a 15 kg                | \$40 a \$80   | 30                     | 100%       |
|                          | \$40 a \$100  | 20                     | 66,67%     |
| 16 a 35 kg               | \$101 a \$180 | 10                     | 33,33 %    |

Pazmiño, 2021

En la Tabla N.6 se observa que los precios en la OVH de las perras menores de 15 kg oscilan entre \$40 a \$80 (30/30) y con respecto al peso de entre 16 a 35kg el 66,67% (20/30) pide entre \$40 a \$100 y 33,33% (10/30) pide entre \$101 a \$180.

**Tabla 7. Precio de castración en perros y gatos**

| Precios de castración       |              | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|-----------------------------|--------------|------------------------|------------|
| <b>Gatos</b>                | \$10 a \$25  | 20                     | 66,67%     |
|                             | \$26 a \$40  | 10                     | 33,33%     |
|                             | <b>Total</b> | 30                     | 100,00%    |
| <b>Perros de 5 a 20 kg</b>  | \$30 a \$55  | 25                     | 83,33%     |
|                             | \$56 a \$80  | 5                      | 16,67 %    |
|                             | <b>Total</b> | 30                     | 100,00%    |
| <b>Perros de 21 a 40 kg</b> | \$40 a \$65  | 22                     | 73,33%     |
|                             | \$66 a \$90  | 8                      | 26,67%     |
|                             | <b>Total</b> | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la Tabla 7 se observa que sobre la castración en los gatos el valor que más piden los consultorios es 66,67% (20/30) entre \$10 a \$25, en los perros de 5 a 20 kg el valor que más piden los consultorios es un 83,33% (25/30) de \$30 a \$55 y en los perros de 21 a 40 kg el valor que más piden los consultorios es con un 73,33% (22/30) de \$40 a \$65.

**Tabla 8. Precio del tratamiento de gastroenteritis en perros**

| Precios del tratamiento de gastroenteritis en perros | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|--|------------------------|------------|
| <b>\$30 a \$105</b>                                  | 21                     | 96,67%     |
| <b>\$106 a \$180</b>                                 | 9                      | 3,33%      |
| <b>Total</b>   | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la Tabla 8 se detallan que en los precios de gastroenteritis el 96,67% (21/30) cobra entre \$30 a \$105 y el 3,33% (9/30) cobran entre \$106 a \$180.

**Tabla 9. Precio de gatos con FLUTD**

| Precios del tratamiento de casos de gatos con FLUTD en gatos | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|--|------------------------|------------|
| <b>\$30 a \$105</b>  | 20                     | 96,67%     |
| <b>\$106 a \$180</b>   | 10                     | 3,33%      |
| <b>Total</b>   | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

La Tabla 9 señala que los dueños que tienen gatos con FLUTD al acudir al Parque Chile gastarían el 96,67% (20/30) entre \$30 a \$105 y el 3,33% (10/30) gastaría entre \$106 a \$180.

**Tabla 10. Precio de Hemograma**

| Precios de hemograma | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|----------------------|------------------------|------------|
| <b>\$11 a \$20</b>   | 29                     | 96,67%     |
| <b>\$21 a \$30</b>   | 1                      | 3,33%      |
| <b>Total</b>         | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la tabla 10 detalla el precio de hemograma, donde el 96,67% (29/30) de las veterinarias el precio está entre 11 a 20 dólares y solo en el 3,33% (1/30) donde en 1 veterinaria el precio del hemograma esta entre \$21 a \$30.

**Tabla 11. Precio de examen de Bioquímica Sanguínea**

| Precio de Bioquímica Sanguínea | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|--------------------------------|------------------------|------------|
| \$11 a \$20                    | 29                     | 96,67%     |
| \$21 a \$30                    | 1                      | 3,33%      |
| <b>Total</b>                   | 30                     | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la Tabla 11 se detalla que en el precio de bioquímica sanguínea el 96,67% (29/30) de las veterinarias los precios varían entre 11 a 20 dólares y solo el 3,33% (1/30) donde en 1 veterinaria el precio del hemograma esta entre \$21 a \$30 (3,33%).

**Tabla 12. Precio de Radiografía**

| Precio de Radiografía | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|-----------------------|------------------------|------------|
| \$11 a \$20           | 1                      | 25%        |
| \$21 a \$45           | 3                      | 75%        |
| <b>Total</b>          | 4                      | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la tabla 12 se detalla que el precio de radiografía donde el 25% (1/4) de las veterinarias los precios varían entre \$11 a \$20 y en el 75% (3/4) cobra entre \$21 a \$45.

**Tabla 13. Precio de Ecografía**

| Precio de Ecografía | Numero de veterinarias | Porcentaje |
|---------------------|------------------------|------------|
| \$11 a \$20         | 1                      | 25%        |
| \$21 a \$45         | 3                      | 75%        |
| <b>Total</b>        | 4                      | 100%       |

Pazmiño, 2021

En la tabla 13 se detalla que el precio de ecografía donde el 25% (1/4) de las veterinarias los precios varían entre \$11 a \$20 y en el 75% (3/4) cobra entre \$21 a \$45.

**4.2 Identificación de los factores que implican los cambios de precios de ciertas actividades que se realizan en un centro médico.**

**Tabla 14. Aspectos físicos del local**

| <b>Factores que influyen en los precios de los servicios veterinarios</b> |                        |                 |                   |
|---|------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Aspectos físicos del local</b>   |                        |                 |                   |
|   | <b>Parámetros</b>      | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| <b>Apariencia del local</b>   | <b>Moderno</b>         | 14              | 47%               |
|   | <b>Antiguo</b>         | 16              | 53%               |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |
| <b>Luz</b>  | <b>Moderno</b>         | 20              | 67%               |
|   | <b>Antiguo</b>         | 10              | 33%               |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |
| <b>Aire acondicionado</b>   | <b>Moderno</b>         | 22              | 73%               |
|   | <b>Antiguo</b>         | 8               | 27%               |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |
| <b>Lugar donde se atiende a los pacientes</b>                             | <b>Moderno</b>         | 17              | 57%               |
|   | <b>Antiguo</b>         | 13              | 43%               |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |
| <b>Aseo del local</b>   | <b>Limpio</b>          | 28              | 93%               |
|   | <b>Sucio</b>           | 2               | 7%                |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |
| <b>Olores aparentes</b>   | <b>Libre de olores</b> | 28              | 93%               |
|   | <b>Olores fuertes</b>  | 2               | 7%                |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |
| <b>Paredes</b>  | <b>Moderno</b>         | 16              | 53%               |
|   | <b>Antiguo</b>         | 14              | 47%               |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |
| <b>Piso</b>   | <b>Moderno</b>         | 16              | 53%               |
|   | <b>Antiguo</b>         | 14              | 47%               |
|   | <b>Total</b>           | 30              | 100%              |

En la Tabla N.14 indica que al realizar la entrevista sobre los aspectos físicos del local sobre la apariencia del local la mayoría tenía una estructura moderna (47%) (14/30), sobre la luz el 67% (20/30) tiene instalaciones modernas, sobre el aire acondicionado el 73% (22/30) son modernos, el lugar donde se atiende a los pacientes el 57% (17/30) es moderno y el 43% (13/30) antiguas, sobre el aseo del local el 93% (28/30) lo tenía limpio y el 7% (2/30) sucio, sobre los olores el 93% (28/30) de los consultorios estaba libre de olores, las paredes en un 53% (16/30) tenían una fachada moderna y el 47% (14/30) con una fachada antigua, sobre el piso en un 53% (16/30) tenían una fachada moderna y el 47% (14/30) con una fachada antigua.

**Tabla 15. Aspecto del veterinario que atiende el consultorio**

| <b>Factores que influyen en los precios de los servicios veterinarios</b> |                   |                 |                   |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Veterinario que atiende el local</b>                                   |                   |                 |                   |
| <b>El veterinario viste adecuadamente</b>                                 | <b>Parámetros</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|   | <b>Acuerdo</b>    | 23              | 77%               |
|   | <b>Desacuerdo</b> | 7               | 23%               |
|   | <b>Total</b>      | 30              | 100%              |
| <b>El veterinario tiene conocimiento del tema</b>                         | <b>Parámetros</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|   | <b>Acuerdo</b>    | 26              | 87%               |
|   | <b>Desacuerdo</b> | 4               | 13%               |
|   | <b>Total</b>      | 30              | 100%              |
| <b>El veterinario habla de forma clara y entendible</b>                   | <b>Parámetros</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|   | <b>Acuerdo</b>    | 25              | 83%               |
|   | <b>Desacuerdo</b> | 5               | 17%               |
|   | <b>Total</b>      | 30              | 100%              |
| <b>El veterinario es paciente y atento</b>                                | <b>Parámetros</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|   | <b>Acuerdo</b>    | 25              | 83%               |
|   | <b>Desacuerdo</b> | 5               | 17%               |
|   | <b>Total</b>      | 30              | 100%              |
| <b>El veterinario es extranjero</b>                                       | <b>Parámetros</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|   | <b>Acuerdo</b>    | 1               | 3%                |
|   | <b>Desacuerdo</b> | 29              | 97%               |
|   | <b>Total</b>      | 30              | 100%              |

La Tabla N.15 indica que al hacer la entrevista sobre el personal que atendía sobre su vestuario el 77% (23/30) tenían una buena presencia y el 23% (7/30) no daban una buena experiencia, sobre sus conocimientos al hacerle las preguntas el 87% (26/30) tenía conocimiento del tema, el 83% (25/30) de los veterinarios tiene un lenguaje entendible, el 83% (25/30) son atentos a las inquietudes de los dueños y sobre su origen solo en una veterinaria el doctor es extranjero (3%) (1/30).

### 4.3 Relación de los distintos precios de los servicios veterinarios con las características de los locales y la atención al cliente.

Tabla N.16 Relación de los servicios veterinarios con la atención al cliente

| Servicios Veterinarios                                    | Chi Cuadrado                      |              |
|---|-----------------------------------|--------------|
|   | Atención al cliente               | Chi Cuadrado |
| Consulta  | Viste adecuadamente               | 0,177        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,337        |
|   | Habla de forma clara y entendible | 0,827        |
|   | Es paciente y atento              | 0,414        |
|   | Medico es extranjero              | 0,649        |
| Vacunas   | Viste adecuadamente               | 0,575        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,69         |
|   | Habla de forma clara y entendible | 0,649        |
|   | Es paciente y atento              | 0,735        |
|   | Medico es extranjero              | 0,85         |
| Desparasitación externa en perros y gatos menos de 10 kg  | Viste adecuadamente               | 0,575        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,69         |
|   | Habla de forma clara y entendible | 0,649        |
|   | Es paciente y atento              | 0,735        |
|   | Medico es extranjero              | 0,85         |
| Desparasitación externa en perros mayores de 10 kg        | Viste adecuadamente               | 0,575        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,69         |
|   | Habla de forma clara y entendible | 0,649        |
|   | Es paciente y atento              | 0,735        |
|   | Medico es extranjero              | 0,85         |
| Desparasitación interna en perros y gatos menores de 5 kg | Viste adecuadamente               | 0,518        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,933        |
|   | Habla de forma clara y entendible | 0,847        |
|   | Es paciente y atento              | 0,666        |
|   | Medico es extranjero              | <b>0,065</b> |
| Desparasitación interna en perros menores de 10 kg        | Viste adecuadamente               | 0,359        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,718        |
|   | Habla de forma clara y entendible | 0,815        |
|   | Es paciente y atento              | 0,543        |
|   | Medico es extranjero              | <b>0,035</b> |
| OVH en gata   | Viste adecuadamente               | 0,176        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,461        |
|   | Habla de forma clara y entendible | 0,631        |
|   | Es paciente y atento              | 0,283        |
|   | Medico es extranjero              | 0,010        |
| OVH en perras de 15 kg                                    | Viste adecuadamente               | 0,542        |
|   | Conocimiento del tema             | 0,448        |

|                                    |                                   |              |
|------------------------------------|-----------------------------------|--------------|
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,166        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,197        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,150        |
| Castración en gatos                | Viste adecuadamente               | 0,542        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,448        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,166        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,197        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,150        |
| Castración en gatos                | Viste adecuadamente               | 0,334        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,631        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,827        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,414        |
|                                    | Medico es extranjero              | <b>0,023</b> |
| Castración en perros de 21 a 40 kg | Viste adecuadamente               | 0,896        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,935        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,460        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,099        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,092        |
| Gastroenteritis en perros          | Viste adecuadamente               | 0,925        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,815        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,593        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,144        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,120        |
| Flutd en gatos                     | Viste adecuadamente               | 0,542        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,448        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,166        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,197        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,150        |
| Hemograma                          | Viste adecuadamente               | 0,575        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,690        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,649        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,735        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,850        |
| Bioquímica                         | Viste adecuadamente               | 0,575        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,690        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,649        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,735        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,850        |
| Radiografía                        | Viste adecuadamente               | 0,157        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,531        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,660        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,353        |
|                                    | Medico es extranjero              | 0,010        |
| Ecografía                          | Viste adecuadamente               | 0,157        |
|                                    | Conocimiento del tema             | 0,531        |
|                                    | Habla de forma clara y entendible | 0,660        |
|                                    | Es paciente y atento              | 0,353        |



Pazmiño, 2021

Tabla N.17 Relación de los servicios veterinarios con el aspecto físico de la veterinaria

| Servicio Veterinario  | Chi Cuadrado                 |              |
|---|------------------------------|--------------|
|   | Aspecto físico               | Chi Cuadrado |
| <b>Consulta</b>   | Apariencia del local         | 0,513        |
|   | Luz                          | 0,488        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,712        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,249        |
|   | Aseo del local               | 0,190        |
|   | Olores                       | 0,190        |
|   | Paredes                      | 0,190        |
|   | Piso                         | 0,190        |
| <b>Vacunas</b>  | Apariencia del local         | 0,341        |
|   | Luz                          | 0,472        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,540        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,374        |
|   | Aseo del local               | 0,786        |
|   | Olores                       | 0,786        |
|   | Paredes                      | 0,341        |
|   | Piso                         | 0,341        |
| <b>Desparasitación externa en perros y gatos menos de 10 kg</b> | Apariencia del local         | 0,277        |
|   | Luz                          | 0,472        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,540        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,374        |
|   | Aseo del local               | 0,786        |
|   | Olores                       | 0,786        |
|   | Paredes                      | 0,341        |
|   | Piso                         | 0,341        |
| <b>Desparasitación externa en perros mayores de 10 kg</b>       | Apariencia del local         | 0,277        |
|   | Luz                          | 0,472        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,540        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,374        |
|   | Aseo del local               | 0,786        |
|   | Olores                       | 0,786        |
|   | Paredes                      | 0,341        |
|   | Piso                         | 0,341        |
| <b>Desparasitación interna en perros y gatos menos de 5 kg</b>  | Apariencia del local         | 0,526        |
|   | Luz                          | 0,760        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,398        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,368        |
|   | Aseo del local               | 0,008        |
|   | Olores                       | 0,008        |

|   |                              |              |
|---|------------------------------|--------------|
|   | Paredes                      | 0,818        |
|   | Piso                         | 0,818        |
| <b>Desparasitación interna en perros menos de 10 kg</b> | Apariencia del local         | 0,540        |
|   | Luz                          | 0,703        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,336        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,657        |
|   | Aseo del local               | 0,284        |
|   | Olores                       | 0,284        |
|   | Paredes                      | 0,634        |
|   | Piso                         | 0,634        |
| <b>OVH en gata</b>                                      | Apariencia del local         | 0,886        |
|   | Luz                          | 0,704        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,195        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,773        |
|   | Aseo del local               | 0,114        |
|   | Olores                       | 0,114        |
|   | Paredes                      | 0,886        |
|   | Piso                         | 0,886        |
| <b>OVH en perras de más de 15 kg</b>                    | Apariencia del local         | 0,796        |
|   | Luz                          | 0,273        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,144        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,794        |
|   | Aseo del local               | 0,038        |
|   | Olores                       | 0,038        |
|   | Paredes                      | 0,796        |
|   | Piso                         | 0,796        |
| <b>Castración en gatos</b>                              | Apariencia del local         | 0,796        |
|   | Luz                          | 0,273        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,144        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,794        |
|   | Aseo del local               | <b>0,038</b> |
|   | Olores                       | <b>0,038</b> |
|   | Paredes                      | 0,796        |
|   | Piso                         | 0,796        |
| <b>Castración en perros de 5 a 20 kg</b>                | Apariencia del local         | 0,513        |
|   | Luz                          | 0,488        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,140        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,869        |
|   | Aseo del local               | 0,190        |
|   | Olores                       | 0,190        |
|   | Paredes                      | 0,743        |
|   | Piso                         | 0,743        |
| <b>Castración en perros de 21 a 40 kg</b>               | Apariencia del local         | 0,825        |
|   | Luz                          | 0,559        |
|   | Aire Acondicionado           | 0,290        |
|   | Lugar para atender pacientes | 0,697        |

|                                  |                              |              |
|----------------------------------|------------------------------|--------------|
|                                  | Aseo del local               | 0,015        |
|                                  | Olores                       | 0,015        |
|                                  | Paredes                      | 0,825        |
|                                  | Piso                         | 0,825        |
| <b>Gastroenteritis en perros</b> | Apariencia del local         | 0,523        |
|                                  | Luz                          | 0,398        |
|                                  | Aire Acondicionado           | 0,207        |
|                                  | Lugar para atender pacientes | 0,469        |
|                                  | Aseo del local               | <b>0,025</b> |
|                                  | Olores                       | <b>0,025</b> |
|                                  | Paredes                      | 0,873        |
|                                  | Piso                         | 0,873        |
| <b>Flutd en gatos</b>            | Apariencia del local         | 0,796        |
|                                  | Luz                          | 0,273        |
|                                  | Aire Acondicionado           | 0,144        |
|                                  | Lugar para atender pacientes | 0,794        |
|                                  | Aseo del local               | <b>0,038</b> |
|                                  | Olores                       | <b>0,038</b> |
|                                  | Paredes                      | 0,796        |
|                                  | Piso                         | 0,796        |
| <b>Hemograma</b>                 | Apariencia del local         | 0,341        |
|                                  | Luz                          | 0,150        |
|                                  | Aire Acondicionado           | 0,092        |
|                                  | Lugar para atender pacientes | 0,245        |
|                                  | Aseo del local               | 0,786        |
|                                  | Olores                       | 0,786        |
|                                  | Paredes                      | 0,277        |
|                                  | Piso                         | 0,277        |
| <b>Bioquímica</b>                | Apariencia del local         | 0,277        |
|                                  | Luz                          | 0,472        |
|                                  | Aire Acondicionado           | 0,540        |
|                                  | Lugar para atender pacientes | 0,374        |
|                                  | Aseo del local               | 0,786        |
|                                  | Olores                       | 0,786        |
|                                  | Paredes                      | 0,341        |
|                                  | Piso                         | 0,341        |
| <b>Radiografía</b>               | Apariencia del local         | 0,507        |
|                                  | Luz                          | 0,771        |
|                                  | Aire Acondicionado           | 0,432        |
|                                  | Lugar para atender pacientes | 0,487        |
|                                  | Aseo del local               | 0,147        |
|                                  | Olores                       | 0,147        |
|                                  | Paredes                      | 0,507        |
|                                  | Piso                         | 0,507        |

|                  |                              |       |
|------------------|------------------------------|-------|
| <b>Ecografía</b> | Apariencia del local         | 0,507 |
|                  | Luz                          | 0,771 |
|                  | Aire Acondicionado           | 0,432 |
|                  | Lugar para atender pacientes | 0,487 |
|                  | Aseo del local               | 0,147 |
|                  | Olores                       | 0,147 |
|                  | Paredes                      | 0,507 |
|                  | Piso                         | 0,507 |

---

Pazmiño, 2021

Al calcular la relación de los servicios veterinarios con la atención al cliente se observó que al comparar la desparasitación interna en animales menores a 2,5kg con la presencia de la atención de Médico Veterinario Extranjero con el valor de p de 0.065 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la variable desparasitación interna en perros mayores de 10kg con la presencia de Médico extranjero con un valor de p de 0.035 y castración en gatos con presencia de Médico Veterinario Extranjero con un valor de p 0.023 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la variable OVH gata con la presencia del médico extranjero con un valor de p 0.023 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la variable Castración en gatos con la presencia del médico extranjero tiene un valor p. 0,010 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la variable Radiografía con la presencia del médico extranjero tiene un valor p. 0,010 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la variable ecografía con el medico extranjero tiene un valor p 0,010 lo que demuestra una asociación de variables.

Al calcular la relación de los servicios veterinarios con el aspecto físico de la veterinaria se encontró que al comparar la variable desparasitación interna en

perros y gatos menos de 5 kg con el aseo del local y con los olores tiene un valor p 0,008 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la OVH en perras de más de 15 kg con el aseo del local y los olores tiene un valor p 0,038 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la castración en gatos con el aseo del local y con los olores tiene un valor p 0,038 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la castración en perros de 21 a 40 kg con el aseo del local y los olores tiene un valor p 0,015 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar la gastroenteritis en perros con el aseo del local y los olores tiene un valor p 0,025 lo que demuestra una asociación de variables.

Al comparar el Flutd en gatos con el aseo del local y los olores tiene un valor p 0,038 lo que demuestra una asociación de variables.

## 5. Discusión

En el mercado de las mascotas existe el cuidado y protección de las mascotas lo que contribuye a buscar una mejor calidad de vida mediante servicios que aporten a su bienestar a un precio accesible para el dueño, por ello se debe de realizar un análisis del mercado para implementar estrategias y ofertas que capten la atención de los dueños de las mascotas (Choque, 2018). Los resultados que se obtuvieron en el presente estudio sirven para dar a conocer la realidad actual en 30 consultorios del Parque Chile sobre los precios, el aspecto físico y la atención que dan los doctores al recibir un paciente.

(Pinedo, 2017) en su estudio encontró que entre los motivos que llevan a sus mascotas son consultas (71.7%), vacunas (12.2%), cirugías (7.4%), desparasitación externa (5.7%), ecografía (0.9%), radiografía (0.4%), peluquería (55.3%), hospedaje (8.7%), adiestramiento de mascotas (3%) y los paseos de mascotas (0.4%). Estos resultados son similares con (Lizon, 2019) y con (Skarletnh, 2019) en cuyos estudios encontraron que entre los motivos por los que lleva al veterinario son: vacunas, desparasitaciones y por emergencias.

Los precios de las consultas veterinarias en el Parque Chile están entre \$5 a \$10, este valor es parecido con los estudios de (Garcia, 2019) que en el sur de la ciudad de Bogotá, Colombia el valor de la consulta es de \$9, (Lizon, 2019) en Bolivia el valor de la consulta esta entre \$7 a \$15, (Pinedo, 2017) en Perú el valor esta entre \$5 a \$15.

En este estudio los precios de las vacunas están entre \$6 a \$10, en otros estudios (Pinedo, 2017) en Perú el valor esta entre \$2 a \$15 y (Salazar V. , 2018) en Perú indica que el valor esta entre \$4 a \$25.

Los precios de las desparasitaciones externas para los perros están entre \$11 a \$45, un valor que es parecido con (Salazar V. , 2018) que en Perú el tratamiento antipulgas o antigarrapatas está entre \$4 a \$25

Es este estudio los precios de las desparasitaciones interna para los perros están entre \$1 a \$15, un valor que es parecido con (Salazar V. , 2018) que en Perú está entre \$4 a \$13.

En esta investigación sobre los precios de OVH en las gatas el precio es entre \$21 a \$45 dólares y la castración en gatos el valor esta entre \$10 a \$25, estos resultados se contradicen con (Pinedo, 2017) que indica que en Perú el valor de la OVH y castración en gatos esta entre \$12 a \$25.

En este estudio sobre el valor de radiografía y ecografía esta entre \$20 a \$45, valor que se contradice con (Pinedo, 2017) que en Perú está entre \$5 a \$25.

En este estudio se observó que sobre la apariencia del local la mayoría tiene una apariencia moderna en lo que se refiere a la estructura, la luz, el aire acondicionado y el lugar donde se atiende a los pacientes. Sobre el aseo del local la mayoría lo tenía limpio, consultorios libres de olores, las paredes y piso con una fachada moderna. (Rahimi, 2018) señala que en la psicología ambiental la luz y el efecto de los colores influyen sobre los pacientes para su relajación y tengan una recuperación rápida.

Sobre estudios parecidos a esto tenemos que en Perú tenemos a (Moreno, 2018) que encontró que el 60% de los clientes están de acuerdo con las instalaciones de la veterinaria, (Ortegui, 2016) los clientes de la veterinaria Pet's Family manifestaron que el 82% están de acuerdo con sus instalaciones e

infraestructura y (Marin, 2017) el 79% considera que tiene la estructura adecuada, sobre la limpieza el 75% considera que es adecuada.

En Guayaquil (Borbor, 2017) realizó una encuesta en las Parroquias Ximena, Tarqui y Olmedo en 72 centros de atención veterinaria donde observo que el piso el 86% era de cerámica/baldosa, la pared el 94% era enlucida y el 54% tiene aire acondicionado; también (Macias, 2021) en realizo una encuesta en el distrito Ximena donde obtuvo que el 95% tiene iluminación de luz principal sin tener lámparas de apoyo, el 89% tiene ventilador y el 67% constan con una infraestructura de área de consulta.

En este estudio al analizar sobre la atención al cliente se observó que el personal que atendía sobre su vestuario el 77% tenía una buena presencia, el 87% tiene conocimientos del tema, el 83% tiene un lenguaje entendible y el 83% son atentos a las inquietudes de los dueños.

Sobre este tema se encontraron los siguientes estudios relacionados: (Ortegui, 2016) el 51% les gusta la atención que reciben sus mascotas por el veterinario y el 55% indica que el personal tiene un lenguaje entendible, (Pinedo, 2017) encontró que los propietarios buscan recibir un buen trato (58.6%) y el 36.2% desea encontrar precios bajos, (Marin, 2017) en la Veterinaria "San Roque" los clientes señalaron que el 64% la calidad de servicio es bueno, (Salazar V. , 2018) indica que el 88% prefiere ir donde un médico veterinario que tenga confianza en sí mismo, (Guala, 2018) sobre la atención que reciben el 75% si está de acuerdo con ello, (Pulache, 2018) el 72.1% de los clientes están de acuerdo con el servicio recibido, (Moreno, 2018) el 90% están de acuerdo en que el veterinario tiene buenos conocimientos y (Macias, 2021) señala que el 73% de los médicos que atienden tienen un lenguaje entendible al cliente.



Con esto se recomienda que se debe de dar una buena calidad en el servicio al cliente utilizando una estrategia estructural y económica para captar la preferencia de los clientes y obtener una ventaja competitiva y lograr el éxito del negocio (Escandon, 2017).

También para que un negocio tenga el posicionamiento en el mercado debe de aplicarse un plan estratégico para el fortalecimiento del consultorio veterinario utilizando herramientas como CANVAS o DOFA , con lo que en un futuro el negocio se expanda manteniendo un buen servicio y calidad humana (Montalvo, 2020).

## 6. Conclusiones

- Se pudo caracterizar la oferta de los servicios veterinarios en los centros médicos veterinarios ubicados cerca del Parque Chile del sur de Guayaquil. Donde se analizó los precios de las consultas, precios de vacunas, precio de distintas patologías.
- Se analizó los precios de distintos servicios veterinarios que ofertan en los diferentes centros médicos que se sitúan cerca del Parque Chile, donde el 83% de los consultorios veterinarios del parque Chile, tienen un precio por consulta de 0 a 5 dólares, el 16% de los centros médicos tienen un precio de consulta de 6 a 10 dólares.
- Se pudo identificar los factores que implican los cambios de precios de ciertas actividades que se realizan en un centro médico y el 53% de las veterinarias cercanas al Parque Chile tienen una apariencia antigua y el 47% tienen una apariencia moderna.
- Se relacionaron los distintos precios de los servicios veterinarios con las características de los locales y la atención al cliente y se pudo notar que fueron pocas las variables entre que tuvieron significancia estadística.

## 7. Recomendaciones

- Según lo observado en esta investigación, existían Médicos que desconocían de las patologías mencionadas por lo que hacían dudar de su profesionalismo, por lo que sería conveniente verificar el número de veterinarios certificados que realmente trabajan en estos lugares.
- Analizar los diferentes criterios veterinarios para realizar una cirugía en estos lugares, ya que existían distintas opiniones al momento de realizar una cirugía.
- Se debe capacitar al personal encargado del área para que puedan responder cualquier inquietud que tiene el cliente en cuestión de precios y procesos médicos.

## 8. Bibliografía

- Angulo, V. (2012). *Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de entrenamiento con vehículos monoplace (Karting) en el cantón Rumiñahui*. Quito: Universidad Salesiana.
- Barragan Rada, S. O. (2019). *Estudio de Factibilidad para la creación de una clínica veterinaria en el Municipio de Girardot*. Girardot Cundinamarca: Universidad de Cundinamarca.
- Basantes, M. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de un centro de peluquería y aseo de mascotas a domicilio en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Borbor, J. (2017). *Caracterización socioeconómica de los centros de atención veterinaria de las Parroquias Tarqui, Ximena y Olmedo de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Cabrera, V. (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de un centro de limpieza, belleza y relajación para mascotas en el valle de los Chillos*. Quito: Universidad Salesiana.
- Caicedo, o. y. (2017). *Evaluación de la viabilidad y factibilidad del desarrollo de un centro de atención integral para pequeñas especies en el departamento de Risaralda*. Pereira.
- Castello, V. D. (9 de Octubre de 2017). Mascota, un negocio que mueve 36.500 millones de euros al año en la Unión Europea. *Expansion*, pág. 4.
- Choque, J. (2018). *Plan de Negocio para la Implementación de una solución tecnológica integradora de servicios para mascotas*. Lima: Universidad ESAN.
- Cordoba, S. (2020). *Caracterización de las imágenes ecográficas en felinos*. Cevallos, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cortes, F. (2015). *Manual práctico de clínica de perros y gatos*. Tuxpan, Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Eloit, M. (2018). *Directrices de la OIE sobre la competencia de los paraprofesionales de veterinaria*. París, Francia: Organización Mundial de la Sanidad Animal.
- Escandon, S. (2017). *Diseño de propuesta de manual de servicio al cliente en la Clínica Veterinaria APAP para el punto de recepción y servicio al cliente*. Pereira: Universidad Libre, Seleccional Pereira.
- Flores, S. (2018). *Clinicas Veterinarias*. Castellón, España: Clínica Veterinaria Peñiscola Eurovet.

- Garcia, C. (2019). *Prestación de servicios médicos veterinarios a mascotas en las localidades del sur de la ciudad de Bogotá D.C.* Bogota: Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas.
- Guala, M. (2018). "Calidad del servicio al cliente en el Hospital Veterinario Córdoba". Buenos Aires: Universidad de la Defensa Nacional.
- Hernandez, C. (2018). *Evaluación de la factibilidad y viabilidad para la creación de un centro veterinario de especialidades médicas en Pereira.* Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Hirezi, H. (2018). *Informe del Comercio Internacional.* El Salvador: Ministerio de Economía El Salvador.
- Kotler, & Keller. (2012). *Dirección de Marketing, Decimocuarta Edición.* México: Pearson.
- Lapo, E. (2017). *Caracterización de la tenencia de mascotas Canis lupus familiaris y Felis silvestris catus en la cooperativa Tres Hermanos, Monte Sinaí.* Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Larrea, H. (Julio de 2018). El sistema agropecuario de Peru. *Octava Época*, 43(22), 1-16.
- Lizon, N. (Enero de 2019). Estudio de mercado de clinicas veterinarias que existen a disponibilidad en las zonas de Cota-Cota, La Paz-Bolivia. (U. M. Andres, Ed.) *Revista Estudiantil AGRO VET*, 3(1), 353-359.
- López, N. O. (2017). *Plan de negocio dirigido al fortalecimiento de la veterinaria Lindo Can.* Caldas, Antioquía.
- Lopez, W. (2014). *Caracterización de los recursos humanos y capacidad instalada de los servicios veterinarios.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Agraria del Ecuador.
- Macias, C. (2021). *Caracterización de Iso centros veterinarios del Distrito Ximena.* Guayaquil: Universidad Agraria del Ecuador.
- Marin, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria "San Roque" de la Ciudad de huanuco.* Huanuco-Peru: Universidad Católica de los Angeles Chimbote.
- Miranda, A. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una distribuidora de insumos y fármacos veterinarios ubicado en el sector de la Magdalena en el DMQ periodo 2015-2016.* Quito, Ecuador: Instituto Tecnológico Cordillera.
- Moncayo, C. (2016). *El mercado relacionado con las mascotas sigue creciendo.* Obtenido de INCPO: <https://incp.org.co/el-mercado-relacionado-con-mascotas-sigue-creciendo/>
- Montalvo, J. (2020). *Diseño e Implementación de un Plan Estratégico que Permita la Ampliación de los Canales de Venta de los Servicios*

- Ofertados del Consultorio Veterinario "Cuatro Patas" en el Municipio de Acacias-Meta. Villavicencio-Meta: Universidad Antonio Nariño.*
- Moreno, F. (2018). *Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la Ciudad de Sullana. Sullana, Peru: Universidad Católica Los Angeles Chimbote.*
- Murray, & Orozco. (2017). *Manual básico de práctica para análisis clínicos. México: Universidad Autónoma de Nayarit.*
- Ojeda, P. (2017). *Caracterización de la oferta de los servicios veterinarios en los centros veterinarios del distrito de Ate - Lima. Lima: Universidad Peruana Cayetano.*
- Ortegui, V. (2016). *La calidad de servicios y ventas en el área de atención al cliente en la Veterinaria Pets Family. Pimentel-Peru: Universidad Señor de Sipan.*
- Palacio, J. (2018). *Pasantía con énfasis en salud pública veterinaria, en el área de pequeñas especies y fauna silvestre, en la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo del Municipio de Sebaneta. Caldas-Antioquia: Corporación Universitaria Lasallista.*
- Peralta, F. (2016). Organismo Veterinarios Estatutarios. *Compendio de Ciencias Veterinarias, 3(1), 25-32.*
- Pérez, R. P. (2013). *Plan de reorganización y elaboración de costos de los servicios de atención veterinaria .*
- Pinedo, J. (2017). *"Estudio de la Demanda de Servicios Veterinarios en Animales de Compañía en el distrito de San Martín de Porres."*. Lima-Peru: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Pontón, M. Y., & Muñoz, A. P. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una clínica veterinaria para la atención de perros y gatos por parte de la fundación Gora grupo operativo de rescate animal en la ciudad de Quito. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.*
- Prats, R. (2015). Registro y evaluación de todas las actividades profesionales demandadas de la farmacia comunitaria. (U. d. Granada, Ed.) *Dialnet, 5(7), 23-30.*
- Pulache, D. (2018). *Caracterización de la calidad del servicio en la clínica veterinaria Medic Vets. Sullana, Peru: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.*
- Quintero, A. (2016). *Implementación de un sistema web para atención de Clínica Veterinaria "Huellitas y Garritas" en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.*
- Rahimi, N. (2018). Estudio del efecto mental del color en la arquitectura interior de los espacios de hospital y su efecto sobre la tranquilidad del paciente. (U. I. Teheran, Ed.) *Revista Científica del Amazonas, 1(1), 1-16.*

- Reyes, A. A. (2017). *Normas de calidad de los servicios veterinarios ofertados e centros de atención para animales de compañía*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Agraria.
- Rodriguez, L. (2019). *Claves del protocolo veterinario de atención al cliente en la clínica*. España: Escuela de Catalunya.
- Rojas, A. C. (2016). Perspectivas sobre la salud pública veterinaria, seguridad alimentaria y la iniciativa conjunta "Una Salud". *Revista Panamericana de Salud Pública*, 36(3), 193-196.
- Salazar, & Sanchez. (2018). *Caracterización de oferta y demanda de los servicios para canes en consultorios y clínicas veterinarias del distrito de Santiago de Surco en el 2018*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Salazar, V. (2018). *Caracterización de oferta y demanda de los servicios para canes en consultorios y clínicas veterinarias del distrito de Santiago de Surco en el 2018*. Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Sanz, R. (2020). *Papel del farmacéutico en la venta y distribución de medicamentos veterinarios*. España: SEFAC.
- Skarletnh, M. (2019). Estudio de Mercado Canino en la Circunscripción 6 del departamento de La Paz- Bolivia. (U. M. Andres, Ed.) *Revista Estudiantil AGRO – VET*, 3(1), 360-371.
- Solórzano, V. (2016). *Plan de negocio para la creación de una boutique veterinario*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Turriago, A. (2019). *Protocolo de desparasitación de mascotas y percepción de propietarios frente al riesgo zoonótico en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- Vargas, A. (2019). *Los sistemas de producción pecuaria en Bolivia*. Madrid: Universidad Comtunplense de Madrid.
- Villa, M. P., & Pérez, C. R. (2017). *Estudios de la oferta y demanda de productos de mascotas relacionado con la alimentación y los accesorios en la ciudad de Medellín para determinar oportunidades de innovación y desarrollo de nuevos productos*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.





|        |         |         |         |        |        |          |          |          |          |          |
|--------|---------|---------|---------|--------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$6-10 | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$21-45  | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$6-10 | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$6-10 | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$21-45  | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$6-10 | \$6-10 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$6-10 | \$6-10 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$0-5  | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$6-10 | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$6-10 | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$0-5  | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$0-5  | \$6-10  | \$11-20 | \$21-45 | \$0-5  | \$6-10 | \$21-45  | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |
| \$6-10 | \$11-20 | \$6-10  | \$11-20 | \$6-10 | \$6-10 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 | \$46-180 |

Pazmiño, 2021

## Anexo 2 Registro de datos de los precios de casos clínicos

| <b>Nombre del centro médico</b> | <b>Caso de gastroenteritis en perros</b> |               | <b>Caso de gatos con Flutd (Gato tapado)</b> |               |
|---------------------------------|--|---------------|--|---------------|
|                                 | <b>Tratamiento</b>                       | <b>Receta</b> | <b>Tratamiento</b>                           | <b>Receta</b> |
| Pets Center                     | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Agrosierra                      | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Mi Can                          | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Dr. Reinoso                     | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Diversity Pets 2                | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Geografia                       | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Pet Pap*                        | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Gran Danes                      | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Pet´s Garden                    | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| El Gallito                      | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| El Haski                        | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| My Pet Milu                     | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Mascota                         | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Vitalipe                        | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Mange                           | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Patty´s                         | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Peddigree                       | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Master Pet                      | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Avie Martin                     | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Dr. Charito                     | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Bull Dog                        | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Pet Store Hocicos               | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| D´Canes                         | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Pet y Vetshop                   | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| My Sweet Pet                    | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Hope Pet                        | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Medivet                         | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |
| Jedida                          | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Koni Mascota                    | \$46-180                                 | \$46-180      | \$21-45                                      | \$21-45       |
| Mascota Alegre                  | \$46-180                                 | \$46-180      | \$46-180                                     | \$46-180      |

**Pazmiño, 2021**

**Anexo 3 Registro de datos de los precios de los exámenes complementarios**

| <b>Nombre del centro médico</b> | <b>Exámenes complementarios</b> |                   |                    |                  |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------|--------------------|------------------|
|                                 | <b>Hemograma</b>                | <b>Bioquímica</b> | <b>Radiografía</b> | <b>Ecografía</b> |
| Pets Center                     | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Agrosierra                      | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Mi Can                          | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Dr. Reinoso                     | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Diversity Pets 2                | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Geografia                       | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Pet Pap*                        | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Gran Danes                      | \$11-20                         | \$11-20           |                    | \$21-45          |
| Pet´s Garden                    | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| El Gallito                      | \$21-45                         | \$21-45           |                    |                  |
| El Haski                        | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| My Pet Milu                     | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Mascota                         | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Vitalipe                        | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Mange                           | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Patty´s                         | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Pedigree                        | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Master Pet                      | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Avie Martin                     | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Dr. Charito                     | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Bull Dog                        | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Pet Store Hocicos               | \$11-20                         | \$11-20           | \$21-45            |                  |
| D´Canes                         | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Pet y Vetshop                   | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| My Sweet Pet                    | \$11-20                         | \$11-20           | \$21-45            | \$21-45          |
| Hope Pet                        | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Medivet                         | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Jedida                          | \$11-20                         | \$11-20           |                    |                  |
| Koni Mascota                    | \$11-20                         | \$11-20           | \$11-20            | \$11-20          |
| Mascota Alegre                  | \$11-20                         | \$11-20           | \$21-45            | \$21-45          |

**Pazmiño, 2021**

### Anexo 4 Registro de datos de la apariencia del local

| <b>Nombre del centro médico</b> | <b>Apariencia del local</b> | <b>Luz adecuada</b> | <b>Aire acondicionado</b> | <b>Lugar para atender pacientes</b> | <b>Aseo del local</b> | <b>Olores aparentes</b> | <b>Paredes</b> | <b>Piso</b> |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------|-------------|
| Pets Center                     | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Agrosierra                      | Antiguo                     | Moderno             | Moderno                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Mi Can                          | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Dr. Reinoso                     | Antiguo                     | Antiguo             | Moderno                   | Antiguo                             | Sucio                 | Sucio                   | Antiguo        | Antiguo     |
| Diversity Pets 2                | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Geografia                       | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Pet Pap*                        | Antiguo                     | Antiguo             | Antiguo                   | Antiguo                             | Sucio                 | Sucio                   | Antiguo        | Antiguo     |
| Gran Danes                      | Antiguo                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Pet's Garden                    | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| El Gallito                      | Antiguo                     | Moderno             | Moderno                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| El Haski                        | Antiguo                     | Antiguo             | Antiguo                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| My Pet Milu                     | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Mascota                         | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Vitalipe                        | Antiguo                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Mange                           | Moderno                     | Moderno             | Antiguo                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Patty's                         | Antiguo                     | Moderno             | Moderno                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Pedigree                        | Antiguo                     | Antiguo             | Moderno                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Master Pet                      | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Avie Martin                     | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Dr. Charito                     | Antiguo                     | Antiguo             | Antiguo                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Bull Dog                        | Antiguo                     | Antiguo             | Antiguo                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Pet Store Hocicos               | Antiguo                     | Antiguo             | Moderno                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| D'Canes                         | Antiguo                     | Antiguo             | Antiguo                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Pet y Vetshop                   | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| My Sweet Pet                    | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Hope Pet                        | Antiguo                     | Antiguo             | Antiguo                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Medivet                         | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Jedida                          | Antiguo                     | Antiguo             | Antiguo                   | Antiguo                             | Limpio                | Limpio                  | Antiguo        | Antiguo     |
| Koni Mascota                    | Moderno                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |
| Mascota Alegre                  | Antiguo                     | Moderno             | Moderno                   | Moderno                             | Limpio                | Limpio                  | Moderno        | Moderno     |

**Pazmiño, 2021**

### Anexo 5 Registro de datos de la atención al cliente

| <i>Nombre del centro médico</i> | <i>Viste adecuadamente</i> | <i>Muestra conocimiento del tema</i> | <i>Habla de forma clara y entendible</i> | <i>Es paciente y atento</i> | <i>El médico es de nacionalidad extranjera</i> |
|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| Pets Center                     | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Agrosierra                      | En desacuerdo              | De acuerdo                           | En desacuerdo                            | En desacuerdo               | En desacuerdo                                  |
| Mi Can                          | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | De acuerdo                                     |
| Dr. Reinoso                     | En desacuerdo              | En desacuerdo                        | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Diverty Pets 2                  | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Geografia                       | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Pet Pap*                        | De acuerdo                 | De acuerdo                           | En desacuerdo                            | En desacuerdo               | En desacuerdo                                  |
| Gran Danes                      | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Pet's Garden                    | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| El Gallito                      | En desacuerdo              | En desacuerdo                        | En desacuerdo                            | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| El Haski                        | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| My Pet Milu                     | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Mascota                         | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Vitalipe                        | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Mange                           | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Patty's                         | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Pedigree                        | En desacuerdo              | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Master Pet                      | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Avie Martin                     | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Dr. Charito                     | En desacuerdo              | En desacuerdo                        | En desacuerdo                            | En desacuerdo               | En desacuerdo                                  |
| Bull Dog                        | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Pet Store Hocicos               | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| D'Canes                         | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Pet y Vetshop                   | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| My Sweet Pet                    | En desacuerdo              | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Hope Pet                        | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Medivet                         | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Jedida                          | En desacuerdo              | En desacuerdo                        | En desacuerdo                            | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Koni Mascota                    | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |
| Mascota Alegre                  | De acuerdo                 | De acuerdo                           | De acuerdo                               | De acuerdo                  | En desacuerdo                                  |

**Pazmiño, 2021**

## Anexo 6 Relación de precio de la consulta con las variables

|   | Consultas     | 0 a 5 | 6 a 10 | Total |
|---|---------------|-------|--------|-------|
| <b>Apariencia del local</b>               | Moderno       | 11    | 3      | 14    |
|   | Antiguo       | 14    | 2      | 16    |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Luz adecuada</b>                       | Moderno       | 16    | 4      | 20    |
|   | Antiguo       | 9     | 1      | 10    |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Aire Acondicionado</b>                 | Moderno       | 18    | 4      | 22    |
|   | Antiguo       | 7     | 1      | 8     |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b> | Moderno       | 13    | 4      | 17    |
|   | Antiguo       | 12    | 1      | 13    |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Aseo del local</b>                     | Limpio        | 24    | 4      | 28    |
|   | Sucio         | 1     | 1      | 2     |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Olores aparentes</b>                   | Limpio        | 24    | 4      | 28    |
|   | Sucio         | 1     | 1      | 2     |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Paredes</b>                            | Moderno       | 12    | 4      | 16    |
|   | Antiguo       | 13    | 1      | 14    |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Piso</b>                               | Moderno       | 12    | 4      | 16    |
|   | Antiguo       | 13    | 1      | 14    |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Viste adecuadamente</b>                | De acuerdo    | 18    | 5      | 23    |
|   | En desacuerdo | 7     | 0      | 7     |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Conocimiento del tema</b>              | De acuerdo    | 21    | 5      | 26    |
|   | En desacuerdo | 4     | 0      | 4     |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Habla de forma clara</b>               | De acuerdo    | 21    | 4      | 25    |
|   | En desacuerdo | 4     | 1      | 5     |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Paciente y atento</b>                  | De acuerdo    | 23    | 4      | 27    |
|   | En desacuerdo | 2     | 1      | 3     |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |
| <b>Extranjero</b>                         | De acuerdo    | 1     | 0      | 1     |
|   | En desacuerdo | 24    | 5      | 29    |
|   | Total         | 25    | 5      | 30    |

## Anexo 7 Relación de precio de las vacunas con las variables

|   | Vacunas       | 6 a 10 | 11 a 20 | Total |
|---|---------------|--------|---------|-------|
| <b>Apariencia del local</b>               | Moderno       | 14     | 0       | 14    |
|   | Antiguo       | 15     | 1       | 16    |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Luz adecuada</b>                       | Moderno       | 19     | 1       | 20    |
|   | Antiguo       | 10     | 0       | 10    |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Aire Acondicionado</b>                 | Moderno       | 21     | 1       | 22    |
|   | Antiguo       | 8      | 0       | 8     |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b> | Moderno       | 16     | 1       | 17    |
|   | Antiguo       | 13     | 0       | 13    |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Aseo del local</b>                     | Limpio        | 27     | 1       | 28    |
|   | Sucio         | 2      | 0       | 2     |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Olores aparentes</b>                   | Limpio        | 27     | 1       | 28    |
|   | Sucio         | 2      | 0       | 2     |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Paredes</b>                            | Moderno       | 15     | 1       | 16    |
|   | Antiguo       | 14     | 0       | 14    |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Piso</b>                               | Moderno       | 15     | 1       | 16    |
|   | Antiguo       | 14     | 0       | 14    |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Viste adecuadamente</b>                | De acuerdo    | 22     | 1       | 23    |
|   | En desacuerdo | 7      | 0       | 7     |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Conocimiento del tema</b>              | De acuerdo    | 25     | 1       | 26    |
|   | En desacuerdo | 4      | 0       | 4     |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Habla de forma clara</b>               | De acuerdo    | 24     | 1       | 25    |
|   | En desacuerdo | 5      | 0       | 5     |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Paciente y atento</b>                  | De acuerdo    | 26     | 1       | 27    |
|   | En desacuerdo | 3      | 0       | 3     |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |
| <b>Extranjero</b>                         | De acuerdo    | 1      | 0       | 1     |
|   | En desacuerdo | 28     | 1       | 29    |
|   | Total         | 29     | 1       | 30    |

**Anexo 8 Relación de precio de desparasitación externa en perros y gatos < de 10 kg con las variables**

| <b>Precio de desparasitación externa en perros y gatos &lt; de 10 kg</b> |                        |               |                |              |
|--|------------------------|---------------|----------------|--------------|
|  | <b>Desparasitación</b> | <b>6 a 10</b> | <b>11 a 20</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>  | Moderno                | 0             | 14             | 14           |
|  | Antiguo                | 1             | 15             | 16           |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>  | Moderno                | 1             | 19             | 20           |
|  | Antiguo                | 0             | 10             | 10           |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>  | Moderno                | 1             | 21             | 22           |
|  | Antiguo                | 0             | 8              | 8            |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>                                | Moderno                | 1             | 16             | 17           |
|  | Antiguo                | 0             | 13             | 13           |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Aseo del local</b>  | Limpio                 | 1             | 27             | 28           |
|  | Sucio                  | 0             | 2              | 2            |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>  | Limpio                 | 1             | 27             | 28           |
|  | Sucio                  | 0             | 2              | 2            |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Paredes</b>   | Moderno                | 1             | 15             | 16           |
|  | Antiguo                | 0             | 14             | 14           |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Piso</b>  | Moderno                | 1             | 15             | 16           |
|  | Antiguo                | 0             | 14             | 14           |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>   | De acuerdo             | 1             | 22             | 23           |
|  | En desacuerdo          | 0             | 7              | 7            |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>   | De acuerdo             | 1             | 25             | 26           |
|  | En desacuerdo          | 0             | 4              | 4            |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>  | De acuerdo             | 1             | 24             | 25           |
|  | En desacuerdo          | 0             | 5              | 5            |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>   | De acuerdo             | 1             | 26             | 27           |
|  | En desacuerdo          | 0             | 3              | 3            |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |
| <b>Extranjero</b>  | De acuerdo             | 0             | 1              | 1            |
|  | En desacuerdo          | 1             | 28             | 29           |
|  | Total                  | 1             | 29             | 30           |

**Pazmiño, 2021**



**Anexo 9 Relación de precio de desparasitación externa en perros y gatos  
< de 10 kg con las variables**

|   |               | <b>Precio de desparasitación externa en perros &gt; 10kg</b> |                |                |              |
|---|---------------|--|----------------|----------------|--------------|
|   |               | <b>Desparasitación</b>                                       | <b>11 a 20</b> | <b>21 a 45</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>               | Moderno       |  | 0              | 14             | 14           |
|   | Antiguo       |  | 1              | 15             | 16           |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>                       | Moderno       |  | 1              | 19             | 20           |
|   | Antiguo       |  | 0              | 10             | 10           |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                 | Moderno       |  | 1              | 21             | 22           |
|   | Antiguo       |  | 0              | 8              | 8            |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b> | Moderno       |  | 1              | 16             | 17           |
|   | Antiguo       |  | 0              | 13             | 13           |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Aseo del local</b>                     | Limpio        |  | 1              | 27             | 28           |
|   | Sucio         |  | 0              | 2              | 2            |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                   | Limpio        |  | 1              | 27             | 28           |
|   | Sucio         |  | 0              | 2              | 2            |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Paredes</b>                            | Moderno       |  | 1              | 15             | 16           |
|   | Antiguo       |  | 0              | 14             | 14           |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Piso</b>                               | Moderno       |  | 1              | 15             | 16           |
|   | Antiguo       |  | 0              | 14             | 14           |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                | De acuerdo    |  | 1              | 22             | 23           |
|   | En desacuerdo |  | 0              | 7              | 7            |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>              | De acuerdo    |  | 1              | 25             | 26           |
|   | En desacuerdo |  | 0              | 4              | 4            |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>               | De acuerdo    |  | 1              | 24             | 25           |
|   | En desacuerdo |  | 0              | 5              | 5            |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                  | De acuerdo    |  | 1              | 26             | 27           |
|   | En desacuerdo |  | 0              | 3              | 3            |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |
| <b>Extranjero</b>                         | De acuerdo    |  | 0              | 1              | 1            |
|   | En desacuerdo |  | 1              | 28             | 29           |
|   | <b>Total</b>  |  | 1              | 29             | 30           |

## Anexo 10 Relación de precio de desparasitación interna en perros y gatos

< de 5 kg

| <b>Precio de desparasitación interna en perros y gatos &lt; de 5 kg</b> |                        |              |               |              |
|---|------------------------|--------------|---------------|--------------|
|   | <b>Desparasitación</b> | <b>0 a 5</b> | <b>6 a 10</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>   | Moderno                | 3            | 11            | 14           |
|   | Antiguo                | 4            | 12            | 16           |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>   | Moderno                | 4            | 16            | 20           |
|   | Antiguo                | 3            | 7             | 10           |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>   | Moderno                | 5            | 17            | 22           |
|   | Antiguo                | 2            | 6             | 8            |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>                               | Moderno                | 3            | 14            | 17           |
|   | Antiguo                | 4            | 9             | 13           |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Aseo del local</b>   | Limpio                 | 5            | 23            | 28           |
|   | Sucio                  | 2            | 0             | 2            |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>   | Limpio                 | 5            | 23            | 28           |
|   | Sucio                  | 2            | 0             | 2            |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Paredes</b>  | Moderno                | 3            | 13            | 16           |
|   | Antiguo                | 4            | 10            | 14           |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Piso</b>   | Moderno                | 3            | 13            | 16           |
|   | Antiguo                | 4            | 10            | 14           |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>  | De acuerdo             | 3            | 20            | 23           |
|   | En desacuerdo          | 4            | 3             | 7            |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>  | De acuerdo             | 5            | 21            | 26           |
|   | En desacuerdo          | 2            | 2             | 4            |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>   | De acuerdo             | 4            | 21            | 25           |
|   | En desacuerdo          | 3            | 2             | 5            |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>  | De acuerdo             | 5            | 22            | 27           |
|   | En desacuerdo          | 2            | 1             | 3            |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |
| <b>Extranjero</b>   | De acuerdo             | 0            | 1             | 1            |
|   | En desacuerdo          | 7            | 22            | 29           |
|   | Total                  | 7            | 23            | 30           |

Pazmiño, 2021

**Anexo 11 Relación de precio de desparasitación interna en perros > 10kg  
con las variables**

| <b>Precio de desparasitación interna en perros &gt; 10kg</b> |                        |              |               |                |              |
|--|------------------------|--------------|---------------|----------------|--------------|
|  | <b>Desparasitación</b> | <b>0 a 5</b> | <b>6 a 10</b> | <b>11 a 20</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>                                  | Moderno                | 1            | 13            | 0              | 14           |
|  | Antiguo                | 3            | 12            | 1              | 16           |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>  | Moderno                | 2            | 18            | 0              | 20           |
|  | Antiguo                | 2            | 7             | 1              | 10           |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                                    | Moderno                | 3            | 19            | 0              | 22           |
|  | Antiguo                | 1            | 6             | 1              | 8            |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>                    | Moderno                | 1            | 16            | 0              | 17           |
|  | Antiguo                | 3            | 9             | 1              | 13           |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Aseo del local</b>  | Limpio                 | 2            | 25            | 1              | 28           |
|  | Sucio                  | 2            | 0             | 0              | 2            |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                                      | Limpio                 | 2            | 25            | 1              | 28           |
|  | Sucio                  | 2            | 0             | 0              | 2            |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Paredes</b>   | Moderno                | 1            | 15            | 0              | 16           |
|  | Antiguo                | 3            | 10            | 1              | 14           |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Piso</b>  | Moderno                | 1            | 15            | 0              | 16           |
|  | Antiguo                | 3            | 10            | 1              | 14           |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                                   | De acuerdo             | 2            | 20            | 1              | 23           |
|  | En desacuerdo          | 2            | 5             | 0              | 7            |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>                                 | De acuerdo             | 3            | 22            | 1              | 26           |
|  | En desacuerdo          | 1            | 3             | 0              | 4            |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>                                  | De acuerdo             | 2            | 22            | 1              | 25           |
|  | En desacuerdo          | 2            | 3             | 0              | 5            |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                                     | De acuerdo             | 2            | 24            | 1              | 27           |
|  | En desacuerdo          | 2            | 1             | 0              | 3            |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |
| <b>Extranjero</b>  | De acuerdo             | 0            | 1             | 0              | 1            |
|  | En desacuerdo          | 4            | 24            | 1              | 29           |
|  | Total                  | 4            | 25            | 1              | 30           |

**Pazmiño, 2021**

## Anexo 12 Relación de precio de Precio de OVH en gatas con las variables

| Precio de OVH en gatas             |               |         |          |       |
|------------------------------------|---------------|---------|----------|-------|
|                                    | OVH           | 21 a 45 | 46 a 180 | Total |
| Apariencia del local               | Moderno       | 13      | 1        | 14    |
|                                    | Antiguo       | 13      | 3        | 16    |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Luz adecuada                       | Moderno       | 18      | 2        | 20    |
|                                    | Antiguo       | 8       | 2        | 10    |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Aire Acondicionado                 | Moderno       | 20      | 2        | 22    |
|                                    | Antiguo       | 6       | 2        | 8     |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Lugar para atender a los pacientes | Moderno       | 15      | 2        | 17    |
|                                    | Antiguo       | 11      | 2        | 13    |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Aseo del local                     | Limpio        | 25      | 3        | 28    |
|                                    | Sucio         | 1       | 1        | 2     |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Olores aparentes                   | Limpio        | 25      | 3        | 28    |
|                                    | Sucio         | 1       | 1        | 2     |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Paredes                            | Moderno       | 14      | 2        | 16    |
|                                    | Antiguo       | 12      | 2        | 14    |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Piso                               | Moderno       | 14      | 2        | 16    |
|                                    | Antiguo       | 12      | 2        | 14    |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Viste adecuadamente                | De acuerdo    | 19      | 4        | 23    |
|                                    | En desacuerdo | 7       | 0        | 7     |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Conocimiento del tema              | De acuerdo    | 22      | 4        | 26    |
|                                    | En desacuerdo | 4       | 0        | 4     |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Habla de forma clara               | De acuerdo    | 22      | 3        | 25    |
|                                    | En desacuerdo | 4       | 1        | 5     |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Paciente y atento                  | De acuerdo    | 24      | 3        | 27    |
|                                    | En desacuerdo | 2       | 1        | 3     |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |
| Extranjero                         | De acuerdo    | 1       | 0        | 1     |
|                                    | En desacuerdo | 25      | 4        | 29    |
|                                    | Total         | 26      | 4        | 30    |

Pazmiño, 2021

**Anexo 13 Relación de precio de Precio de OVH en perras de 5kg a 15kg  
con las variables**

| <b>Precio de OVH en perras de 5kg a 15kg</b> |               |                 |              |
|--|---------------|-----------------|--------------|
|  | <b>OVH</b>    | <b>46 a 180</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>                  | Moderno       | 14              | 14           |
|  | Antiguo       | 16              | 16           |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>                          | Moderno       | 20              | 20           |
|  | Antiguo       | 10              | 10           |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                    | Moderno       | 22              | 22           |
|  | Antiguo       | 8               | 8            |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>    | Moderno       | 17              | 17           |
|  | Antiguo       | 13              | 13           |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Aseo del local</b>                        | Limpio        | 28              | 28           |
|  | Sucio         | 2               | 2            |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                      | Limpio        | 28              | 28           |
|  | Sucio         | 2               | 2            |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Paredes</b>                               | Moderno       | 16              | 16           |
|  | Antiguo       | 14              | 14           |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Piso</b>                                  | Moderno       | 16              | 16           |
|  | Antiguo       | 14              | 14           |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                   | De acuerdo    | 23              | 23           |
|  | En desacuerdo | 7               | 7            |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>                 | De acuerdo    | 26              | 26           |
|  | En desacuerdo | 4               | 4            |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>                  | De acuerdo    | 25              | 25           |
|  | En desacuerdo | 5               | 5            |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                     | De acuerdo    | 27              | 27           |
|  | En desacuerdo | 3               | 3            |
|  | Total         | 30              | 30           |
| <b>Extranjero</b>                            | De acuerdo    | 1               | 1            |
|  | En desacuerdo | 29              | 29           |
|  | Total         | 30              | 30           |

## Anexo 14 Relación de Precio de OVH en perras > de 15kg con las variables

| <b>Precio de OVH en perras &gt; de 15kg</b> |               |                 |              |
|---|---------------|-----------------|--------------|
|   | <b>OVH</b>    | <b>46 a 180</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>                 | Moderno       | 14              | 14           |
|   | Antiguo       | 16              | 16           |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>                         | Moderno       | 20              | 20           |
|   | Antiguo       | 10              | 10           |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                   | Moderno       | 22              | 22           |
|   | Antiguo       | 8               | 8            |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>   | Moderno       | 17              | 17           |
|   | Antiguo       | 13              | 13           |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Aseo del local</b>                       | Limpio        | 28              | 28           |
|   | Sucio         | 2               | 2            |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                     | Limpio        | 28              | 28           |
|   | Sucio         | 2               | 2            |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Paredes</b>                              | Moderno       | 16              | 16           |
|   | Antiguo       | 14              | 14           |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Piso</b>                                 | Moderno       | 16              | 16           |
|   | Antiguo       | 14              | 14           |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                  | De acuerdo    | 23              | 23           |
|   | En desacuerdo | 7               | 7            |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>                | De acuerdo    | 26              | 26           |
|   | En desacuerdo | 4               | 4            |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>                 | De acuerdo    | 25              | 25           |
|   | En desacuerdo | 5               | 5            |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                    | De acuerdo    | 27              | 27           |
|   | En desacuerdo | 3               | 3            |
|   | Total         | 30              | 30           |
| <b>Extranjero</b>                           | De acuerdo    | 1               | 1            |
|   | En desacuerdo | 29              | 29           |
|   | Total         | 30              | 30           |

**Anexo 15 Relación de Precio de castración en perros y gatos < de 5kg  
con las variables**

| <b>Precio de castración en perros y gatos &lt; de 5kg</b> |                   |                |                |                 |              |
|---|-------------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
|   | <b>Castración</b> | <b>11 a 20</b> | <b>21 a 45</b> | <b>46 a 180</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>                               | Moderno           | 2              | 6              | 6               | 14           |
|   | Antiguo           | 1              | 7              | 8               | 16           |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>                                       | Moderno           | 3              | 8              | 9               | 20           |
|   | Antiguo           | 0              | 5              | 5               | 10           |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                                 | Moderno           | 3              | 10             | 9               | 22           |
|   | Antiguo           | 0              | 3              | 5               | 8            |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>                 | Moderno           | 2              | 7              | 8               | 17           |
|   | Antiguo           | 1              | 6              | 6               | 13           |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Aseo del local</b>                                     | Limpio            | 3              | 11             | 14              | 28           |
|   | Sucio             | 0              | 2              | 0               | 2            |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                                   | Limpio            | 3              | 11             | 14              | 28           |
|   | Sucio             | 0              | 2              | 0               | 2            |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Paredes</b>  | Moderno           | 2              | 7              | 7               | 16           |
|   | Antiguo           | 1              | 6              | 7               | 14           |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Piso</b>   | Moderno           | 2              | 7              | 7               | 16           |
|   | Antiguo           | 1              | 6              | 7               | 14           |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                                | De acuerdo        | 2              | 10             | 11              | 23           |
|   | En desacuerdo     | 1              | 3              | 3               | 7            |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>                              | De acuerdo        | 3              | 11             | 12              | 26           |
|   | En desacuerdo     | 0              | 2              | 2               | 4            |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>                               | De acuerdo        | 2              | 11             | 12              | 25           |
|   | En desacuerdo     | 1              | 2              | 2               | 5            |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                                  | De acuerdo        | 2              | 11             | 14              | 27           |
|   | En desacuerdo     | 1              | 2              | 0               | 3            |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |
| <b>Extranjero</b>   | De acuerdo        | 1              | 0              | 0               | 1            |
|   | En desacuerdo     | 2              | 13             | 14              | 29           |
|   | Total             | 3              | 13             | 14              | 30           |

**Pazmiño, 2021**

**Anexo 16 Relación de precio de castración en perros de 5kg-20kg con las variables**

| <b>Precio de castración en perros de 5kg-20kg</b> |                   |                 |              |
|---|-------------------|-----------------|--------------|
|   | <b>Castración</b> | <b>46 a 180</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>                       | Moderno           | 14              | 14           |
|   | Antiguo           | 16              | 16           |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>                               | Moderno           | 20              | 20           |
|   | Antiguo           | 10              | 10           |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                         | Moderno           | 22              | 22           |
|   | Antiguo           | 8               | 8            |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>         | Moderno           | 17              | 17           |
|   | Antiguo           | 13              | 13           |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Aseo del local</b>                             | Limpio            | 28              | 28           |
|   | Sucio             | 2               | 2            |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                           | Limpio            | 28              | 28           |
|   | Sucio             | 2               | 2            |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Paredes</b>                                    | Moderno           | 16              | 16           |
|   | Antiguo           | 14              | 14           |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Piso</b>                                       | Moderno           | 16              | 16           |
|   | Antiguo           | 14              | 14           |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                        | De acuerdo        | 23              | 23           |
|   | En desacuerdo     | 7               | 7            |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>                      | De acuerdo        | 26              | 26           |
|   | En desacuerdo     | 4               | 4            |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>                       | De acuerdo        | 25              | 25           |
|   | En desacuerdo     | 5               | 5            |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                          | De acuerdo        | 27              | 27           |
|   | En desacuerdo     | 3               | 3            |
|   | Total             | 30              | 30           |
| <b>Extranjero</b>                                 | De acuerdo        | 1               | 1            |
|   | En desacuerdo     | 29              | 29           |
|   | Total             | 30              | 30           |



## Anexo 17 Relación de precio de casos de gastroenteritis en perros con las variables

| <b>Precio de casos de gastroenteritis en perros</b> |                     |                 |              |
|---|---------------------|-----------------|--------------|
|   | <b>TTo + Receta</b> | <b>46 a 180</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>                         | Moderno             | 14              | 14           |
|   | Antiguo             | 16              | 16           |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>                                 | Moderno             | 20              | 20           |
|   | Antiguo             | 10              | 10           |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                           | Moderno             | 22              | 22           |
|   | Antiguo             | 8               | 8            |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>           | Moderno             | 17              | 17           |
|   | Antiguo             | 13              | 13           |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Aseo del local</b>                               | Limpio              | 28              | 28           |
|   | Sucio               | 2               | 2            |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                             | Limpio              | 28              | 28           |
|   | Sucio               | 2               | 2            |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Paredes</b>                                      | Moderno             | 16              | 16           |
|   | Antiguo             | 14              | 14           |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Piso</b>   | Moderno             | 16              | 16           |
|   | Antiguo             | 14              | 14           |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                          | De acuerdo          | 23              | 23           |
|   | En desacuerdo       | 7               | 7            |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>                        | De acuerdo          | 26              | 26           |
|   | En desacuerdo       | 4               | 4            |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>                         | De acuerdo          | 25              | 25           |
|   | En desacuerdo       | 5               | 5            |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                            | De acuerdo          | 27              | 27           |
|   | En desacuerdo       | 3               | 3            |
|   | Total               | 30              | 30           |
| <b>Extranjero</b>                                   | De acuerdo          | 1               | 1            |
|   | En desacuerdo       | 29              | 29           |
|   | Total               | 30              | 30           |

## Anexo 18 Relación de precio de casos de gatos con Flutd con las variables

| <b>Precio de casos de gatos con Flutd (Gato tapado)</b> |                     |                |                 |              |
|---|---------------------|----------------|-----------------|--------------|
|   | <b>TTo + Receta</b> | <b>21 a 45</b> | <b>46 a 180</b> | <b>Total</b> |
| <b>Apariencia del local</b>                             | Moderno             | 7              | 7               | 14           |
|   | Antiguo             | 8              | 8               | 16           |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Luz adecuada</b>                                     | Moderno             | 9              | 11              | 20           |
|   | Antiguo             | 6              | 4               | 10           |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Aire Acondicionado</b>                               | Moderno             | 10             | 12              | 22           |
|   | Antiguo             | 5              | 3               | 8            |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b>               | Moderno             | 7              | 10              | 17           |
|   | Antiguo             | 8              | 5               | 13           |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Aseo del local</b>                                   | Limpio              | 14             | 14              | 28           |
|   | Sucio               | 1              | 1               | 2            |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Olores aparentes</b>                                 | Limpio              | 14             | 14              | 28           |
|   | Sucio               | 1              | 1               | 2            |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Paredes</b>  | Moderno             | 7              | 9               | 16           |
|   | Antiguo             | 8              | 6               | 14           |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Piso</b>   | Moderno             | 7              | 9               | 16           |
|   | Antiguo             | 8              | 6               | 14           |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Viste adecuadamente</b>                              | De acuerdo          | 10             | 13              | 23           |
|   | En desacuerdo       | 5              | 2               | 7            |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Conocimiento del tema</b>                            | De acuerdo          | 13             | 13              | 26           |
|   | En desacuerdo       | 2              | 2               | 4            |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Habla de forma clara</b>                             | De acuerdo          | 11             | 14              | 25           |
|   | En desacuerdo       | 4              | 1               | 5            |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Paciente y atento</b>                                | De acuerdo          | 13             | 14              | 27           |
|   | En desacuerdo       | 2              | 1               | 3            |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |
| <b>Extranjero</b>                                       | De acuerdo          | 0              | 1               | 1            |
|   | En desacuerdo       | 15             | 14              | 29           |
|   | Total               | 15             | 15              | 30           |

## Anexo 19 Relación de precio de hemograma con las variables

|   |               | Precio de hemograma |         |       |
|---|---------------|---------------------|---------|-------|
|   | Hemograma     | 11 a 20             | 21 a 45 | Total |
| <b>Apariencia del local</b>               | Moderno       | 14                  | 0       | 14    |
|   | Antiguo       | 15                  | 1       | 16    |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Luz adecuada</b>                       | Moderno       | 19                  | 1       | 20    |
|   | Antiguo       | 10                  | 0       | 10    |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Aire Acondicionado</b>                 | Moderno       | 21                  | 1       | 22    |
|   | Antiguo       | 8                   | 0       | 8     |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b> | Moderno       | 17                  | 0       | 17    |
|   | Antiguo       | 12                  | 1       | 13    |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Aseo del local</b>                     | Limpio        | 27                  | 1       | 28    |
|   | Sucio         | 2                   | 0       | 2     |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Olores aparentes</b>                   | Limpio        | 27                  | 1       | 28    |
|   | Sucio         | 2                   | 0       | 2     |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Paredes</b>                            | Moderno       | 16                  | 0       | 16    |
|   | Antiguo       | 13                  | 1       | 14    |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Piso</b>                               | Moderno       | 16                  | 0       | 16    |
|   | Antiguo       | 13                  | 1       | 14    |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Viste adecuadamente</b>                | De acuerdo    | 23                  | 0       | 23    |
|   | En desacuerdo | 6                   | 1       | 7     |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Conocimiento del tema</b>              | De acuerdo    | 26                  | 0       | 26    |
|   | En desacuerdo | 3                   | 1       | 4     |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Habla de forma clara</b>               | De acuerdo    | 25                  | 0       | 25    |
|   | En desacuerdo | 4                   | 1       | 5     |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Paciente y atento</b>                  | De acuerdo    | 26                  | 1       | 27    |
|   | En desacuerdo | 3                   | 0       | 3     |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |
| <b>Extranjero</b>                         | De acuerdo    | 1                   | 0       | 1     |
|   | En desacuerdo | 28                  | 1       | 29    |
|   | Total         | 29                  | 1       | 30    |

Pazmiño, 2021

## Anexo 20 Relación de precio de pruebas bioquímicas con las variables

|   |               | Precio de Bioquímica |         |       |
|---|---------------|----------------------|---------|-------|
|   | Bioquímica    | 11 a 20              | 21 a 45 | Total |
| <b>Apariencia del local</b>               | Moderno       | 14                   | 0       | 14    |
|   | Antiguo       | 15                   | 1       | 16    |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Luz adecuada</b>                       | Moderno       | 19                   | 1       | 20    |
|   | Antiguo       | 10                   | 0       | 10    |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Aire Acondicionado</b>                 | Moderno       | 21                   | 1       | 22    |
|   | Antiguo       | 8                    | 0       | 8     |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b> | Moderno       | 17                   | 0       | 17    |
|   | Antiguo       | 12                   | 1       | 13    |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Aseo del local</b>                     | Limpio        | 27                   | 1       | 28    |
|   | Sucio         | 2                    | 0       | 2     |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Olores aparentes</b>                   | Limpio        | 27                   | 1       | 28    |
|   | Sucio         | 2                    | 0       | 2     |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Paredes</b>                            | Moderno       | 16                   | 0       | 16    |
|   | Antiguo       | 13                   | 1       | 14    |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Piso</b>                               | Moderno       | 16                   | 0       | 16    |
|   | Antiguo       | 13                   | 1       | 14    |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Viste adecuadamente</b>                | De acuerdo    | 23                   | 0       | 23    |
|   | En desacuerdo | 6                    | 1       | 7     |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Conocimiento del tema</b>              | De acuerdo    | 26                   | 0       | 26    |
|   | En desacuerdo | 3                    | 1       | 4     |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Habla de forma clara</b>               | De acuerdo    | 25                   | 0       | 25    |
|   | En desacuerdo | 4                    | 1       | 5     |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Paciente y atento</b>                  | De acuerdo    | 26                   | 1       | 27    |
|   | En desacuerdo | 3                    | 0       | 3     |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |
| <b>Extranjero</b>                         | De acuerdo    | 1                    | 0       | 1     |
|   | En desacuerdo | 28                   | 1       | 29    |
|   | Total         | 29                   | 1       | 30    |

Pazmiño, 2021

## Anexo 21 Relación de precio de radiografía con las variables

|   |               | Precio de Radiografía |         |        |       |
|---|---------------|-----------------------|---------|--------|-------|
|   | Radiografía   | 11 a 20               | 21 a 45 | Vacías | Total |
| <b>Apariencia del local</b>               | Moderno       | 1                     | 1       | 12     | 14    |
|   | Antiguo       | 0                     | 2       | 14     | 16    |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Luz adecuada</b>                       | Moderno       | 1                     | 2       | 17     | 20    |
|   | Antiguo       | 0                     | 1       | 9      | 10    |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Aire Acondicionado</b>                 | Moderno       | 1                     | 3       | 18     | 22    |
|   | Antiguo       | 0                     | 0       | 8      | 8     |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b> | Moderno       | 1                     | 2       | 14     | 17    |
|   | Antiguo       | 0                     | 1       | 12     | 13    |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Aseo del local</b>                     | Limpio        | 1                     | 3       | 24     | 28    |
|   | Sucio         | 0                     | 0       | 2      | 2     |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Olores aparentes</b>                   | Limpio        | 1                     | 3       | 24     | 28    |
|   | Sucio         | 0                     | 0       | 2      | 2     |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Paredes</b>                            | Moderno       | 1                     | 2       | 13     | 16    |
|   | Antiguo       | 0                     | 1       | 13     | 14    |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Piso</b>                               | Moderno       | 1                     | 2       | 13     | 16    |
|   | Antiguo       | 0                     | 1       | 13     | 14    |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Viste adecuadamente</b>                | De acuerdo    | 1                     | 2       | 20     | 23    |
|   | En desacuerdo | 0                     | 1       | 6      | 7     |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Conocimiento del tema</b>              | De acuerdo    | 1                     | 3       | 22     | 26    |
|   | En desacuerdo | 0                     | 0       | 4      | 4     |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Habla de forma clara</b>               | De acuerdo    | 1                     | 3       | 21     | 25    |
|   | En desacuerdo | 0                     | 0       | 5      | 5     |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Paciente y atento</b>                  | De acuerdo    | 1                     | 3       | 23     | 27    |
|   | En desacuerdo | 0                     | 0       | 3      | 3     |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |
| <b>Extranjero</b>                         | De acuerdo    | 0                     | 0       | 1      | 1     |
|   | En desacuerdo | 1                     | 3       | 25     | 29    |
|   | Total         | 1                     | 3       | 26     | 30    |

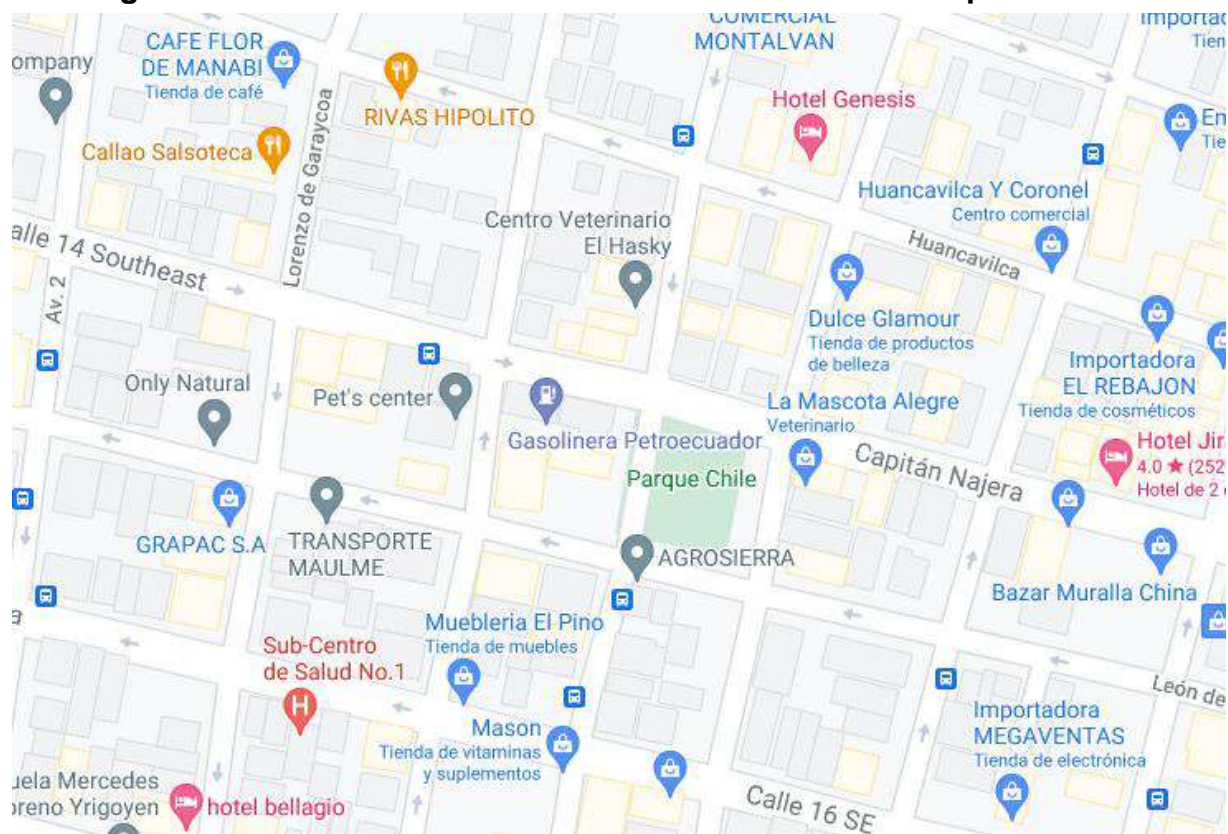
Pazmiño, 2021

## Anexo 22 Relación de precio de ecografía con las variables

|   |               | Precio de Ecografía |         |        |       |
|---|---------------|---------------------|---------|--------|-------|
|   | Ecografía     | 11 a 20             | 21 a 45 | Vacías | Total |
| <b>Apariencia del local</b>               | Moderno       | 1                   | 1       | 12     | 14    |
|   | Antiguo       | 0                   | 2       | 14     | 16    |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Luz adecuada</b>                       | Moderno       | 1                   | 3       | 17     | 21    |
|   | Antiguo       | 0                   | 0       | 9      | 9     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Aire Acondicionado</b>                 | Moderno       | 1                   | 3       | 18     | 22    |
|   | Antiguo       | 0                   | 0       | 8      | 8     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Lugar para atender a los pacientes</b> | Moderno       | 1                   | 3       | 14     | 18    |
|   | Antiguo       | 0                   | 0       | 12     | 12    |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Aseo del local</b>                     | Limpio        | 1                   | 3       | 24     | 28    |
|   | Sucio         | 0                   | 0       | 2      | 2     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Olores aparentes</b>                   | Limpio        | 1                   | 3       | 24     | 28    |
|   | Sucio         | 0                   | 0       | 2      | 2     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Paredes</b>                            | Moderno       | 1                   | 2       | 13     | 16    |
|   | Antiguo       | 0                   | 1       | 13     | 14    |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Piso</b>                               | Moderno       | 1                   | 2       | 13     | 16    |
|   | Antiguo       | 0                   | 1       | 13     | 14    |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Viste adecuadamente</b>                | De acuerdo    | 1                   | 2       | 20     | 23    |
|   | En desacuerdo | 0                   | 1       | 6      | 7     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Conocimiento del tema</b>              | De acuerdo    | 1                   | 3       | 22     | 26    |
|   | En desacuerdo | 0                   | 0       | 4      | 4     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Habla de forma clara</b>               | De acuerdo    | 1                   | 3       | 21     | 25    |
|   | En desacuerdo | 0                   | 0       | 5      | 5     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Paciente y atento</b>                  | De acuerdo    | 1                   | 3       | 23     | 27    |
|   | En desacuerdo | 0                   | 0       | 3      | 3     |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |
| <b>Extranjero</b>                         | De acuerdo    | 0                   | 0       | 1      | 1     |
|   | En desacuerdo | 1                   | 3       | 25     | 29    |
|   | Total         | 1                   | 3       | 26     | 30    |

Pazmiño, 2021

**Figura 1 Ubicación de las veterinarias ubicadas en el Parque Chile**



**Fuente:** Google Maps

Figura 2 Encuesta a los consultorios veterinarios del Parque Chile



Se procedió a preguntar a los doctores que atendían sobre los servicios veterinarios que ofrecen.

Pazmiño, 2021



**Figura 3 Atención que recibió Campeón en el Parque Chile**



Se utilizó al canino Campeón para que lo atiendan y así poder preguntar de forma indirecta sobre los servicios veterinarios que ofrecen y observar mejor el aspecto físico del local.

**Pazmiño, 2021**