

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE EDUCACIÓN TÉCNICA PARA EL DESARROLLO

CARRERA DE MEDICINA VETERINARIA

TEMA:

Nivel de satisfacción de los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes que acuden al CAV de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

AUTORA:

Cañizares Moreira, María Sol

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Médico Veterinario

TUTORA:

Dra. Carvajal Capa, Melissa Joseth, M.Sc

Guayaquil, Ecuador

Septiembre del 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE EDUCACIÓN TÉCNICA PARA EL DESARROLLO

CARRERA DE MEDICINA VETERINARIA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **trabajo de titulación** fue realizado en su totalidad por **Cañizares Moreira María Sol**, como requerimiento para la obtención del título de **Médico Veterinario**.

TUTORA

f. _____

Dra. Carvajal Capa, Melissa Joseth, M. Sc

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Dr. Manzo, Carlos

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN TÉCNICA PARA EL DESARROLLO
CARRERA DE MEDICINA VETERINARIA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Cañizares Moreira, María Sol**

DECLARO QUE:

El **trabajo de titulación**: Nivel de satisfacción de los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes que acuden al CAV de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, previo a la obtención del título de **Médico Veterinario**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA

f. _____

Cañizares Moreira, María Sol



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN TÉCNICA PARA EL DESARROLLO
MEDICINA VETERIARIA**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Cañizares Moreira, María Sol**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **trabajo de** titulación: Nivel de satisfacción de los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes que acuden al CAV de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA:

f. _____

Cañizares Moreira, María Sol



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE EDUCACIÓN TÉCNICA PARA EL DESARROLLO
MEDICINA VETERINARIA

CERTIFICADO URKUND

La Dirección de la carrera Medicina Veterinaria revisó el Trabajo de titulación, Nivel de satisfacción de los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes que acuden al Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil presentado por la estudiante **Cañizares Moreira María Sol**, de la Carrera de **Medicina Veterinaria**, donde obtuvo del programa URKUND, el valor de 0 % de coincidencias, considerando ser aprobada por esta dirección.

Curiginal

Document Information

Analyzed document	T339 1946.docx (114430549)
Submitted	20/4/2022 7:32:00 PM
Submitted by	
Submitter email	maria.canjizares@ucsg.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	maria.canjizares@ucsg.edu.ec

Sources included in the report

W	URL: https://comulgacion.com/2022/03/20/Universidad-Catolica-de-Santiago-de-Guayaquil-Carrera-de-Medicina-Veterinaria-y-Examen-Final/ Reached: 21/4/2022 07:32:12 PM
---	--

Entire Document
INCOPIABLE

Fuente: URKUND-, 2022

Certifican,

Dr. Carlos Giovanni Manzo Fernández

Director Medicina Veterinaria

Dra. Melissa Carvajal Capa, M. Sc.

Coordinadora UTE

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a mi madre y a mi padre que, gracias a su esfuerzo, su trabajo y amor me ayudaron a concluir mi carrera y a lograr mis objetivos, me dieron el apoyo para no decaer cuando todo parecía imposible.

Agradezco a Dios por ser luz en el camino.

Agradezco a todos los docentes por su sabiduría y paciencia.

A mis amigos. Con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas, aquellos que serán mis colegas, gracias por todo el apoyo, las conversaciones, las comida y la diversión.

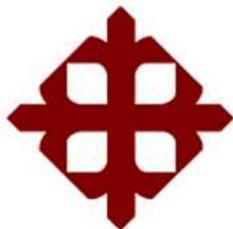
A mis amigos de la vida, mis compañeras de casa que me acompañaron en las madrugadas y estaban siempre para mí durante este proceso y toda mi carrera.

A mis mascotas, Luna, Kala y Cleo, que me enseñaron el amor a los animales y me enseñaron mi camino a seguir ya que gracias a ese amor encontré la pasión por mi carrera y fueron mi motivación para no perderme.

Y por último agradezco a las personas que estuvieron siempre para mí. A mi abuela Lila.

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a todas las personas que aportaron algo a mi vida, a Dios por permitirme vivirla.



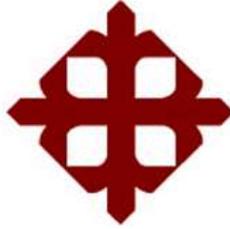
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE EDUCACION TECNICA PARA EL DESARROLLO
MEDICINA VETERINARIA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Dra. Carvajal Capa, Melissa Joseth, M. Sc.
TUTORA

Dr. Manzo Fernandez, Carlos Giovanni
DIRECTOR DE LA CARRERA

Dra. Carvajal Capa, Melissa Joseth, M. Sc.
COORDINADOR DE UTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE EDUCACION TECNICA PARA EL DESARROLLO
MEDICINA VETERINARIA**

CALIFICACIÓN

Dra. Carvajal Capa, Melissa Joseth, M. Sc.
TUTOR(A)

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 Objetivos	4
1.1.1 Objetivo General.....	4
1.1.2Objetivos Específicos	4
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Consultorio veterinario.....	5
2.1.1 Procesos de una clínica veterinaria.....	5
2.3 Equipamiento y materiales.	8
2.3.1 Equipos de diagnóstico.	9
2.4 Laboratorio clínico veterinario.....	10
2.4.1 Hemograma veterinario	11
2.4.2 Bioquímica veterinaria	11
2.4.3 Exámenes de orina.....	11
2.5 Personal que labora en un consultorio veterinario.....	12
2.5.1 Médico veterinario	13
2.5.2 Auxiliares y pasantes veterinarios.	13
2.6 Atención veterinaria	14
2.6.1 Anamnesis veterinaria	14
2.7 Tendencias en estilo de vida de mascotas.	15
2.8 Clientes.....	16
2.8.1 Tutores de mascotas	16
2.8.2 Preferencia de mascotas.....	16
2.8.3 Costos Percibidos.....	17
2.9 CAV UCSG	18
2.9.1 Misión.....	18
2.9.1 Visión	18
2.9.2 Equipos de diagnostico	19
3 MARCO METODOLÓGICO	20
3.1 Ubicación del Proyecto	20
3.2 Características climáticas	20

3.3	Materiales	21
3.4	Metodología	22
3.4.1	Observación	22
3.4.2	Entrevista	22
3.4.3	Encuesta	23
3.4.4	Cuestionario	23
3.5	Población y muestra	27
3.5.1	Población	27
3.5.2	Muestra	27
3.6	Variables que se evaluaron	27
3.7	Tipo de estudio	27
3.7.1	Investigación cualitativa	27
3.7.2	Investigación cuantitativa	28
3.8	Método de investigación	28
3.8.1	Método inductivo	28
3.8.2	Método deductivo	28
3.8.3	Alcance de la investigación	28
3.9	Diseño de investigación	28
3.10	Análisis Estadístico	29
4	RESULTADOS	30
5	DISCUSION	51
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1	Conclusiones	53
6.2	Recomendaciones	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación Geográfica de la Clínica Académica Veterinaria de la Facultad de Educación Técnica para el Desarrollo	20
Gráfico 2. Parámetros climáticos promedio de la Ciudad de Guayaquil	21
Gráfico 3. ¿Cómo considera la atención brindada por parte del personal del CAV hacia usted y su mascota?	30
Gráfico 4. Califique la instalación del área de espera.	31
Gráfico 5. Califique la instalación del área de consulta.....	32
Gráfico 6. ¿Realizaron un registro médico para su mascota en el Consultorio Académico Veterinario?	33
Gráfico 7. ¿Cómo califica la asistencia brindada durante la consulta de su mascota por el médico tratante?	34
Gráfico 8. ¿Hubo disponibilidad de medicamentos y vacunas necesarias para su mascota?.....	35
Gráfico 9. ¿Hubo disponibilidad de equipos médicos para la atención oportuna de su mascota?.....	36
Gráfico 10. ¿Considera que el tiempo esperado para la atención de su mascota fue el adecuado?	37
Gráfico 11 . ¿La organización de los turnos de atención es adecuada?.....	37
Gráfico 12: ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro del CAV?	38
Gráfico 13. ¿Se realizó algún tipo de examen complementario a su mascota?	39
Gráfico 14. ¿Qué tiempo cree usted que sea prudente esperar para una atención médica?	40
Gráfico 15. ¿Considera que debe existir personal especializado en el CAV para la atención médica en el área de traumatología e imagenología?	41
Gráfico 16. ¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico para imagenología?	42
Gráfico 17. ¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico de laboratorio clínico en el CAV?.....	43
Gráfico 18. ¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en la sala de espera, con mejor mobiliario?	44
Gráfico 19. ¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en el consultorio y quirófano del CAV?	45
Gráfico 20. ¿Desearía que exista una mayor disponibilidad de medicamentos y vacunas para una atención oportuna?	46
Gráfico 21. Indique usted el valor adecuado a cancelar por la consulta médica de su mascota.....	47

Gráfico 22. ¿Considera usted que se debe establecer un mecanismo de agendamiento de citas médicas?.....	48
Gráfico 23. Promedio general de satisfacción de los usuarios hacia los servicios veterinarios recibidos.	49
Gráfico 24. Promedio de nivel de satisfacción de la infraestructura, equipos y materiales en la atención veterinaria.	50

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato final encuesta	61
Anexo 2. Formato final encuesta 2.....	61
Anexo 3. Horas realizadas en CAV	62
Anexo 4. Sala de recepción CAV.....	62
Anexo 5. 100 encuestas realizadas.....	63
Anexo 6. Encuestas a clientes	63
Anexo 7. Encuestas realizadas a los pacientes	64

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como finalidad de conocer la percepción de los usuarios que asisten al Consultorio Académico Veterinario de la Facultad de Educación Técnica para el Desarrollo de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, de fortalecer la atención. El tener un registro mediante herramientas como encuestas es de suma importancia, ya que deja un registro de opiniones de personas directamente relacionadas con el lugar y dará lugar a mejoras. El CAV es un lugar de enseñanza, donde los estudiantes de la carrera, Médicos Docentes y Pasantes de esta u otra Universidad, permiten ayudar al crecimiento del desarrollo profesional, donde se realizan capacitaciones prácticas que van a influir directamente sobre su futuro, es por esto por lo que medir el nivel de satisfacción de servicios brindados es importante. El CAV dio como resultado un nivel de satisfacción muy alto por encima de 90 %, en las 100 muestras tomadas, en cuanto a sus servicios ofrecidos, y se pudo sacar una conclusión, que, al ver las estadísticas, se determinó que el nivel de percepciones de la infraestructura no influyó en las opiniones del servicio como tal, pero de igual manera, se sugirió al CAV prestar más atención y suplir ciertas necesidades como la falta de medicinas y equipos, ya que las estadísticas dieron como resultado que hay carencias importantes que se necesitan cumplir para lograr los objetivos, por este motivo se recomienda realizar un plan de autogestión, ya que beneficiará al CAV, a los tutores de mascotas y a los estudiantes directamente.

Palabras clave: CAV, tutores, opiniones, estudiantes, finalidad, investigación, servicios, veterinarios, profesionales

ABSTRACT

The purpose of this research work is to know the perception of users who attend the Veterinary Academic Office of the Faculty of Technical Education for Development of the Santiago de Guayaquil Catholic University, to strengthen attention. Having a record through tools such as surveys is of the utmost importance, since it leaves a record of the opinions of people directly related to the place and will lead to improvements. The CAV is a place of education, where the students of the career, Teaching Physicians and Interns of this or another University, allow to help the growth of professional development, where practical trainings are carried out that will directly influence their future, that is why therefore, measuring the level of satisfaction with the services provided is important. The CAV resulted in a very high level of satisfaction above 90%, in the 100 samples taken, in terms of its services offered, and it was possible to draw a conclusion, that, when looking at the statistics, it was determined that the level of The perceptions of the infrastructure did not influence the opinions of the service as such, but in the same way, it was suggested to the CAV to pay more attention and supply certain needs such as the lack of medicines and equipment, since the statistics showed that there are important deficiencies that they need to be fulfilled to achieve the objectives, for this reason it is recommended to carry out a self-management plan, since it will benefit the CAV, the pet guardians and the students directly.

Keywords: CAV, tutors, opinions, students, purpose, research, services, veterinarians, professionals

1. INTRODUCCIÓN

Hay Consultorios de Médicos Veterinarios que tienen poco conocimiento de los procesos, que son importantes pues conllevan a realizar acciones que fortalezcan los servicios que brindan. Sin embargo, hay profesionales que con la experiencia laboral que han tenido a lo largo de su vida, lo aplican en diferentes procesos de lo aprendido y de esta manera permiten reforzar y aplicar la calidad de atención y servicios a los propietarios de los pacientes.

En la actualidad un Consultorio Veterinario brinda servicios médicos a pacientes que lo necesiten, pero los que van a evaluar su eficacia son los tutores de las mascotas que serán atendidas, es por esto la importancia de querer saber las necesidades y opiniones de los tutores de los pacientes, ya que el servicio al cliente cumple un papel muy fundamental puesto que se busca proveer tranquilidad y bienestar del paciente, investigando también la satisfacción del tutor.

En esta investigación se recolectaron datos que permiten conocer las necesidades de los pacientes, docentes tutores y a la vez opiniones en base a las experiencias obtenidas, con la finalidad de poder implementar mejoras a futuro dentro del Consultorio Académico Veterinario, como en los servicios e instalaciones, teniendo en cuenta que estos datos también se puede planificar e implementar servicios y materiales, mediante la necesidad que se genere en la cantidad de pacientes que asisten diariamente al CAV.

Ya que, en la actualidad, a las mascotas se las ha acogido como un miembro más de la familia, se genera una necesidad de bienestar mayor a épocas pasadas, por lo que acuden más a centros veterinarios.

Dentro de lo que conlleva ser tutor de una mascota, va implicados gastos económicos y gastos médicos, llevar un control de salud al día, como controles de desparasitaciones internas y externas, controles de vacunas y desparasitaciones cuando son cachorros, controles médicos de rutina. Todo

esto genera al tutor un gasto médico para que lo que se debe estar preparado y por el cual se espera un servicio de calidad óptimo.

Uno de los problemas que se presentan más a menudo, es la insatisfacción de los tutores con las clínicas veterinarias a las que se acude, tanto en, infraestructura como en calidad de servicio y las encuestas a los clientes son una opción para conocer sus opiniones y así mejorar ambas.

Por lo anteriormente expuesto, el siguiente Trabajo de Titulación detalla los siguientes objetivos:

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes que acuden al Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer el nivel de percepciones sobre los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes del CAV de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Determinar el nivel de satisfacción (muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho) mediante encuestas, de las opiniones de los clientes atendidos en el CAV.
- Identificar los servicios esperados por los tutores de las mascotas que asisten al CAV.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Consultorio veterinario

Un consultorio veterinario son propiedades que pertenecen a un médico veterinario, los cuales están destinados solamente a procedimientos básicos como consulta general, tratamientos curativos y preventivos de animales domésticos y de producción, además realizan cirugías menores o estéticas y cirugías de emergencia justificadas, debiendo para el caso el establecimiento contar con el equipo y personal capacitado debidamente acreditado estando prohibidas las realizaciones de procedimientos anestésicos y/o cirugías e internamientos (Charca,2019).

2.1.1 Procesos de una clínica veterinaria

En una clínica veterinaria, se realizan actividades básicas que se pueden clasificar en dos, administrativas y de servicios, donde las de servicio se subdividen en tres: tratamientos de baja complejidad, tratamientos de alta complejidad y tratamientos de especialistas. Los servicios veterinarios comprenden categorías económicas de bienes, entre estas estarán los mobiliarios y medicinas. Podríamos rescatar que, en los tratamientos de baja complejidad, tendremos la consulta, vacunaciones, test de pelo, obtención de radiografías, remoción de puntos postquirúrgicos, curaciones, tareas cuya realización no requiere un entrenamiento específico por parte del médico veterinario (FAO, 2006)

En los tratamientos de alta complejidad, encontramos principalmente las cirugías, procedimientos de carácter urgente y ecografías. Estos procedimientos clínicos requieren que el médico veterinario que las realice esté totalmente capacitado para que lo maneje de manera correcta y que esté en constante entrenamiento para que se actualice en innovación en sus procedimientos y métodos usados. Siendo la excepción el caso de la toma de ecografías, estos procedimientos requieren de una sala destinada exclusivamente a quirófano, idealmente esterilizada, que quede aislada del resto de los pacientes que podrían

contaminar el espacio con virus o bacterias que compliquen el pronóstico del paciente. Debe contarse para estos procesos con equipos de apoyo como anestésicos, sueros, material quirúrgico, equipos de esterilización de herramientas y suturas entre muchos otros (Sepúlveda,2009).

En el ámbito veterinario se ha visto aumentada la demanda de especialistas, y se ve como una respuesta a la demanda de una sociedad que está evolucionando y se está volviendo compleja es así como (Badiola,2011) indica: podemos agruparlas en dos familias: El primer grupo corresponde a las especialidades clásicas, como son los procedimientos neurológicos, como los mielogramas y las radiografías neurológicas de contraste; el análisis de muestras histológicas, el entrenamiento y la peluquería canina y felina. Existen nuevas especialidades que están surgiendo, que van a acoplarse a la medicina que ya se está dando, como la práctica de la cremación, kinesiología y acupuntura.

2.1.1.1 Triage.

Villacrés (2019) explica que el Triage permite la clasificación y análisis de los pacientes de manera más eficaz y rápida, así mismo su clasificación permite que, de acuerdo con su urgencia en que deben abordarse sus lesiones, se atiendan con personal especializado y que pueda manejar la situación de la mejor manera. Sin embargo en los casos más urgentes pueden llegar a afectar en sistemas del cuerpo, como cardiaco y respiratorio.

Según Restrepo y Sánchez (2017) indican que el triage se puede clasificar en ciertos parámetros como:

- Pacientes con muerte inminente o con un 90 % de probabilidades de sobrevivir, es decir, tienen que ser atendidos de inmediato.
- En el caso de los Pacientes críticos: deberán ser atendidos en minutos, como máximo una hora.
- Los Pacientes urgentes podrán ser atendidos en pocas horas.
- Los Pacientes menos graves podrán ser atendidos en menos de 24 horas.

¿Cómo son categorizados los pacientes veterinarios durante el Triage?

De acuerdo Villacrés (2019) nos indica que se pueden categorizar según el código de colores el mismo que se detalla a continuación.

- **El Color Negro:** Es la categoría donde tiene nivel de urgencia 0, ya que tiene probabilidad de muerte inminente y son pacientes que se realizara eutanasia.
- **El Color Verde:** En esta categoría se encuentran los pacientes que sobrevivirán así reciban o no un cuidado especial, está en el nivel de urgencia 3 y deben ser atendidos en un periodo de 2 hora.
- **El Color Amarillo:** Categoría urgente, deben ser atendidos en un máximo de 45 minutos a 60 minutos. El Nivel de Urgencia, 2. No se consideran críticos pero pueden llegar a serlo.
- **El Color Rojo:** Categoría crítica o de resucitación, se necesita una atención inmediata ya que atenta contra su salud y pelagra su vida, es nivel de urgencia 1.

2.2 Instalaciones

Dentro de las instalaciones, se estipula que debe haber 5 áreas debidamente identificadas y separadas, como lo son:

- Área de recepción, chequeo y registro, para una atención de calidad.
- Área de preparación de los pacientes, en esta área se va a delimitar al área sucia y el área limpia o el área blanca, negra y gris, porque es aquí donde se va a preparar mayormente para cirugía.
- Área quirúrgica, esta área tiene acceso restringido, se puede dividir en módulos o mantener una sola área, dependiendo la cantidad de personal, y que tengan adecuada iluminación y equipo e insumos necesarios.
- Área de recuperación, es donde se tendrá un seguimiento de pacientes cuyos casos ameritaban optar por un internado, hasta que se restablezcan y puedan volver a casa.

Las instalaciones deben tener agua suficiente, de fácil acceso y de manera permanente, para la limpieza de materiales, instrumental y personal (AGROCALIDAD, 2016).

2.3 Equipamiento y materiales.

Los equipos básicos necesarios en una clínica o consultorio veterinario son objetos con los cuales se miden parámetros y ayudan al diagnóstico, de los cuales algunos pueden ser:

Rayos X: La valoración radiográfica de los animales es una de las pruebas diagnósticas más importantes, es realizada con mayor frecuencia en los centros de atención veterinaria, por tanto, la obtención de estas imágenes diagnósticas debe ser de muy buena calidad. Con las radiografías torácicas se puede obtener información sobre importantes patologías como anomalías cardíacas o cáncer. En la radiografía abdominal la imagen que se obtiene es de un área en la cual se encuentran varios órganos, cambios como el tamaño de los órganos puede llevar a pensar en la posibilidad de una anomalía (Ramírez, 2017). Radiografía de pelvis, de miembros superiores y miembros inferiores son importantes en el diagnóstico de patologías y al implementar un tratamiento etiológico acertado.

Negatoscopio: Es una herramienta que consta de una pantalla iluminada donde se colocan las radiografías para su lectura (Ramírez, 2017).

Ecógrafo: La ecografía se puede utilizar para incrementar los hallazgos radiográficos. Se emplea principalmente para el estudio de la textura de los tejidos o la composición de los líquidos, proporcionando un diagnóstico etiológico acertado. La ecografía además es una excelente técnica para valorar el abdomen en los pequeños animales, para realizar aspiraciones o biopsias guiadas de los órganos abdominales, para valorar derrame pleural o peritoneal y estructuras que no se visualizan radiográficamente (Ramírez, 2017).

Máquina de multiparámetros: es un equipo que se encarga del monitoreo de ECG de 3 y 5 derivadas, temperatura de piel, oximetría, control

respiratorio, presión no invasiva, control de sístole, diástole, media, control de administración de fármacos (Kontrolab, 2018)

Máquina de anestesia: es una herramienta que sirve para administrar el agente anestésico que se transforma de líquido a gas y se mezcla con oxígeno de acuerdo con cierta proporción para la inspiración de los animales con el fin de anestesiarlos (Kontrolab,2018)

2.3.1 Equipos de diagnóstico.

Termómetros: El termómetro veterinario es el aparato que sirve para medir la temperatura de los animales (Meza,2018). Se caracteriza porque es un instrumento con características que lo hacen de fácil acceso y económico, El termómetro clínico es uno de los instrumentos más utilizados por médicos veterinarios y estudiantes para el monitoreo de la temperatura corporal en animales, pero está siendo reemplazado por el termómetro digital por su toxicidad en el ambiente y para el médico que lo utiliza (Flores,2022).

Para utilizar el termómetro para tomar la temperatura a los animales se debe introducir el termómetro en el recto del animal, teniendo el cuidado de que el termómetro quede dentro y en contacto con la mucosa y no con las heces, se debería dejar el termómetro dentro durante 3 minutos (Meza,2018).

Estetoscopio:

El estetoscopio, también conocido como fonendoscopio, se emplea en muchos campos que permiten la auscultación de sonidos como cardiacos y ruidos respiratorios (Lores,2002). El estetoscopio fue inventado por René-Théophile-Hyacinthe Laënnec en 1816 y su objetivo más importante es como método de diagnóstico por sus múltiples funciones para auscultación. (García, Crispi, & Viera, S/F).

Glucómetros veterinarios: En las pruebas para medir la glucosa en los animales se diferencian diferentes tipos como la prueba de laboratorio y la que

se realiza con los glucómetros portátiles, en esta última tiene grandes ventajas, ya se solo se necesita poca sangre, es pequeño y fácil de usar, y así disminuye el estrés de los animales, los resultados aparecen de forma inmediata, estos glucómetros portátiles también tienen especificaciones para cada especie (Arancibia, 2019).

Oxímetro: El oxímetro de pulso veterinario es un instrumento indispensable para el método diagnóstico, este mide la saturación de oxígeno del pulso y la frecuencia del pulso, se puede usar en la lengua o en la oreja del animal. La tecnología fotoeléctrica inspecciona la oxihemoglobina de conformidad con pulso de la capacidad de exploración (ECD, S/F).

Y como nos indica (Agrocalidad,2016) los equipos y materiales necesarios dentro de un consultorio veterinario son: mesa de cirugía, una fuente de luz que permita realizar todas las actividades, una mesa auxiliar, una fuente de calor, ambu, tubos endotraqueales varios calibres, termómetro, maquina rasuradora, estetoscopio, instrumental quirúrgico, gasas y apósitos estériles, hilos de sutura, jeringas, agujas, catéteres, equipos de venoclisis, sueros, hojas de bisturí, campos estériles, medicamentos y agentes antagonistas apropiados, y dentro del equipamiento para los médicos es indispensable que tengan, batas ya sea reutilizables o desechables, cofias, guantes estériles y desechables y guantes de exploración.

2.4 Laboratorio clínico veterinario

El Laboratorio Clínico es la infraestructura o espacio físico donde se realizan gran variedad de procedimientos médicos, científicos, técnicos, etc. Donde se van a recolectar recursos para documentar el estado de salud (medicina preventiva) o de enfermedad (medicina curativa). La razón por la cual un médico veterinario envía muestras al laboratorio es para poder tomar decisiones adecuadas en torno a seguimiento del paciente, ya que hacer el examen clínico solo observa una serie de manifestaciones clínicas, como signos y síntomas, que deben ser cuantificados y traducidos a datos concretos (Terres,2002).

2.4.1 Hemograma veterinario

El hemograma completo es un perfil de pruebas para medir la cantidad y calidad de los elementos celulares presentes en la sangre. Conociendo el significado de los datos individuales que presenta el hemograma y su valoración de todos en su conjunto se forman a menudo patrones o perfiles de enfermedades específicas. Por el contrario, cuando los valores se consideran de forma aislada carecen de significado y es necesario una evaluación clínica más profunda y no siempre va a ser real (Arauz, Scondellaro, Pintos, 2020).

2.4.2 Bioquímica veterinaria

Las determinaciones bioquímicas se pueden realizar utilizando suero o plasma. Algunos autores prefieren trabajar con suero porque este se hemoliza menos probablemente que el plasma, además no contiene anticoagulantes los cuales pueden interferir en las determinaciones que se vayan a hacer o pueden extraer el agua de las células sanguíneas originando la dilución de los constituyentes (Zapata y Fajardo, 2017). Un análisis de bioquímica sanguínea incluye valores electrolitos, glucosa, colesterol total, proteínas totales, albúmina, transaminasa glutámica oxalacética (GOT - AST), bilirrubina total y directa, fosfatasa alcalina, etc.

2.4.3 Exámenes de orina

El examen de orina proporciona información acerca del estado de salud renal del animal. Con los resultados se puede saber si existen ciertas condiciones o patologías como insuficiencia renal, células anormales, alteraciones glomerulares, hematuria, litiasis e infección urinaria. El artefacto que se debe utilizar en una consulta ambulatoria en cuanto a exámenes de orina es la tira de orina, es un análisis obligatorio, ya que es fácil de realizar, se pueden analizar visualmente o por medio de un lector. Entre los parámetros a evaluar se encuentran (LAV Madrid, 2018):

- **Leucocitos:** indican un proceso infeccioso. Puede ser normal hasta menos de 10 leucocitos por campo en 40X.

- **Urobilinógeno:** puede dar 1+ en perros sanos y a pH altos. Si hay un aumento claro, indica hemorragia o lesión hepática.
- **Proteínas:** la tira de orina detecta la albumina. En perros sanos pueden llegar a eliminarse hasta 50mg/dl de orina.
- **pH:** el valor normal en perros y gatos se encuentra entre 5-7.5.
- **Sangre:** la tira de orina detecta tanto hematíes como hemoglobina y mioglobina.
- **Densidad:** la densidad está relacionado con el grado de hidratación del animal.
- **Cuerpos cetónicos:** se encuentra positivo en ayunos prolongados, fiebre alta, y sobre todo en diabetes.
- **Glucosa:** si se supera el umbral renal (175-225 mg/dl en perros y 250-350mg/dl en gatos) de glucosa en sangre, en enfermedad tubular renal da positivo.

2.5 Personal que labora en un consultorio veterinario

El personal de sanidad animal debe estar capacitado con una buena planificación e instrucción, ya que esto es de máxima importancia para que se pueda brindar cualquier servicio de sanidad animal. Que exista el suficiente personal con experiencia y que tenga una formación apropiada, debe ser indispensable para que se dé un servicio de calidad en una clínica veterinaria, es así que podríamos decir, que una clínica veterinaria debe contar de manera obligatoria con médicos capacitados para las tareas que se vayan a realizar, y personal capacitado para asistir y poder brindar servicios que procuren el bienestar animal. Existe unos escasos de médicos veterinarios en países que aún están en desarrollo por lo que se genera un obstáculo importante en la ejecución de programas de sanidad, como en la producción ganadera y la producción animal en general (FAO, 2007)

El personal que debe laborar en un consultorio veterinario está constituido por Médicos veterinarios que tengan sus licencias y demás papeles en regla, auxiliares veterinarios, que de la misma manera tengan estudios y sus papeles

para poder laborar, y de ser necesario también pasantes o estudiantes de la carrera (Ricardo, 2020)

2.5.1 Médico veterinario

El médico veterinario, es el profesional encargado de la salud y el bienestar animal, el cual debe tener sus estudios universitarios, con estudios equivalentes a una licenciatura o grado. El médico veterinario, debe diagnosticar, prevenir y tratar las enfermedades que afectan a los animales tanto domésticos como exóticos y de ganado. Tiene un árbol con amplias ramas en las que puede ejercer y al igual que el médico para humanos, tiene la oportunidad de especializarse en diferentes campos que le van a permitir aplicar esos conocimientos para dar un servicio más indicado para velar por el bienestar de los animales (Barcelona Activa,2011).

La medicina Veterinaria no tiene el reconocimiento que debería tener, sin embargo, es una de las profesiones con el campo más amplio en cuanto a estudio y realización profesional. El desconocimiento de las personas hace que la profesión sea menos remunerada que demás profesionales en el área de la salud, pero el médico veterinario debe siempre estar en constante capacitación y siempre ir abriendo nuevas puertas y líneas de investigación (Leyva-ocris ,2005).

Dentro de las capacidades que debe tener un médico veterinario está el saber varios idiomas como inglés y español, ya que, para la realización de trabajos de investigación, o las capacitaciones va a ser indispensable (Leyva-ocris ,2005).

2.5.2 Auxiliares y pasantes veterinarios.

El auxiliar veterinario es una persona que ha completado estudios medios en cursos de veterinaria, que tiene conocimientos en el área gracias a cursos o autogestión, mas no por una educación profesional integral, el auxiliar es necesario en las clínicas veterinarias ya que es la mano derecha del médico, mas, no puede ser adjudicada ninguna tarea por sí solo y toda tarea realizada

tiene que ser en compañía de un médico veterinario. Es un puesto basado en la experiencia empírica y la práctica de las practicas que los médicos veterinarios les asignan de manera subjetiva (Serra Bosh y Velasco,2017)

2.6 Atención veterinaria

2.6.1 Anamnesis veterinaria

La anamnesis es el proceso por el cual el médico estudia los signos clínicos de su paciente, se ven parámetros como actitud del paciente, estado mental y temperamento, peso y estado corporal. La finalidad de la anamnesis es suministrar elementos suficientes en el juicio para poder realizar el diagnóstico presuntivo. (Chavez, M. C. et all,2010)

2.6.1.1 Historia

La Anamnesis ya desarrollada en el siglo I D.C, en Alejandría, servía para descubrir la personalidad del enfermo y su comportamiento psicofísico, además de su estado y el diagnóstico de la enfermedad como tal. Las preguntas médicas de “Rufo” el pionero del término anamnesis y sus componentes como tal, se apartaban del uso médico, así que constituyeron durante siglos la única instrucción detallada para recoger la Anamnesis. Él dice, que hay que hacer preguntas al enfermo para así conocer cómo se relaciona con la enfermedad. Su obra fue utilizada más adelante por los médicos Bizantinos y fue traducida completamente por los árabes (Carugati,2011).

2.6.1.2 Actualidad

En la actualidad, en base a las mejoras que se han dado, y enfocados en la medicina veterinaria, el médico deberá actuar con paciencia para así, dar tranquilidad a los dueños, puesto que se puede mal interpretar las acciones del médico como que estuviera apremiado por la urgencia del tiempo. El progreso en los avances de la medicina tecnológica, en materia de métodos complementarios, tales como: citopatología, histopatología, química y enzimología, bacteriología, micología, así como también diagnósticos por

imágenes, etc., es así que estos avances han contribuido a influir sobre la actuación veterinaria actual, en forma beneficiosa para lograr una rápida y segura restitución del estado de salud de nuestros pacientes, a expensas de una práctica médica de alta costo para el propietario (Carugati,2011).

2.7 Tendencias en estilo de vida de mascotas.

Se ha visto un incremento en la tenencia de mascotas en la última década, esto ha ocurrido principalmente por los cambios en las relaciones sociales, que hoy en día se han vuelto difíciles y frágiles, obligando a las personas a buscar compañía y refugio en los animales (Díaz y Rodríguez, 2019).

Se evidencia una preferencia entre los dueños de mascotas hacia los perros, que ocupan el 71 % de tendencia en el mercado, según (Coello,2021) y también nos indica que el resto de las mascotas como gatos y aves ocupan el 14% mientras que las mascotas menos convencionales como tortugas, hámsteres y peces ocupan el 4 %.

Hay factores que crean un cambio social en la forma de vida normal de la sociedad, aquí es cuando las personas humanizan a sus mascotas y se crea denominaciones hacia ellos como “hijos” una humanización que se le ha otorgado a las mascotas, dándoles un trato especial y muy parecido a la calidad de vida de un humano en óptimas condiciones en estos cambios sociales se nota una diferencia en la forma de vida cotidiana de la sociedad en sí, en las que se les da un trato especial (Rojas, 2021).

De acuerdo con lo indicado por Valente, que los cambios se incluyen actitudes humanas como festejos de celebraciones como cumpleaños, en atribuir necesidades y dando paso a la adquisición de productos de lujo como ropa y accesorios, comidas especiales y llevar a la mascota siempre con el dueño creando un apego de ambas partes. (Valente, 2018).

Esta humanización se relaciona directamente con el antropomorfismo, que según Díaz y Olarte (2019), las mujeres pasan mucho más tiempo con sus mascotas que los hombres, sobre todo en adultos y adultos mayores, además,

estos no perciben tanto los costos de sus mascotas como lo hacen los jóvenes entre 21 a 33 años. Esta tendencia también ha sido observada en Ecuador, principalmente en los Millennials quienes muestran una tendencia hacia el antropomorfismo, lo que lleva a prever un incremento en oportunidades, productos y servicios mascotas (ProEcuador,2021)

2.8 Clientes

2.8.1 Tutores de mascotas

El adquirir una mascota es una responsabilidad como nos indican Sánchez (Hernández y Calle,2019), ya que esto involucra las necesidades de animal que van a ser distintas para cada animal y van a ir de acuerdo con su especie, raza, tamaño, edad, condición de salud, entre otros.

Según (Santibañez, 2022), “En la Ciudad de Guayaquil, y según la legislación, los propietarios de mascotas deben cumplir obligaciones para prever su bienestar, incluyendo el alojamiento, tratamientos médicos, protección, alimentación, salud, cariño, socialización entre otros (Consejo Cantonal de Guayaquil,2019). Algo similar ocurre con la legislación de Samborondón, los tenedores de mascotas están obligados a alimentarlos, darles alojamiento, mantenerlos con buenas condiciones higiénicas, protegerlos, adiestrarlos y cumplir con las exigencias biológicas de la especie y su raza (Consejo Municipal de Samborondón, 2019)”.

2.8.2 Preferencia de mascotas.

Se estima que en Ecuador hay una población canina de 2 313 542 y una población humana de 15 475 850 habitantes. Para los gatos no hay un censo estadístico nacional, pero se estima que en relación por cada 8 habitantes un gato y por cada 6.67 habitantes hay un perro puesto que mundialmente hay un 76 % de población canina (Ávila, 2013).

En el caso de los propietarios de los gatos suelen ser personas mas introvertidas e independientes, a diferencia con los propietarios de perros que tienden a ser más extrovertidos, mucho más sociables y les gusta más estar

acompañados, además los propietarios de gatos tienden a ser impredecibles. Son muy buenos para seguir indicaciones o no, no hay punto medio (Merino, 2019).

2.8.3 Costos Percibidos.

En Ecuador, el mercado de mascotas ha incrementado de manera notable y se evidencia con las estadísticas, puesto que, 2 de cada 3 personas tienen una mascota, no se diferencia el tipo de mascota (López ,2018).

(Cedeño y Pin,2018) indica que, al adquirir una mascota también se debe prever los gastos monetarios que esta va a generar, puesto que una mascota tiene necesidades al igual que un hijo y llegan a ser bastante parecidas, en estas podemos incluir una buena alimentación, salud, cariño y estimulación. Los gastos percibidos también van a variar dependiendo de elecciones que se hagan de estos factores, es decir, se debe tener en cuenta el tipo de mascota que se elegirá, la raza, el peso, los productos y servicios que se le deseen ofrecer, entre otros. Sin embargo, se puede tomar una media general y como los autores Cedeño Y Pin indican: “los gastos mensuales de una mascota están en un rango de USD 40 a USD 80 en alimentos, USD 15 - 20 gastos de servicios médicos , alrededor de USD 10 - 15 en estética y USD 10 - 15 en otros, sin tomar en cuenta en los gastos por alguna emergencia o necesidad especial. Con esto, se estima que el costo anual en servicios veterinarios es entre USD 420 a 600 por mascota, donde no se van a incluir exámenes complementarios, y demás servicios extras indicado por (Santibañez ,2022).

El costo o el valor de un producto o de un servicio no siempre será monetario (Burgos,2020) por lo que el precio de algo no siempre va a ser equitativo a valor monetario, puesto que, los beneficios de ese algo van a influir en su valor, también cabe recalcar que existe un valor sentimental que se le atribuye a ciertas cosas.

El valor de las mascotas es equivalente a los motivos por los cuales se elige adquirirlo, según (Franco del Rio,2019) y es así, ya que al tener una

mascota se debe ser responsable de sus necesidades y dentro de estas se van a evidenciar beneficios, pero también costos ya sea monetarios, tiempo y el esfuerzo en cuidar a esta.

2.9 CAV UCSG

El consultorio académico veterinario (CAV) es un espacio donde se atiende a la comunidad universitaria, comunidad de los alrededores, con fines educativos, para que los estudiantes que requieran practicas puedan realizarlas en este lugar.

El CAV dedicado al servicio de los animales domésticos y a formación de estudiantes y pasantes de las carreras de Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) y Médico Veterinario (MV) tiene como principales propósitos lo redactado a continuación (Villacrés,2019).

2.9.1 Misión

Desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para el desenvolvimiento del futuro profesional en el área clínica en Medicina Veterinaria, con valores morales y ética profesional promoviendo valores con la participación responsable, y honestidad, alcanzados en su formación profesional, en beneficio de los animales y la sociedad (Villacrés,2019)

2.9.1 Visión

Ser un referente de enseñanza práctica docente en el área de medicina veterinaria, aportando con la vinculación al servicio de la comunidad con actividades que se realizan en el Consultorio Académico Veterinario “CAV” para el cumplimiento de las normas y estándares técnicos y sanitarios nacionales e internacionales en el uso del área destinada a laboratorio, imagenología, rayos X, con énfasis en el tratamiento, prevención y control de agentes patógenos que afectan a las especies animales y pueden ser transmitidas dentro del laboratorio (Villacrés,2019).

2.9.2 Equipos de diagnostico

Los equipos disponibles en el CAV son escasos, influyendo directamente sobre la atención brindada a las mascotas. Los equipos disponibles en el CAV son:

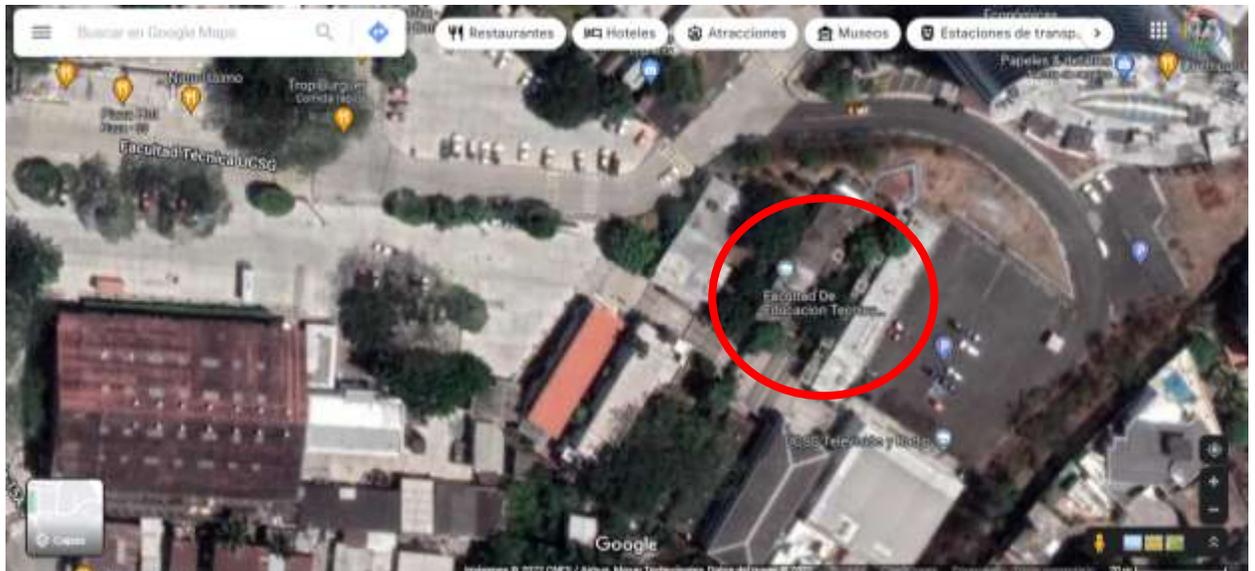
- Microscopio
- Termómetro
- Estetoscopio
- Mesa de exploración

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación del Proyecto

Está ubicado en la Provincia del Guayas, en la Ciudad de Guayaquil, dentro de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, donde se receptaron pacientes en el Consultorio Académico Veterinario de la Facultad de Educación Técnica para el Desarrollo, con coordenadas -2.183081, -79.903392

Gráfico 1. Ubicación Geográfica de la Clínica Académica Veterinaria de la Facultad de Educación Técnica para el Desarrollo



Fuente: Google Maps 2022

3.2 Características climáticas

El clima de la ciudad de Guayaquil representa el resultado de la combinación de varios elementos. En primer lugar, la ubicación de la ciudad está en plena zona ecuatorial, por lo que existe una temperatura cálida durante casi todo el año. Sin embargo, por la proximidad que tiene Guayaquil al Océano Pacífico contribuye a que tanto las corrientes de Humboldt y del Niño establezcan dos periodos climáticos, que se diferencian con claridad.

En Guayaquil, la temporada de lluvia es muy caliente, opresiva y nublada y la temporada seca es caliente, y parcialmente nublada. Durante el transcurso del año, la temperatura generalmente varía de 21 °C a 31 °C y rara vez baja a menos de 19 °C o sube a más de 33 °C, contemplado entre los meses de enero a mayo, y la temporada seca que abarca los meses de junio a diciembre.

Gráfico 2. Parámetros climáticos promedio de la Ciudad de Guayaquil

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Año
Temperatura, promedio (°C)	29	29	30	29	29	27	27	27	27	27	28	29	28
Temperatura máxima media (°C)	33	32	33	33	32	31	30	30	32	31	32	33	32
Temperatura mínima media (°C)	24	24	25	24	24	23	22	21	22	22	23	23	23
Humedad relativa (%)	73	77	74	75	73	74	73	71	70	70	68	68	72
Velocidad del viento (en horizontal) (m/s)	3,6	2,2	2,7	2,7	3,6	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0	3,6
Velocidad del viento (en horizontal) km/h	12	8	9	9	12	14	14	16	14	14	14	14	12
Velocidad del viento (en horizontal) mi/h	8	5	6	6	8	9	9	10	9	9	9	9	8
Precipitaciones (mm)	220	280	290	180	50	20	2,5	0	2,5	2,5	2,5	30	1080
Precipitaciones (pulgadas)	8.8	11.0	11.3	7.1	2.1	0.7	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.2	42.7
Días tormentosos	1	3	4	4	2	1	0	0	0	0	1	0	16

Fuente: Weatherbase

Fuente: Estudio de mobiliario urbano para paraderos de buses alimentadores de la ruta los esteros de la metrovía Torres (2016)

A modo general el clima de la ciudad de Guayaquil puede ser calificado como un subtipo del clima tropical de sabana. Otro elemento que destacar sería que las temperaturas cálidas se deben a la ubicación de la ciudad en la zona ecuatorial, donde las temperaturas más altas se dan entre los meses de enero y mayo.

3.3 Materiales

- Pacientes
- Laptop
- Lapicero
- Hoja bond A4
- Encuesta.

3.4 Metodología

La modalidad de esta investigación se basó en un conjunto de ideas, opiniones e indagaciones con resultados viables, por lo que el diseño es de tipo descriptivo y exploratorio ubicada en el paradigma Cualitativo, lo que permitió facilitar las respuestas más válidas a las cuestiones que se plantearon de acuerdo a McMillan y Schumacher (2005). Ellos explican que: “la investigación que emplea una modalidad descriptiva refiere un determinado fenómeno utilizando números para caracterizar a individuos o grupos” (p. 42)

Para tener una visión más amplia y profunda del fenómeno en estudio, la investigación tuvo un enfoque mixto, ya que se combinó métodos cuantitativos y cualitativos para generar la recopilación de datos e información de fuentes primarias y secundarias.

Se aplicó el método deductivo- inductivo para nuestra investigación, consiguiendo ir de lo general a lo particular y viceversa, y así poder determinar las conclusiones sobre el seguimiento de los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes que acuden al Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

3.4.1 Observación

Se utilizó la observación directa e indirecta para englobar cada una de las áreas a estudiar, realizando visitas al Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, para constatar el tipo de actividad que realizan.

3.4.2 Entrevista

Se aplicó una entrevista a (nombre de usuario) quien participa en los procesos veterinarios ofrecidos por el Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por lo que es importante aplicar una guía de entrevista personalizada con preguntas cerradas (Aguilar y Trujillo, 2015).

3.4.3 Encuesta

Por medio de la realización de encuestas de satisfacción como un método complementario, se podrá conocer el nivel de confianza y complacencia que presentan los clientes del Consultorio Académico Veterinario acerca del servicio médico prestado, además de conocer su percepción sobre la calidad de atención y el grado de cumplimiento de estos.

3.4.4 Cuestionario

Nivel de precepción de los servicios veterinarios brindados en el Consultorio Académico Veterinario.

1. **¿Cómo considera la atención brindada por parte del personal del CAV hacia usted y su macota?**

- muy satisfactoria
- satisfactoria
- Poco satisfactoria

2. **Califique la instalación del área de espera.**

- muy satisfactoria
- satisfactoria
- Poco satisfactoria

3. **Califique la instalación del área consultorio.**

- muy satisfactoria
- satisfactoria
- Poco satisfactoria

4. **¿Realizaron un registro médico para su mascota en el Consultorio Académico Veterinario?**

- Si

- No

5. **¿Cómo califica la asistencia brindada durante consulta de su mascota por el médico tratante?**

- Poco satisfactorio
- Satisfactorio
- Muy satisfactorio

6. **¿Hubo disponibilidad de medicamentos y vacunas necesarias para su mascota?**

- Si
- No
- algunas

7. **¿Hubo disponibilidad de equipos médicos para la atención oportuna de su mascota?**

- Rayos x
- Ecógrafo
- Laboratorio
- Ninguno

8. **¿Considera que el tiempo esperado para la atención de su mascota fue el adecuado?**

- Si
- No

9. **¿La organización de los turnos de atención es la adecuada?**

- Si
- No

10. **¿Cómo califica el ambiente laboral dentro del Consultorio Académico Veterinario?**

- Muy bueno
- Bueno
- Malo

11. **¿Se realizó algún tipo de examen complementario a su mascota?**

- Si
- No

Preguntas destinadas a identificar los servicios esperados por los tutores de las mascotas que asisten al Consultorio Académico Veterinario.

12. **¿Qué tiempo cree usted que sea prudente esperar para una atención médica?**

- 10 minutos.
- 20 minutos.
- 30 minutos.

13. **¿Considera que debe existir personal especializado en el CAV para la atención médica en el área de traumatología e imagenología?**

- Si
- No

14. **¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico para imagenología?**

- Si
- No

15. **¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico de laboratorio clínico en el CAV?**

- Si
- No

16. **¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en la sala de espera, con mejor mobiliario?**

- Si
- No

17. **¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en el consultorio y quirófano del CAV?**

- Si
- No

18. **¿Desearía que exista una mayor disponibilidad de medicamentos y vacunas para una atención oportuna?**

- Si
- No

19. **Indique usted el valor adecuado a cancelar por la consulta médica de su mascota.**

- \$5
- \$10
- \$15

20. **¿Considera usted que se debe establecer un mecanismo de agendamiento de citas médicas?**

- Si
- No

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Corresponde exclusivamente con los pacientes de quienes acudieron al Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, en periodo del semestre A-2022, dentro de los meses de mayo hasta agosto.

3.5.2 Muestra

Se abordó en este trabajo a modo de estudio de caso, que no se aplicó formas de muestreo y se trabajó con los pacientes del Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Con una muestra de 100 tutores que asistieron con sus respectivas mascotas, por tanto, de una muestra escogida por conveniencia (muestreo no probabilístico) en función de los objetivos del trabajo.

3.6 Variables que se evaluaron

- Niveles de satisfacción de los servicios veterinarios.
- Pacientes del Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

3.7 Tipo de estudio

3.7.1 Investigación cualitativa

El trabajo presentado, se obtuvo a través de una investigación con un enfoque cualitativo, con un alcance de tipo observatorio y descriptivo, esta investigación se desarrolló con mayor nivel de profundidad, lo que influyeron directamente con las decisiones de lo investigado, mediante la realización de varias encuestas en donde se recolectaron diferentes opiniones de los clientes de una manera subjetiva.

3.7.2 Investigación cuantitativa

A través de los resultados que se obtuvo por las encuestas realizadas, se logró recolectar datos para estudiarlos y sacar conclusiones que ayudaron a los objetivos de la investigación.

3.8 Método de investigación

3.8.1 Método inductivo

Tras el análisis de los tipos de servicios veterinarios, cumplimos con una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción a partir de las premisas para poder llegar a generar las conclusiones de nuestro proyecto de investigación.

3.8.2 Método deductivo

Con la utilización de este método se obtuvieron resultados finales de la investigación ya que parte desde lo más macro hasta lo micro, ayudándonos a optimizar cada uno de los casos y determinar cada situación en mejorar cada caso.

3.8.3 Alcance de la investigación

Descriptivo: Como se desea tener un nivel de profundidad acerca de las propiedades, características, procesos y objetos es necesario tomar en cuenta las indicaciones de (Sampieri, 2014) , lo que nos permitió recoger la información de forma independiente y así mismo en conjunto de los diferentes conceptos y variables a investigar.

3.9 Diseño de investigación

Esta investigación no tuvo un enfoque experimental, ya que la investigación fue de manera específica debido a que la investigación no fue

manipulada intencionalmente a las variables establecidas, de tal manera, que se observó en su ámbito natural realizando el posterior análisis de la investigación.

3.10 Análisis Estadístico

La encuesta fue dividida en dos secciones: Nivel de precepción de los servicios veterinarios brindados en el Consultorio Académico Veterinario y, Preguntas destinadas a identificar los servicios esperados por los tutores de las mascotas que asisten al Consultorio Académico Veterinario.

Se realizó un análisis descriptivo, los resultados finales se presentaron de manera total en porcentual que contiene por cada una de las preguntas y su objetivo, tomando en cuenta y considerando cada respuesta favorable. Se utilizaron gráficos de pastel para que cada uno de estos representara los resultados alcanzados.

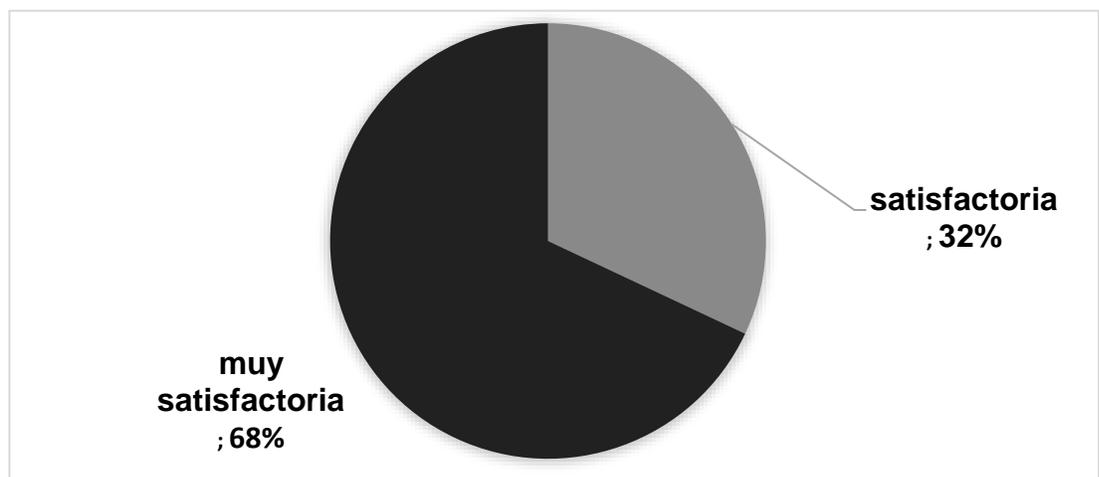
4 RESULTADOS

De acuerdo con el diseño metodológico, se consideraron los pacientes que acudieron al Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en periodo del semestre A-2022 desde mayo hasta agosto, según la muestra no probabilística de 100 tutores que asistieron con sus mascotas para interpretar las variables definidas. Se recolectó información con 20 preguntas cerradas donde se interpretaron y analizaron con un nivel de profundidad, obteniendo los siguientes datos cuantitativos mediante las estadísticas.

4.1 Pregunta 1. ¿Cómo considera la atención brindada por parte del personal del CAV hacia usted y su mascota?

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, sobre la atención brindada por el personal en el Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, se observa que, es muy satisfactoria con un 68 %, no obstante, hay que fortalecer un poco más la atención a los usuarios representada en un 32%, con un nivel de satisfactorio, ver **Gráfico 3**.

Gráfico 3. ¿Cómo considera la atención brindada por parte del personal del CAV hacia usted y su mascota?

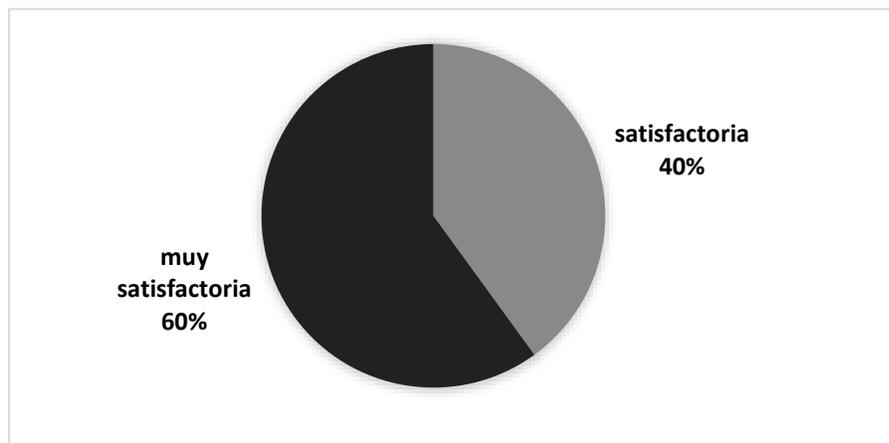


Elaborado por: La autora.

4.2. Pregunta 2. Califique la instalación del área de espera.

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, sobre la valoración de la sala de espera en el Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, se demuestra de manera que es muy satisfactoria con un 60 %, mientras que algunos usuarios indicaron que un 40 %, muestran un nivel de satisfacción

Gráfico 4. Califique la instalación del área de espera.

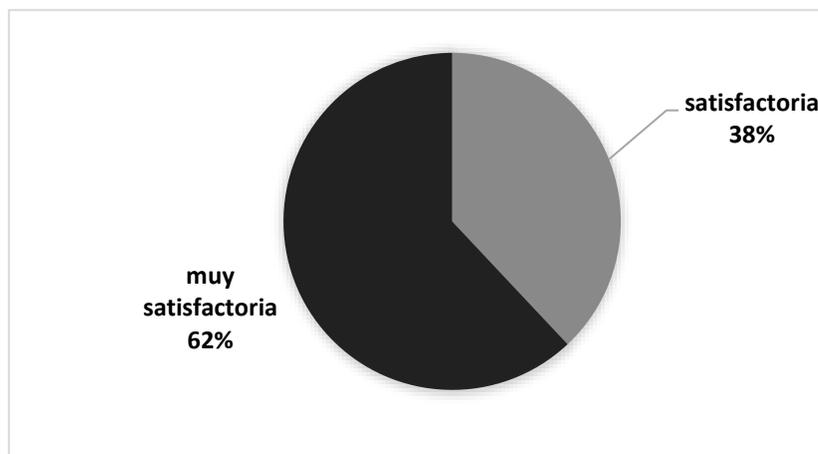


Elaborado por: la autora.

4.3. Pregunta 3. Califique la instalación del área de consulta

Análisis: Con los datos obtenidos en la encuesta, y como se observa en el **gráfico 5**, referente a la percepción sobre las instalaciones del consultorio veterinario del Consultorio Académico Veterinario de la Universidad, se evidencia que en general, los usuarios quedaron muy satisfechos con las instalaciones, obteniendo un 62 %, muy satisfactorios y un 38 %, de satisfactoria.

Gráfico 5. Califique la instalación del área de consulta

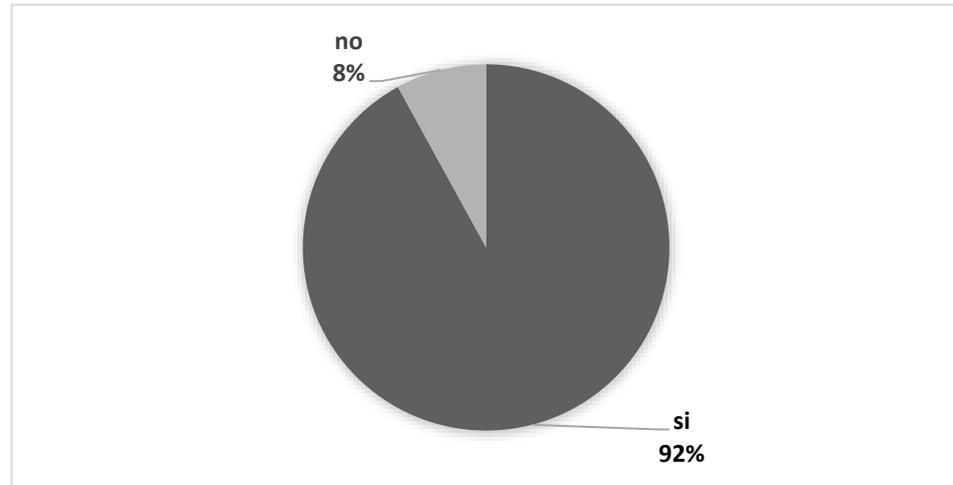


Elaborado por: La autora.

4.4. Pregunta 4. ¿Realizaron un registro médico para su mascota en el CAV?

Análisis: Los valores de frecuencia en el **gráfico 6** muestran que sobrepasa el 92 % de satisfacción de los tutores en cuanto a si se realizan los registros médicos para la atención de las mascotas, observándose que se realizan de manera general dentro del CAV, sin embargo, el 8 % refleja insatisfacción al percibir que estos no se realizan.

Gráfico 6. ¿Realizaron un registro médico para su mascota en el Consultorio Académico Veterinario?

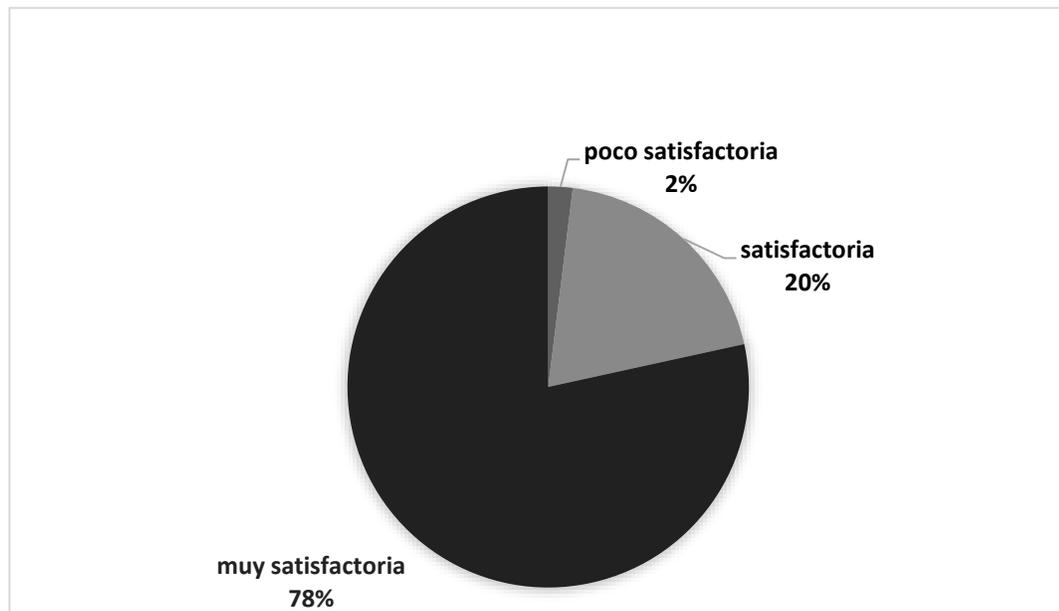


Elaborado por: La autora.

4.5. Pregunta 5. ¿Cómo califica la asistencia brindada durante la consulta de su mascota por el médico tratante?

Análisis: En la encuesta realizada a los propietarios de los pacientes sobre la asistencia brindada por el médico tratante (**gráfico 7**) muestra que del 78 % es muy satisfactorio, teniendo en cuenta que un 2 % piensan que es poco satisfactorio, que no afectaría en la atención brindada a la mascota con respecto a los servicios veterinarios brindados a los propietarios de las mascotas.

Gráfico 7. ¿Cómo califica la asistencia brindada durante la consulta de su mascota por el médico tratante?

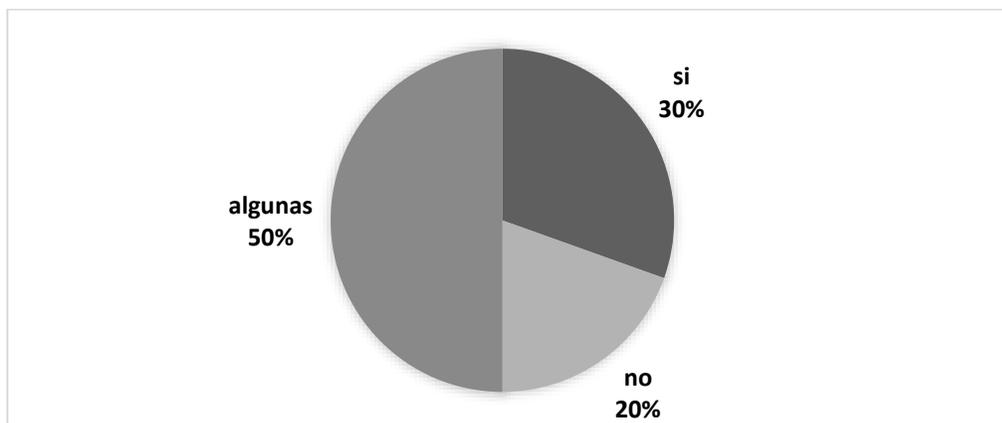


Elaborado por: La autora.

4.6. Pregunta 6. ¿Hubo disponibilidad de medicamentos y vacunas necesarias para su mascota?

Análisis: En la encuesta realizada a los propietarios de las mascotas que asistieron al CAV, se muestra que el 50 % contaron con la disponibilidad de medicamentos y las vacunas necesarias, el 30 % pudieron contar con ciertos medicamentos necesarios, sin embargo, el 20 % no contaron con esta disponibilidad, por lo que se sugiere que el CAV deberá realizar autogestión para la compra de estos y de esta manera brindar la mejor atención a los pacientes.

Gráfico 8. ¿Hubo disponibilidad de medicamentos y vacunas necesarias para su mascota?

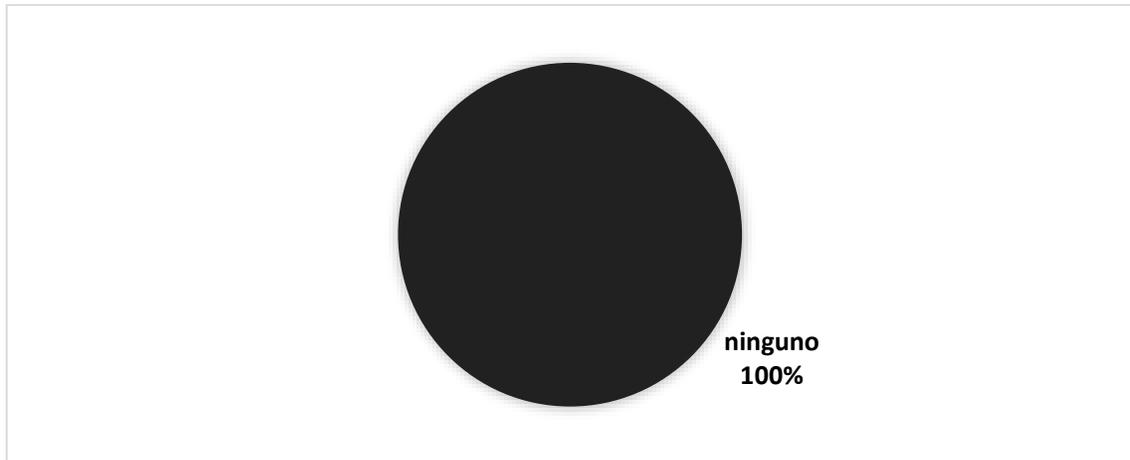


Elaborado por: La autora.

4.7 pregunta 7. ¿Hubo disponibilidad de equipos médicos para la atención oportuna de su mascota?

Análisis: En los resultados obtenidos de la encuesta realizada hacia los propietarios de las mascotas se obtuvo que, el 100 % opina que no se cuenta con disponibilidad de equipos médicos para la atención de las mascotas, por lo cual es sumamente preocupante no contar con lo necesario para brindar una buena atención a las mismas. **Ver gráfico 9.**

Gráfico 9. ¿Hubo disponibilidad de equipos médicos para la atención oportuna de su mascota?

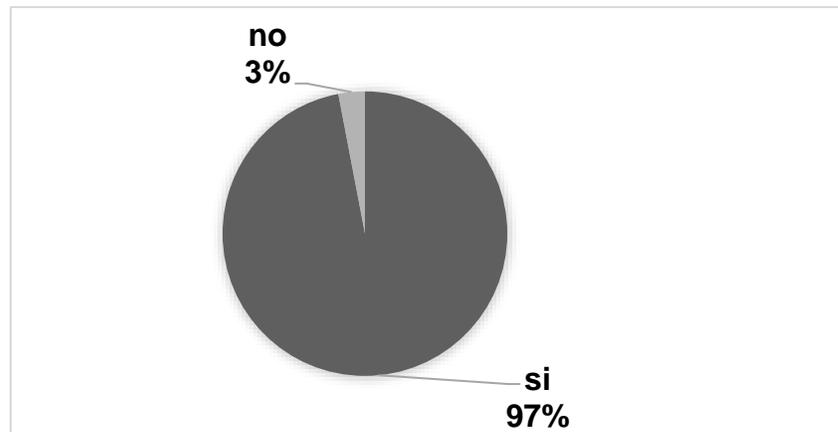


Elaborado por: La autora.

4.8 Pregunta 8. ¿Considera que el tiempo esperado para la atención de su mascota fue el adecuado?

Análisis: El 97 % de usuarios indicaron su satisfacción acerca del tiempo que esperaron para la atención médica, ver **gráfico 10**. Y al solo haber un 3 % de insatisfacción por parte de los propietarios de mascotas, se puede concluir que, el protocolo que lleva el CAV es el adecuado, ya que se agendan las citas en espacios disponibles, disminuyendo así el tiempo de espera de las personas.

Gráfico 10. ¿Considera que el tiempo esperado para la atención de su mascota fue el adecuado?

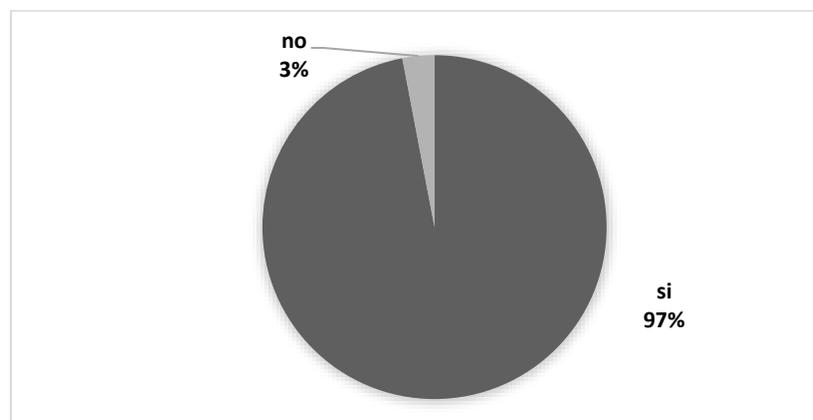


Elaborado por: La autora.

4.9 pregunta 9. ¿La organización de los turnos de atención es adecuada?

Análisis: Como apreciamos en el **gráfico 11**, solo el 3 % de los encuestados sintieron insatisfacción en la organización de los turnos, ya que el 97 % de tutores de mascotas se sintieron satisfechos en la debida atención y organización del CAV.

Gráfico 11 . ¿La organización de los turnos de atención es adecuada?

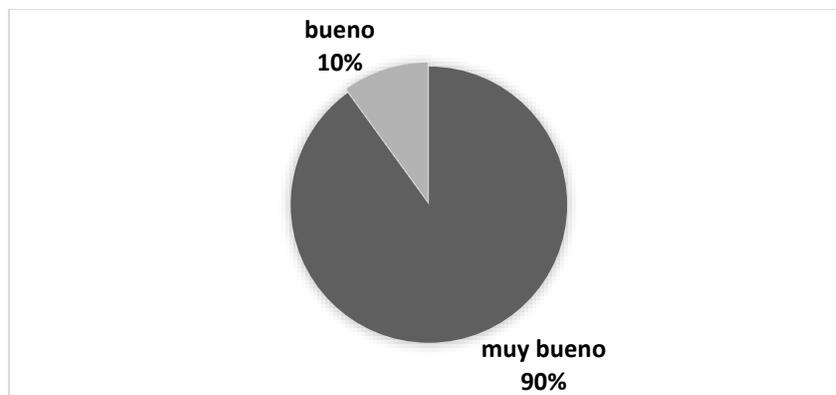


Elaborado por: La autora.

4.10 pregunta 10. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro del CAV?

Análisis: Como se puede apreciar en el **Gráfico 12**, los propietarios de las mascotas opinan en su mayoría el 90 %, que en el Consultorio Académico Veterinario existe un muy buen ambiente laboral, sin embargo, el 10 %, lo considera como bueno.

Gráfico 12: ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro del CAV?

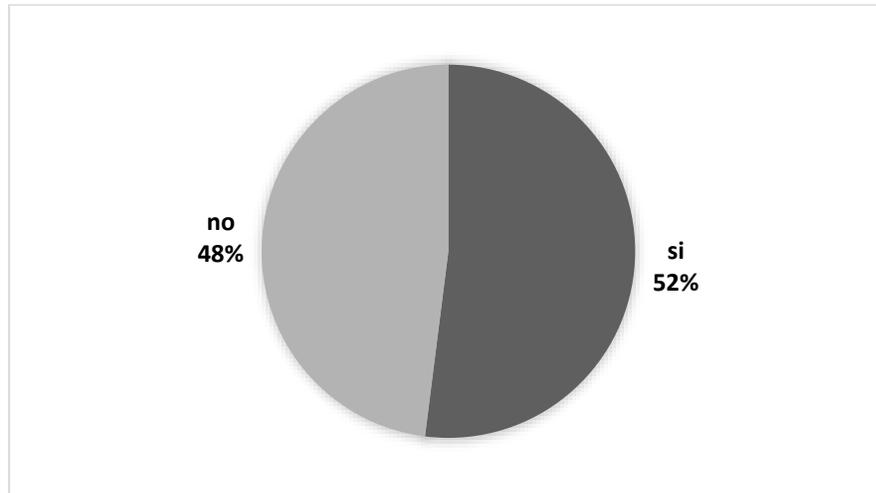


Elaborado por: La autora.

4.11 pregunta 11. ¿Se realizó algún tipo de examen complementario a su mascota?

Análisis: En el **gráfico 13** se demuestra que un 52 %, de los pacientes realizaron un examen complementario a su mascota, mientras que un 48 %, señaló que no realizó algún tipo de examen.

Gráfico 13. ¿Se realizó algún tipo de examen complementario a su mascota?

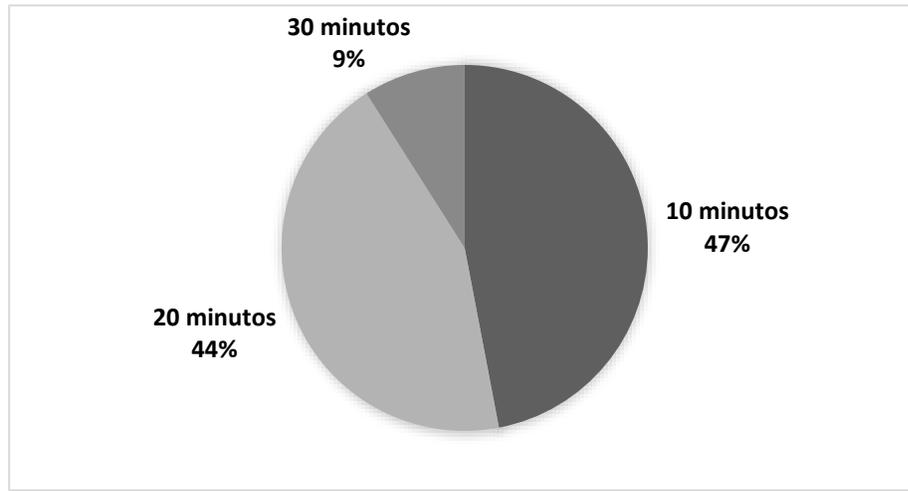


Elaborado por: La Autora.

4.12 pregunta 12. ¿Qué tiempo cree usted que sea prudente esperar para una atención médica?

Análisis: Como se puede apreciar en el **Gráfico 14**, el 44 % de los propietarios de los pacientes indicaron que el tiempo prudente para esperar la atención médica debe ser de 20 minutos; sin embargo, el 47 %, de los encuestados indicaron que debe ser 10 minutos; mientras que el 9 %, opinaron que se debería esperar 30 minutos, por lo que el CAV deberá tener en cuenta en controlar el tiempo de la espera del paciente.

Gráfico 14. ¿Qué tiempo cree usted que sea prudente esperar para una atención médica?

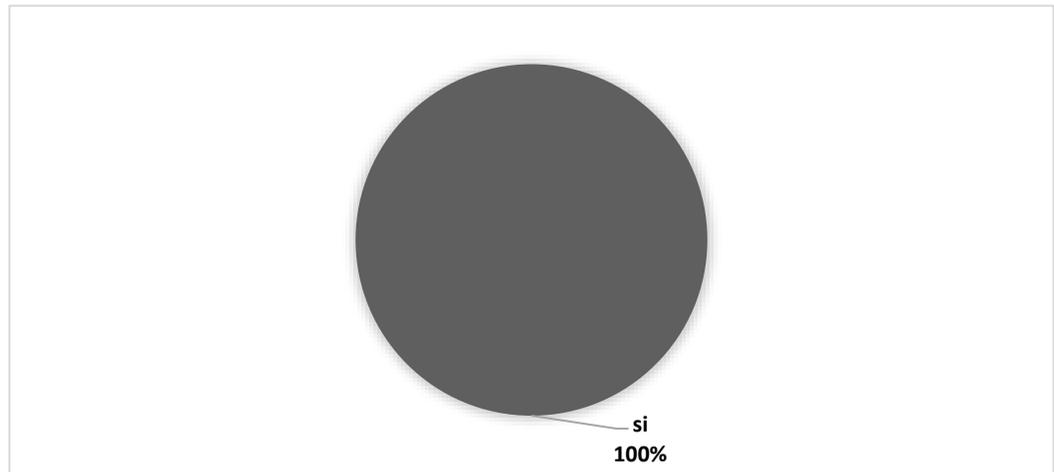


Elaborado por: La autora.

4.13 pregunta 13. ¿Considera que debe existir personal especializado en el CAV para la atención médica en el área de traumatología e imagenología?

Análisis: Como se puede apreciar en el **Gráfico 15**, Un 100% de los propietarios de las mascotas, indicaron que se debe contar con un personal especializado en el CAV, en contratar profesionales especializados y altamente capacitados con experiencia en traumatología e imagenología, ya que de esta manera mejoraría la atención a los pacientes.

Gráfico 15. ¿Considera que debe existir personal especializado en el CAV para la atención médica en el área de traumatología e imagenología?

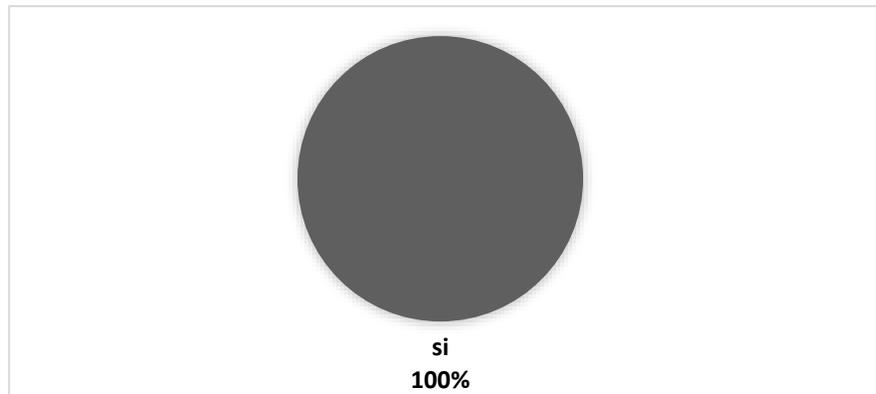


Elaborado por: La autora.

4.14 pregunta 14. ¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico para imagenología?

Análisis: El 100 % de los encuestados consideraron importante la implementación de equipos de diagnóstico, como se muestra en el **gráfico 16**, los equipos de diagnóstico son sumamente importantes para poder realizar una buena consulta médica, es así que, al mostrar esta inconformidad por parte de los propietarios de mascotas, se debe buscar maneras de implementar estos equipos.

Gráfico 16. ¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico para imagenología?

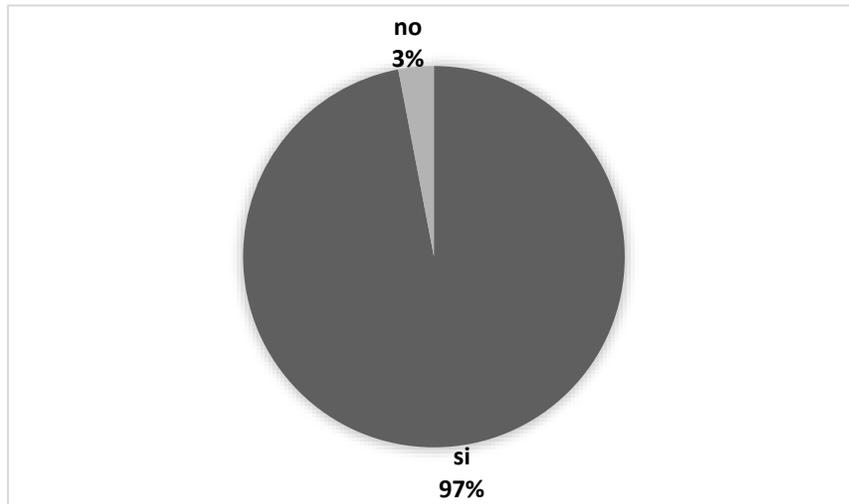


Elaborado por: La autora.

4.15 pregunta 15. ¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico de laboratorio clínico en el CAV?

Análisis: El 97 % de los propietarios de los pacientes mostraron su insatisfacción en cuanto a la cantidad de equipos de diagnóstico que existen en el CAV, al indicar que si consideran necesario el implementar equipos de diagnóstico de laboratorio en el mismo. Solo el 3 % de usuarios encuestados no consideran necesario las mejoras, ver **gráfico 17**.

Gráfico 17. ¿Considera que debe existir equipos de diagnóstico de laboratorio clínico en el CAV?

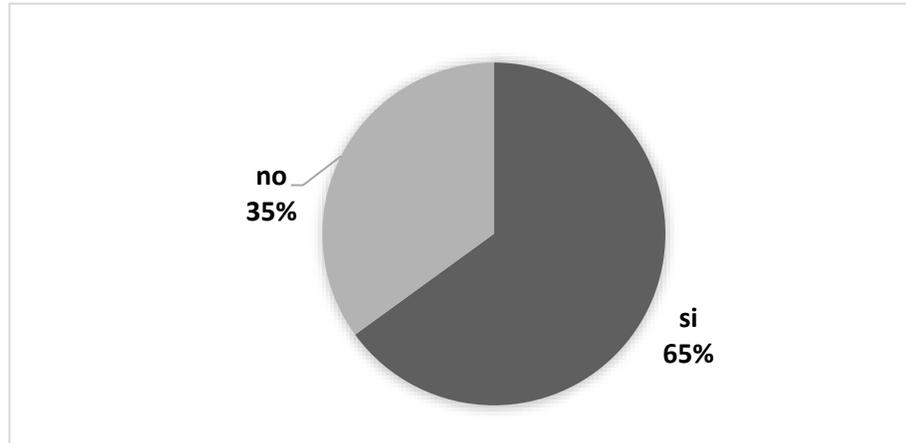


Elaborado por: La autora.

4.16 pregunta 16. ¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en la sala de espera, con mejor mobiliario?

Análisis: Como se muestra en el **gráfico 18**, se destaca positivamente que el 65 % desearían que las instalaciones sean más amplias la sala de espera de la CAV, sin embargo, los propietarios de los pacientes indicaron un 35 % que no es necesario que se amplie la sala de espera.

Gráfico 18. ¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en la sala de espera, con mejor mobiliario?

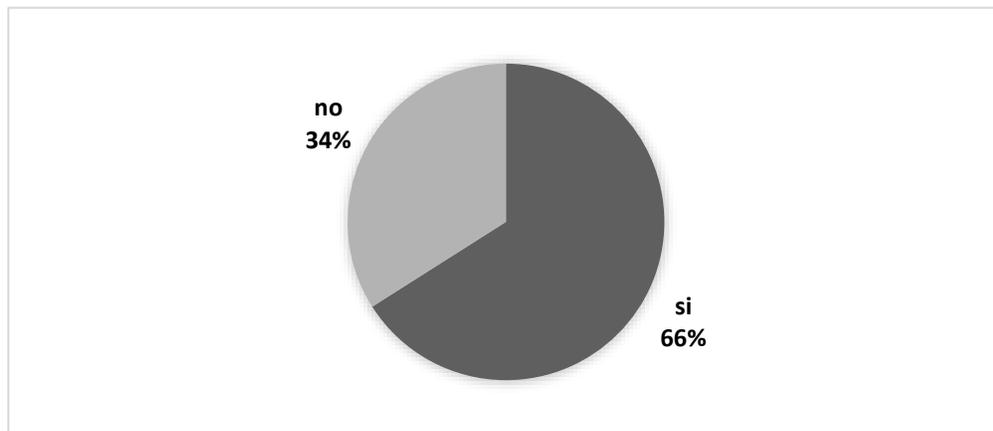


Elaborado por: la autora.

4.17 pregunta 17. ¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en el consultorio y quirófano del CAV?

Análisis: De acuerdo con la encuesta realizada a los propietarios de los pacientes indicaron que el 66 % están de acuerdo en la mejoría y ampliación del consultorio y el quirófano, mientras que el 34 % señalaron que no es necesario la ampliación de esta.

Gráfico 19. ¿Desearía que las instalaciones sean más amplias en el consultorio y quirófano del CAV?

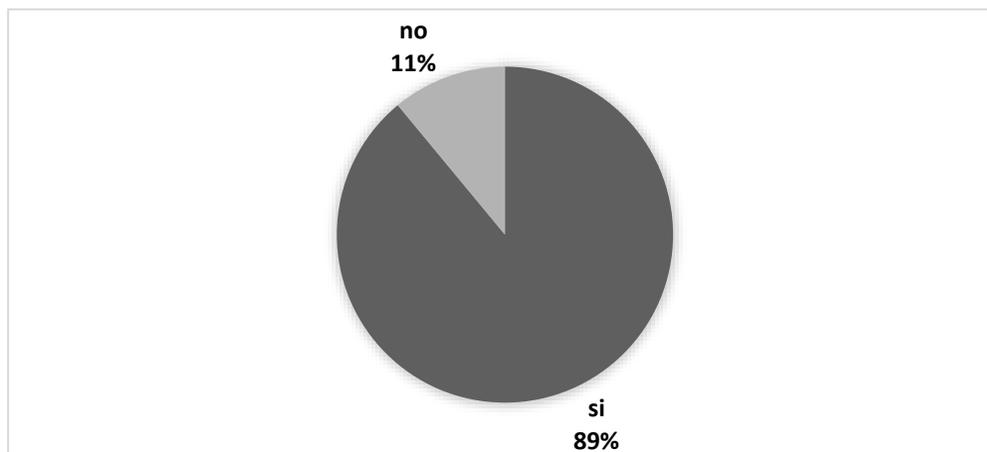


Elaborado por: la autora.

4.18 pregunta 18. ¿Desearía que exista una mayor disponibilidad de medicamentos y vacunas para una atención oportuna?

Análisis: El 89 % de los propietarios de los pacientes indicaron que, si se debe contar con más disponibilidad de medicamentos y vacunas en la CAV, mientras que el 11 % de los propietarios señalaron que no cuentan con lo necesario, sin embargo, al tener una mayoría de 89 % de insatisfacción se recomienda tomar las medidas correspondientes para elaborar un plan de gestión de abastecimiento para brindar un servicio de calidad y así cumplir con la misión de crear futuros profesionales funcionales .

Gráfico 20. ¿Desearía que exista una mayor disponibilidad de medicamentos y vacunas para una atención oportuna?

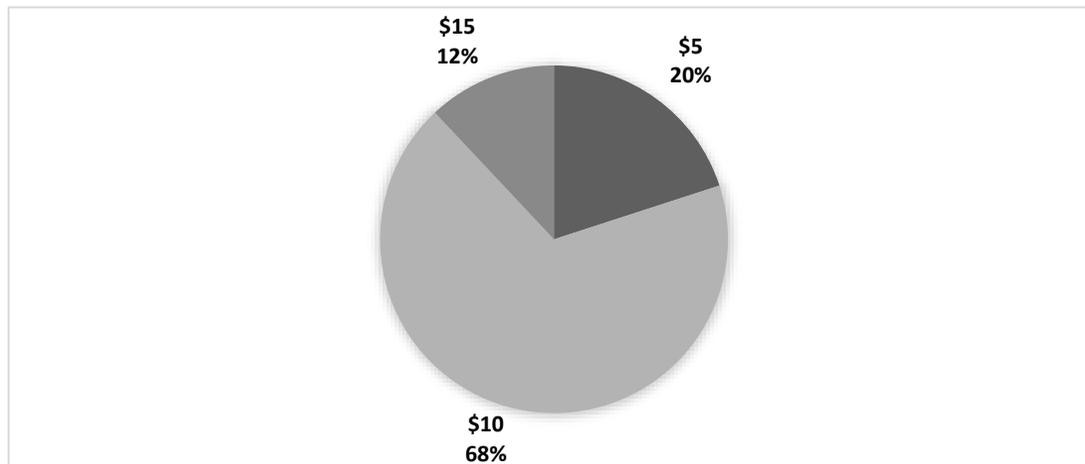


Elaborado por: La autora.

4.19 pregunta 19. Indique usted el valor adecuado a cancelar por la consulta médica de su mascota.

Análisis: De acuerdo con la muestra que se obtuvo en las encuestas, el 68 % de los propietarios de los pacientes indicaron que el valor adecuado a cancelar la consulta médica es de \$10,00, sin embargo, el 20% sugirieron \$5,00 por consulta mientras que el 12% recomiendan un valor de \$15,00. Los valores fueron escogidos en base a el servicio que recibieron y comparándolos con precios de servicios similares, al obtener un porcentaje mayor con el 68 %, indica que los propietarios se sentirían cómodos y satisfechos con un valor referencial de \$10,00 por la consulta médica ofrecida. Ver **gráfico 21**.

Gráfico 21. Indique usted el valor adecuado a cancelar por la consulta médica de su mascota.

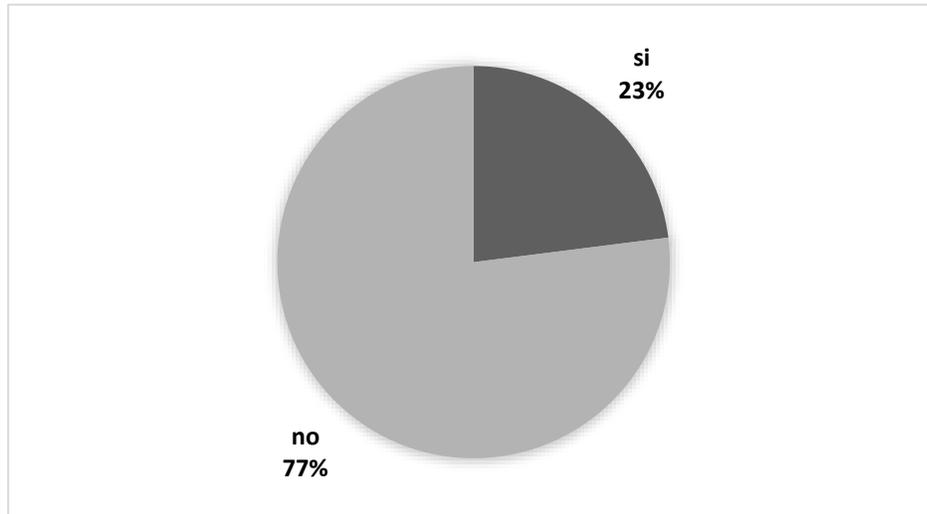


Elaborado por: La autora.

4.20 pregunta 20. ¿Considera usted que se debe establecer un mecanismo de agendamiento de citas médicas?

Análisis: Como se puede apreciar en el **gráfico 22**, el 77 % de los propietarios se siente satisfecho con la manera en que se está manejando el mecanismo de agendamiento de citas, al indicar que no consideran necesario establecer un mejor mecanismo, mientras que el 23 % considera que se debe manejar un mejor protocolo para el agendamiento de citas en el CAV.

Gráfico 22. ¿Considera usted que se debe establecer un mecanismo de agendamiento de citas médicas?

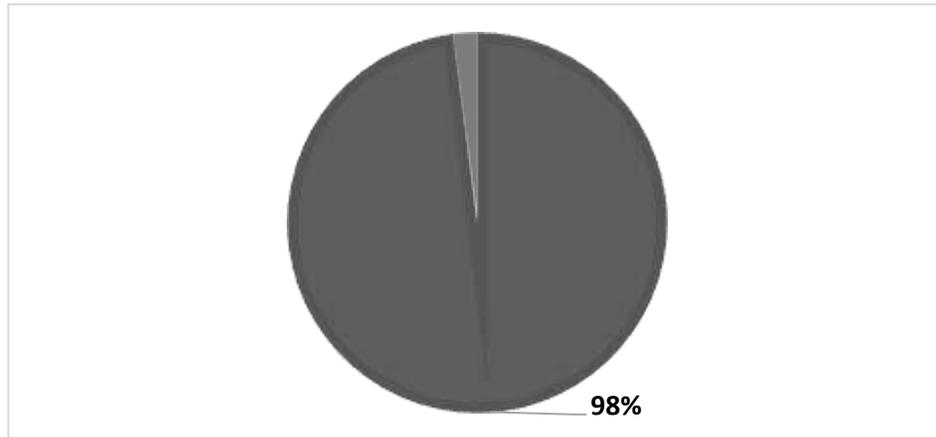


Elaborado por: La autora.

4.21 Promedio general de satisfacción de los usuarios hacia los servicios veterinarios recibidos.

Análisis: Como observamos en el **gráfico 23**. De promedio general de satisfacción de asistencia por parte de los médicos, se midieron datos de dos preguntas de la encuesta, preguntas 1 y 5, y se tomaron los datos del gráfico 1. ¿Cómo considera la asistencia brindada por el personal hacia usted y su mascota? Y el gráfico 5. ¿Cómo califica la asistencia brindada durante la consulta de su mascota por el médico tratante?, y se evidencia que el 98 % de los usuarios que asistieron al CAV tuvieron una percepción satisfactoria de los servicios por parte del personal y médico veterinario, podríamos decir que el personal y los médicos veterinarios cumplen con las expectativas y están capacitados para poder manejar una consulta médica.

Gráfico 23. Promedio general de satisfacción de los usuarios hacia los servicios veterinarios recibidos.

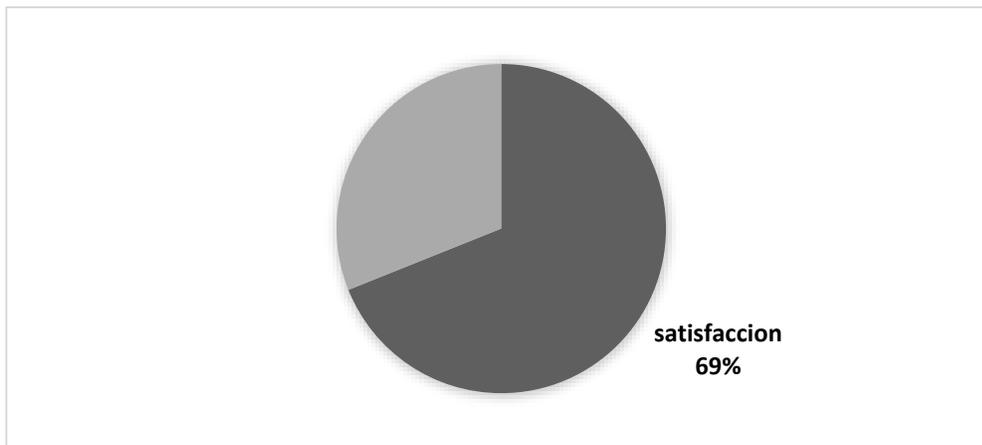


Elaborado por: la autora.

4.22 Promedio de nivel de satisfacción de la infraestructura, equipos y materiales en la atención veterinaria

Análisis: en el **gráfico 24** se demuestra que el 69 % de usuarios se sienten satisfechos con la infraestructura en general del CAV, dando un valor por encima de la mitad y pudiendo concluir que el CAV cuenta con una infraestructura aceptable para poder brindar servicios

Gráfico 24. Promedio de nivel de satisfacción de la infraestructura, equipos y materiales en la atención veterinaria.



Elaborado por: La autora.

5 DISCUSION

En el presente estudio se pudo establecer que, en promedio general de satisfacción de los tutores por el servicio veterinario brindado en el Consultorio Académico Veterinario, se puede evidenciar que la mayoría de las personas estuvieron satisfechas con el desempeño del personal que labora en el consultorio con un 98 % de aprobación. Comparado con lo establecido por (Rivera, 2022), sus resultados son muy parecidos ya que indica en su trabajo de titulación y estudio de campo que el 86 % de las personas estuvieron satisfechas con los servicios veterinarios en las ciudades de Guayaquil y Samborondón.

En otro estudio realizado por (Soto, 1997), que de acuerdo con la inspección y medición de temperatura tanto en consultorios y clínicas veterinarias el promedio de temperatura va desde los 18.02 °C hasta los 18.59°C, temperatura de confort de acuerdo con lo dicho por Águila Soto, además indica que para un correcto desarrollo de las actividades se debe encontrar en temperaturas entre los 14 y 25°C que comprende el rango de confort.

Un aspecto clave en una clínica veterinaria, es la amabilidad del personal técnico, para poder aspirar a lograr una buena la satisfacción del cliente, en este estudio se concuerda con una investigación emprendida en Ecuador, en la que señalan que se debe trabajar en equipo y con compromiso de todos los involucrados para funcionar de manera eficiente en todas las actividades de la clínica veterinaria (Gómez, 2015).

En esta experiencia se coincide con Vega (2019), que refiere que las clínicas veterinarias en Ecuador deben implementar sistemas de medición para conocer la satisfacción de calidad de los servicios que ofrecen, y conocer las opiniones de los clientes, esto ayudará a fortalecer el servicio veterinario y la atención a los pacientes que llegan al consultorio.

Nuñez (2017) plantea: por lo menos el 50% de usuarios están satisfechos, estadísticamente se acepta con un 95% de confianza, de acuerdo con la

evaluación realizada y según los indicadores generales analizados sobre 10 puntos se determina que el 88% de usuarios califican con 7 o más puntos que corresponde a usuarios satisfechos y que en promedio es de 8 puntos sobre 10.

En la investigación de campo realizada se muestra un porcentaje sumamente alto con el 97 % de satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio, pero un porcentaje de 67 % de satisfacción en cuanto a estructura e implementos, discrepando así con las afirmaciones anteriores ya que, a pesar de que el porcentaje de satisfacción de las estructuras no es tan alto, el servicio no se vio afectado como tal, concluyendo así que los propietarios se basan más en la atención y profesionalismo separándolo de las áreas del consultorio.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- El alto nivel de percepciones sobre los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes del Consultorio Académico Veterinario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, muestran un alto porcentaje de satisfacción, indicando así que cuentan con las herramientas básicas y se están preparando profesionales que cumplen con las expectativas, sin embargo, podemos señalar que un porcentaje bajo piensa que se debe mejorar los servicios ofrecidos.
- En cuanto al nivel de satisfacción sobre las instalaciones del CAV, podemos concluir que el grado de aceptación por parte de los propietarios de los pacientes es considerado como aceptable. Más si nos enfocamos en equipos de diagnóstico necesarios, aún hay espacios vacíos que se deben llenar, equipos que permitirán mejorar la experiencia de los usuarios y de los estudiantes que realizan prácticas.
- Las opiniones recolectadas sobre mejoras en el CAV concluyeron en que, el servicio al cliente más el servicio veterinario está en un nivel altamente satisfactorio junto con las instalaciones, pero las herramientas diagnósticas junto con medicinas como tal, todavía causan preocupación a los propietarios de mascotas ya que no existe la suficiente cantidad para suplir las necesidades.
- Podemos concluir que el Consultorio Académico Veterinario está en la mejor disposición de mantener y mejorar los servicios que ofrecen, la calidad de servicio ofrecido por la CAV es muy buena, teniendo en cuenta que existen aspectos que deben ser mejorados y aplicar ciertos correctivos necesarios para que en un futuro tengan una atención de excelencia.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda al Consultorio Académico Veterinario, continuar satisfaciendo las necesidades de los propietarios de los pacientes y lograr mantener un nivel óptimo de calidad y atención al público.
- Se deben entregar folletos de información a cada propietario de los clientes sobre los servicios brindados, con el fin que los nuevos propietarios se interesen más.
- Por último, se recomienda continuar con el uso de encuestas para evaluar las necesidades y requerimientos de los propietarios de los pacientes en cuanto a la calidad del servicio e infraestructura del CAV.
- Es recomendable manejar un plan de gestión para suplir las necesidades de medicinas y equipos médicos de diagnóstico para así mejorar el servicio y que los estudiantes puedan llegar a ser profesionales más preparados.
- Con el cumplimiento adecuado de estas recomendaciones se podría lograr un servicio totalmente satisfactorio y se podrá mantener una evaluación constante de todas las actividades que se desarrollen dentro del CAV, para así lograr un servicio de calidad y atención que supere las expectativas y fidelidad de los propietarios de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Agrocalidad. (2016). *Permiso sanitario de funcionamiento a*. Quito: gobierno.
- Aguilar, M y Trujillo, A. (2015). *Estudio de factibilidad para la creacion de una clinica veterinaria para la atencion de perros y gatos por parte de la fundacion gora grupo operativo de rescate animal en la ciudad de Quito. Universas Politecnica Salesina sede Quito*. Recuperado el 07 de 05 de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9534/1/UPS-QT07884.pdf>
- Alejandra, V. A. (2019). *Diseño del Manual de Procedimientos a desarrollarse en el*. Guayaquil : UCSG.
- Arancibia Chacón, M. E. (2019). *Determinación de glucemia en perros callejeros en la provincia de Santiago, a través de la comparación de glucómetros portátiles con el método estándar*.
- Arauz, M. S., Scodellaro, C. F., & Pintos, M. E. (2020). *Atlas de hematología veterinaria: Técnicas e interpretación del hemograma en pequeños animales*.
- Ávila, E. (2013). *Elaboración de estrategias de marketing y trade para la marca de productos pro plan de la unidad de negocio Nestlé Purina* (Bachelor's thesis, PUCE). <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9616/Tesis-Final.Pdf;sequence=1>
- Barcelona Activa. (2011). *Veterinario/a*. Obtenido de Barcelona treball: <https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/es/fitxes/V/fitxa19994/veterinarioa.do>
- Berenson, M. L., Levine, D. M., y Krehbiel, T. C. (2006). *Estadística para administracion*. (M. G. Acosta, y S. D. Reyes, Trads.) México, Monterrey: Departamento de Ciencias de la Información y Decisión. Recuperado el

07 de 05 de 2022, de https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Burgos, O. (2020). *Convivencia con animales de compañía en la cultura contemporánea: valor percibido que los custodios de animales de compañía atribuyen a la convivencia que mantienen con estos en Guayaquil durante el confinamiento consecuencia del Covid 19*. S.l

Carugati, D. A. (2011). *Anamnesis clínica o biografía del enfermo*. Lima.

Cedeño, D., & Pin Morocho, A. (2018). *Plan de negocio para la introducción de un seguro para mascotas en la ciudad de Guayaquil*, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, tesis de grado.

Charcas Cuentas, C. R. (S/F) *Consultorio veterinario móvil*. S.l

Chávez, M. C., Fumero, A. J. G., López, A. M., Prieto, A. S., de la Rosa, A. C., Marrero, E. B., ... & López, I. R. (2010). *Estudio de la anamnesis epizootica y de la necropsia de aves domésticas en la base asistencial veterinaria*. REDVET. *Revista electrónica de Veterinaria*, 11(11B), 1-35. S.l

Coello, A. (2021). *Perfil del consumidor millennial en la compra de productos para mascotas en la ciudad de Guayaquil* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Adminiatrativas).

Consejo Cantonal de Guayaquil. (2019). *Ordenanza que regula el manejo de la fauna urbana en el cantón Guayaquil*. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/en/document/read/54732990/ordenanza-queregula-el-manejo-de-la-fauna-urbana-en-el-canton-guayaquil>

Consejo Municipal de Samborondón. (2019). *Ordenanza que regula la protección, crianza, tenencia, control, comercialización y cuidado de animales de compañía, así como aquellos que se utilizan en espectáculos públicos, dentro del cantón Samborondón*. Recuperado de:

<https://www.samborondon.gob.ec/lotaip/2019/Juridico/OrdenanzaProteccionYCuidadoAnimalesDeCompañia.pdf>

Córdoba, F. G. (2005). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios* (Vol. 121). (N. Editores, Ed.) Cordova, Mexico: Editorial Limusa. Recuperado el 21 de 04 de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=-JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=el+cuestionario+como+tecnica+de+investigacion&hl>

Díaz, M. & Olarte, M. (2016). *Animales de compañía, personalidad humana y los beneficios percibidos por los custodios*. PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica, 8(2), 1-19.

Díaz, M., & Rodríguez, M. (2019). *Las mascotas en el sistema familiar. Legitimidad, formación y dinámicas de la familia humano-animal*. Revista De Psicología, 18(2), 44-63. <https://doi.org/10.24215/2422572Xe036>

ECD veterinario,(S/F) *Oxímetros de pulso veterinario s.l*

Egas Arizala, K. O., & Roque Colt, T. F. (2020). *Diseño de un modelo predictivo basado en técnicas de Machine Learning que permita determinar la temperatura usando los datos de una miniestación meteorológica en la ciudad de Guayaquil* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas. Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales.).

FAO. (2007). *Planificación del personal*. FAO.ORG. s.l

Flores Desposorio, M. K. (2022). *Estimación del coeficiente de correlación de concordancia entre la temperatura corporal predicha en vacas lecheras mediante termómetro infrarrojo en comparación con los termómetros clínico y digital como alternativa de medición de temperatura corporal en vacas lecheras*. S.l

- Franco del Río, M. (2019). *Convivencia con animales de compañía en la cultura contemporánea: valor percibido que los custodios de animales de compañía atribuyen a la convivencia que mantienen con estos, en Guayaquil* (Ecuador), Universidad Casa Grande. Facultad de Administración y Ciencias Políticas, tesis de grado.
- García, L. H., Crispi, A. T., & Viera, J. E. P. (S/F) *Estetoscopio digital con PSoC*. S.l
- Garces, E. I. (septiembre de 2021). *Humanización extrema en mascotas*. Santiago de Chile, Chile.
- Hernández Sampieri, R, Fernandez, C y Baptista, P (2017). *Metodología de la Investigación*. (5). Mexico D.F, Mexico: McGraww-Hill. Recuperado el 07 de 05 de 2022, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- KONTROlab. (2018). *AN5 Manual de Usuario*. Italia: KONTROLab Italy, LTD.
- L. J. Lores Obradors, (2002) .“*Análisis acústico del sonido respiratorio traqueal durante las maniobras de espiración forzada. Comparación entre sujetos sanos y pacientes afectados de asma bronquial durante la prueba broncodilatadora*”, Universidad Autónoma de Barcelona.
- LAV Madrid. (2018). *Laboratorios de Análisis Veterinarios*. Obtenido de <https://lav-asoria.com/interpretacion-de-resultados/orina#:~:text=Análisis-de-orina,hematuria-litiasis-e-infeccionurinaria>.
- Leyva-Ocariz, D. H. (2005). *La Preparación e Importancia del Médico Veterinario*. venezuela: redveet. S.l
- López, E. (2021). *Criterios sobre el espacio en la compra de vivienda nueva para familias con mascota* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT)
- McMillan J., y Schumacher S. (2005). *Investigación Educativa*. Pearson: Editorial Addison Wesley: Madrid. Recuperado el 07 de 05 del 2022 de <https://des->

for.infed.edu.ar/sitio/upload/McMillan_J._H._Schumacher_S._2005._Investigacion_educativa_5_ed..pdf

Merino, A. (2019). *¿Cómo es la personalidad de las personas que tienen un gato o un perro?* Recuperado de: <https://croquetero.com/blogs/croqueblog/como-es-la-personalidad-delas-personas-que-tienen-un-gato-o-un-perro>

Meza Moreno, I. (2018). *El termómetro veterinario*. ICA. S.l

Piguave, Vicenta Rocío (2016). *La Investigación de Mercados un desafío en Nuestra Economía*, Mirada Práctica y Creativa. ISBN 978-9942-959-57-7. Editorial Mar Abierto. https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_investigacion-de-mercados/144

ProEcuador, (recuperado 12 de noviembre de 2021). *Tendencias en alimentos para mascotas*. <https://www.proecuador.gob.ec/tendencias-en-alimentos-para-mascotas>. S.l

Ramírez, M. A. (2017). Radiografía Veterinaria. En M. A. Ramírez, *programa tecnología en radiología e imágenes diagnósticas* (págs. 6-18). Bogotá: Fondo editorial Areandino.

Ricardo, R. (2020). *Personal de apoyo y roles de los estudiantes en una clínica veterinaria*. Lima.

Romy, C. C. (2019). *Plan de negocios consultorio veterinario móvil*. La Paz.

Salvador, M. C. (1999). *Caracterización laboral del médico veterinario y*. México: veterinaria México.

Salvador, M. C. (1999). *Caracterización laboral del médico veterinario y*. México: veterinaria México.

Santibáñez Rivera, M. D. (24 de febrero de 2022). *Vínculo propietario-mascota y su relación con el nivel de satisfacción de los servicios veterinarios en los cantones de guayaquil y Samborondón*. Trabajo de titulación previo a la

- obtención del título de médico veterinario. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Sepúlveda, A. C. (2009). *Plan de negocios para una clínica veterinaria*. Santiago de Chile: universidad de chile.
- Serra Bosch, J., & Velasco, a. (2017). *Todo lo que debe saber sobre Gestión Clínica Veterinaria*. Barcelona: profit.
- Valente, F. (2018). *Plan de negocios" Pet Care Center" s.l*
- Velásquez Restrepo, M., & Valencia Sánchez, D. (2017). *Principios básicos de urgencia en pequeñas especies, para estudiantes*. Caldas-Antioquia.
- Villacrés Aguilar, R. A. (agosto de 2019). *Diseño del Manual de Procedimientos a desarrollarse en el Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de médico veterinario*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Wildeman Zapata Builes, H. D. (2017). *Manual de química sanguínea veterinaria. laboratorio Microclin, 27. S.l*

Anexos

Anexo 1. Formato final encuesta

Fecha: 02/08/2020

Nombre:	
Apellido:	
Sexo:	
Edad:	
Profesión:	
Domicilio:	
Teléfono:	

Consideración
Mejor de presencia de las acciones educativas brindadas en el CAV

1. ¿Cómo califica el servicio recibido en el CAV?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio

2. ¿Cual es la satisfacción del personal que atiende en el CAV?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio

3. ¿Cual es la satisfacción de las instalaciones del CAV?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio

4. ¿Cual es la satisfacción de los equipos de diagnóstico de laboratorio que se encuentran en el CAV?

- Si
- No

5. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

6. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

7. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

Anexo 2. Formato final encuesta 2

8. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

9. ¿Cual es la satisfacción del personal que atiende en el CAV?

- Si
- No

10. ¿Cual es la satisfacción de las instalaciones del CAV?

- Si
- No

11. ¿Cual es la satisfacción de los equipos de diagnóstico de laboratorio que se encuentran en el CAV?

- Si
- No

12. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

13. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

14. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

15. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

16. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

17. ¿Cual es la satisfacción de los servicios que se brindan en el CAV?

- Si
- No

Anexo 3. Horas realizadas en CAV

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES/EFECTOS DE TITULACIÓN		CARRERA: MEDICINA VETERINARIA			
Consulta e implementación en el CAV de la PFTD de la UCOS		Acto en cumplimiento y del cual se obtiene la hora docente			
Docente responsable: Dra. Melissa Carrizosa Cajas		Ciclo:			
Resultado de las actividades/efectos de titulación		Cátedra:			
FECHA	TAREA ASIGNADA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	HORA EFECTUADA	HORA DOCENTE
17/06/21	UCLM			2h	
20/06/21	UCLM			2h	
21/06/21	examen a estudiantes	9:00	15:00	2h	
22/06/21	examen de titulación	9:00	15:00	2h	
23/06/21	Realización de exámenes	14:00	19:00	2h	
27/06/21	Realización de exámenes	9:30	15:30	2h	
28/06/21	Realización de exámenes	9:00	14:00	2h	
29/06/21	Realización de exámenes	14:00	19:00	2h	
30/06/21	Realización de exámenes	9:00	14:00	2h	
01/07/21	Realización de exámenes	9:30	14:00	2h	

Anexo 4. Sala de recepción CAV



Anexo 5. 100 encuestas realizadas



Anexo 6. Encuestas a clientes



Anexo 7. Encuestas realizadas a los pacientes





DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cañizares Moreira, María Sol**, con C.C: # 1312811209 autora del **trabajo de titulación**: Nivel de satisfacción de los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes que acuden al CAV de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil , previo a la obtención del título de **MÉDICO VETERINARIO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **19 de septiembre del 2022**

f. _____

Nombre: **Cañizares Moreira, Maria Sol**

C.C: **1312811209**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Nivel de satisfacción de los servicios veterinarios ofrecidos a los pacientes que acuden al CAV de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Cañizares Moreira, Maria Sol		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Carvajal Capa, Melissa Joseth M.Sc		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de educación técnica para el desarrollo		
CARRERA:	Medicina veterinaria		
TITULO OBTENIDO:	Médico veterinario		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de septiembre del 2022	No. DE PÁGINAS:	64
ÁREAS TEMÁTICAS:	Investigación, Porcentajes Estadísticos, Niveles de Satisfacción		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Palabras clave: CAV, Tutores, Opiniones, Estudiantes, Finalidad, Investigación, Servicios, Veterinarios, Profesionales.		
RESUMEN:	<p>Este trabajo de investigación tiene como finalidad de conocer la percepción de los usuarios que asisten al Consultorio Académico Veterinario de la Facultad de Educación Técnica para el Desarrollo de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, de fortalecer la atención. El tener un registro mediante herramientas como encuestas es de suma importancia, ya que deja un registro de opiniones de personas directamente relacionadas con el lugar y dará lugar a mejoras. El CAV es un lugar de enseñanza, donde los estudiantes de la carrera, Médicos Docentes y Pasantes de esta u otra Universidad, permiten ayudar al crecimiento del desarrollo profesional, donde se realizan capacitaciones prácticas que van a influir directamente sobre su futuro, es por esto por lo que medir el nivel de satisfacción de servicios brindados es importante. El CAV dio como resultado un nivel de satisfacción muy alto por encima de 90 %, en las 100 muestras tomadas, en cuanto a sus servicios ofrecidos, y se pudo sacar una conclusión, que, al ver las estadísticas, se determinó que el nivel de percepciones de la infraestructura no influyó en las opiniones del servicio como tal, pero de igual manera, se sugirió al CAV prestar más atención y suplir ciertas necesidades como la falta de medicinas y equipos, ya que las estadísticas dieron como resultado que hay carencias importantes que se necesitan cumplir para lograr los objetivos, por este motivo se recomienda realizar un plan de autogestión, ya que beneficiará al CAV, a los tutores de mascotas y a los estudiantes directamente</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 995772573	E-mail: mariasolcani@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Carvajal Capa, Melissa Joseth M. Sc.		
	Teléfono: +593 983448583		
	E-mail: ute.veterinaria@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			