



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

**UNIDAD ACADÉMICA ESCUELA DE DESARROLLO
EMPRESARIAL Y SOCIAL**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON MENCIÓN EN INNOVACIÓN**

**Instaurar una clínica Veterinaria de especialidades para
especies menores en la Ciudad de Machala con
implementación de aplicación exclusiva para clientes**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON MENCIÓN EN INNOVACIÓN**

Autora: Morante Bravo, Katherine Licet

Directora: Núñez Abarca, Dayana del Cisne

MACHALA

2023



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2023

Aprobación del director del trabajo de titulación

Loja, 04 de octubre, 2023

Magíster,

María Esther González Huerta

Director de la Maestría de administración de empresas con mención en innovación

Ciudad. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Instaurar una clínica veterinaria de especialidades para especies menores en la Ciudad de Machala con implementación de aplicación exclusiva para clientes, realizado por Katherine Licet Morante Bravo, ha sido orientado y revisado durante su ejecución. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Magíster, Dayana del Cisne Núñez Abarca

C.I.: 1717670622

Correo electrónico: ddnunez1@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Katherine Licet Morante Bravo, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: **Instaurar una clínica veterinaria de especialidades para especies menores en la ciudad de Machala con implementación de aplicación exclusiva para clientes**, de la maestría de Administración y mención en Innovación , específicamente de los contenidos comprendidos en: Identificación de la oportunidad, producto mínimo viable, modelo de negocios, siendo Dayana del Cisne Núñez Abarca, Directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación con la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”, en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Autor: Katherine Licet Morante Bravo.

C.I.: 0705351708

Correo electrónico: klmoranteb@utpl.edu.ec

Dedicatoria

Este trabajo le dedico a mis padres, Tanya Elizabeth Bravo Vilela, Roberto Enrique Lucio Mackenzie que siempre han estado conmigo brindándome su apoyo incondicional, guiándome para tomar siempre las mejores decisiones, y dejándome lecciones de vida. A mi novio Omar Felipe Bazaña Fernández, por su paciencia y estar presente en toda esta travesía a pesar de los tropiezos que he tenido antes de llegar a esta meta.

También dedico este trabajo a mi querido padre, Tomas Clotario Bravo Castillo, que se me adelantó y ahora está gozando del cielo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la fe, paciencia, fortaleza y salud para realizar mi proyecto final. A mis padres Tanya Elizabeth Bravo Vilela y Roberto Enrique Lucio Mackenzie, por siempre estar apoyándome, guiándome, para culminar hasta el final y obtener mi título. A mi novio Omar Felipe Bajaña Fernández quién me apoyó, me brindó su paciencia y comprensión. A mi tutora Dayana del Cisne Núñez Abarca, quién siempre confió en mí, y me brindó sus conocimientos para realizar mi proyecto de titulación.

Índice

Introducción	3
Capítulo uno	4
1.1 <i>Análisis de tendencias y desafíos</i>	4
1.2 <i>Literatura y estudios existentes</i>	6
Capítulo dos.....	9
2.1 <i>Planteamiento y justificación del problema</i>	9
2.2 <i>Objetivos de la investigación</i>	10
2.3 <i>Identificación del grupo objetivo</i>	10
Capítulo tres	15
3.1 <i>Diseño y conceptualización de la propuesta de valor</i>	15
3.2 <i>Materialización o prototipado de la propuesta</i>	17
3.3 <i>Validación de la solución</i>	21
3.4 <i>Iteraciones o pivotaje</i>	25
Capítulo cuatro	26
4.1 <i>Elementos del modelo de negocio</i>	26
Capítulo cinco.....	30
5.1 <i>Componente tecnológico innovador</i>	30
5.2 <i>Plan operativo y o cadena de valor</i>	30
5.3 <i>Indicadores métricas y proyecciones</i>	30

5.4 Estrategia de crecimiento, marketing y ventas	34
5.5 Estrategia de sostenibilidad	34
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Referencia.....	38
Apéndice	40

Índice de figura

Figura 1 Porcentaje de mascotas en el entorno familiar	5
Figura 2 Grupo objetivo	11
Figura 3 Análisis FODA	12
Figura 4 PEST	13
Figura 5 Propuesta de valor de un clinica veterinaria	16
Figura 6 Plano de la clinica veterinaria de especialidades	18
Figura 7 Herramienta digital	19
Figura 8 Herramienta digital	20
Figura 9 Herramienta digital	20
Figura 10 Encuesta	21
Figura 11 Encuesta	22
Figura 12 Encuesta	23
Figura 13 Encuesta	23
Figura 14 Encuesta	24
Figura 15 Modelo CANVAS	27

Índice de tablas

Tabla 1 Punto de equilibrio	31
Tabla 2 Valores de servicios mensuales.....	32
Tabla 3 Desglose de valor anual	32
Tabla 4 Inversión inicial	33
Tabla 5 Suelos y salarios.....	33
Tabla 6 VAN y TIR.....	33

Resumen

En el presente proyecto se destaca la importancia del cuidado de las mascotas, las cuales forman parte de las familias. En la actual sociedad, existe una incidencia alta de la presencia de mascotas que ayudan a muchas personas a afrontar niveles de estrés y ansiedad, tanto así que son protagonistas de cada etapa del desarrollo humano.

Por lo antes expuesto, se ha realizado la propuesta de instauración de una clínica veterinaria de especialidades en la ciudad de Machala, la misma que permitirá brindar servicios médicos desarrollados, obtener un diagnóstico certero y a la vez hacer el correcto seguimiento de enfermedades catastróficas.

Para complementar la estructura del centro médico, se ha diseñado una aplicación tecnológica que permita cumplir con un seguimiento y a su vez tener un control apropiado de tratamientos médicos, así también, otros servicios como: consultas, spa, tienda en línea, y sobre todo mantener la historia clínica de las mascotas por medio de un perfil.

En base a lo antes mencionado y con el fin de brindar un mejor servicio en centros médicos veterinarios, se realizó un estudio financiero que finalmente concluye que el proyecto es viable, que el retorno de la inversión se genera a partir del segundo año, y que se puede buscar otros ingresos relacionados a la industria que nos permita mantener una rentabilidad.

Palabras claves: Mascotas, pacientes, diagnóstico.

Abstract

This project highlights the importance of caring for pets, which are part of families. In today's society, there is a high incidence of pets that help many people cope with stress and anxiety levels, so much so that they are protagonists of each stage of human development.

For the above mentioned, a proposal has been made to establish a veterinary clinic of specialties in the city of Machala, which will provide developed medical services, obtain an accurate diagnosis and at the same time make the correct follow-up of catastrophic diseases.

In order to complement the structure of the medical center, a technological application has been designed that allows complying with a follow-up and at the same time having proper control of medical treatments, as well as other services such as: consultations, spa, online store, and above all to keep the medical history of the pets through a profile.

Based on the above mentioned and in order to provide a better service in veterinary medical centers, a financial study was conducted, which finally concludes that the project is viable, that the return on investment is generated from the second year, and that we can look for other income related to the industry that allows us to maintain profitability.

Keywords: Pets, patients , diagnostic.

Introducción

En la actualidad existen animales domésticos que son considerados animales de compañía, entre los más comunes están: los perros, gatos, conejos y los canarios. Al estar relativamente cerca de los miembros de una familia y al recibir un trato especial, con el tiempo van creando un vínculo afectivo importante (Angela et al., 2020).

Según (Rodríguez, 2022), a lo largo de los últimos años, se ha ido desarrollando una serie de estudios que señalan la importancia de la salud mental y emocional de aquellas personas que tienen la oportunidad de compartir con una mascota, la misma que demanda de cuidados y atenciones; versus aquellas personas que no tienen el agrado o la posibilidad de adoptar a una. Se ha demostrado que la influencia de la compañía de estos animales es positiva y que esta misma interacción ha permitido gestionar los altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; incluso durante el tiempo de pandemia y confinamiento, estos seres peludos han resultado irrefutables pilares emocionales para sus dueños.

Al igual que el ser humano, las mascotas deben realizarse chequeos de rutina, cumplir con vacunas según su edad, para evitar futuras enfermedades. La falta de clínicas veterinarias especializadas que brinden servicios completos y la ausencia de ciertos estándares mínimos que deben cumplir dichos establecimientos, entorpece el cuidado de las mascotas.

En el siguiente trabajo se plantea instaurar una clínica de especialidades para especies menores en la ciudad de Machala para ofrecer una atención completa y personalizada a aquellos que buscan mejorar las necesidades de sus mascotas. Para lo cual se contará con un equipamiento apropiado y la innovación de una aplicación móvil llamada PAW para un mejor seguimiento, control de los dueños con sus mascotas.

Esta propuesta permitirá tener acceso a una evaluación profunda con un servicio multidisciplinario en las distintas áreas con especialistas propios en medicina interna, cardiología, oncología, dermatología, cirugía, nutrición, diagnóstico y más.

Capítulo uno

Estado del arte

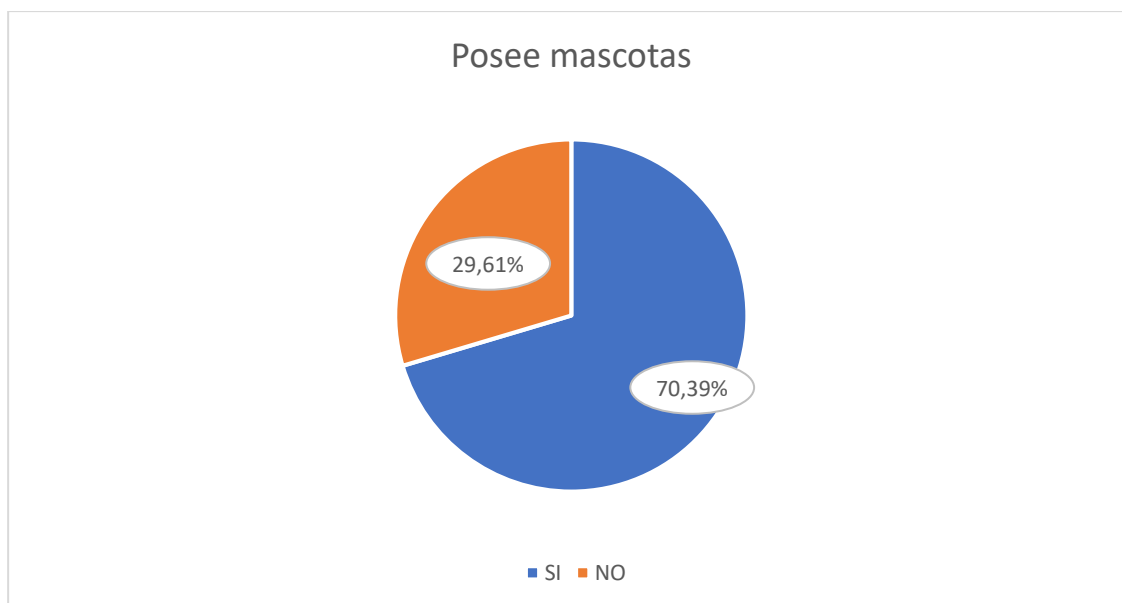
1.1 Análisis de tendencias y desafíos

En estos últimos tiempos los problemas mentales y sobre todo emocionales han tomado cabida después de pasar la pandemia, obstruyendo el camino a la autorrealización personal, que se define como el desarrollo del crecimiento personal del individuo (Sanchez, 2020). En resumen, la situación emocional maneja sentimientos; la mental, relaciones con otras personas. Las mascotas al formar parte de la familia, cumplen un rol importante en nuestra salud mental y emocional.

La ciencia ha demostrado que la presencia de las mascotas dentro del núcleo familiar se ha convertido en parte fundamental de la estabilidad emocional de cada individuo, mejorando su estado de ánimo y fomentando un ambiente armonioso para una vida más plena y placentera:

“La interacción humana con las mascotas ayuda a disminuir los niveles de cortisol, una hormona que está estrechamente relacionada con el estrés. Asimismo, logran aumentar la liberación de oxitocina y serotonina, ambas sustancias implicadas en producir sentimientos de amor y felicidad en el individuo. El simple hecho de acariciar o estar junto con estos compañeros ayuda a disminuir la presión arterial y relajarnos” (Mangas, 2021, pág. 12).

(Vargas González et al., 2021), realizó una encuesta a 679 familias estadounidenses, los resultados muestran (Figura 1), que 478 declararon tener mascotas (70.39 %), existiendo un total de 879 mascotas de las cuales 624 (71 %) corresponden a perros.

Figura 1**Porcentaje de mascotas en el entorno familiar**

(Vargas González et al., 2021)

Las ventajas de tener una mascota van más allá de los beneficios físicos y emocionales que generan estos pequeños seres; estar al cuidado de una mascota implica desarrollar una serie de valores que conlleva cuidar a otro ser vivo:

“Ayuda a desarrollar el sentido de responsabilidad en los más pequeños. Tener una mascota en familia puede ser muy educativo para tus hijos. Cuidar de un animal doméstico significa aprender a ser respetuosos, entender las necesidades de los demás, hacerse cargo de las responsabilidades y tomar decisiones, esto favorecerá la autoconfianza y la seguridad” (Lendoiro, 2022, pág. 23).

Es la razón por la que muchos lugares como shopping, aeropuertos, restaurantes, bares entre otros están volviéndose “Pet friendly”, la evolución que ha habido en el mundo por tener una mascota es inconcebible, por lo tanto, los establecimientos veterinarios deben innovar con servicios y sobre todo fomentar el cuidado sanitario de las mascotas, es decir concientizar a los dueños que cumplan las obligaciones de salud.

Debido a ello los altos índices de rentabilidad redirigen la vista de los inversionistas a la industria del cuidado de mascotas, provocando que el conglomerado de productos y servicios relacionados trabajen en la mejora continua de sus operaciones:

“Potencial de rentabilidad y buen retorno de inversión por parte de las acciones a largo plazo: Las inversiones en el área del bienestar de los animales y los productos para mascotas han tenido un crecimiento importante desde 2014 aproximadamente y es gracias a esto que el mercado de valores ofrece una mayor participación en oportunidades pensadas para accionistas individuales (Ustáriz, 2021 pag.12).

Según estudios recientes, el mercado de aplicaciones móviles para servicios veterinarios está en constante crecimiento (Rubolino, 2021). En el caso de Machala, Ecuador, se ha evidenciado un aumento en la tenencia de mascotas y en la demanda de servicios veterinarios especializados que, se incrementó a causa de la pandemia, por varios trastornos de la salud mental que se manifestaron en las personas.

Además, la implementación de la tecnología en el sector veterinario, ha demostrado ser una herramienta efectiva para optimizar los tiempos de atención, mejorar el acceso a los expedientes clínicos la calidad de atención y la fidelización de clientes (Cedeño , 2021).

En la ciudad de Machala, capital Bananera, que ha tenido un crecimiento poblacional y a su vez va fomentando el cuidado de las mascotas, la creación de un establecimiento veterinario completo, representa una oportunidad de negocio prometedora, buscando estrategias de mercado, lugar, precios y sobre todo una atención personalizada al paciente.

1.2 Literatura y estudios existentes

Tras el paso de la pandemia, se disparó el número de animales de compañía; esto generó millonarias ganancias a la industria de mascotas que, ofrece una amplia gama de productos y servicios. La Sociedad Estadounidense para la Prevención de la Crueldad hacia los

Animales publicó en mayo del año pasado los datos de una encuesta que reflejaba que una de cada cinco familias había adoptado un gato o un perro desde el comienzo de la pandemia, aproximadamente 23 millones de estadounidenses (Fernández, 2022).

La innovación es la clave en las empresas que buscan mantenerse en el tiempo y la tecnología posee un gran impacto en la sociedad actual, de manera que, el uso de aplicaciones móviles es cada vez más común en la vida cotidiana.

En Salamanca en el 2015 (España), se concluyó que el 63% de los médicos utilizan apps médicas con su Smartphone, por lo tanto, el uso de los dispositivos móviles y las apps están muy comercializados entre los médicos y su aplicabilidad está comprobada. (Torres, 2017)

La tendencia a nivel mundial de los animales de compañía ha tenido un aumento exponencial y acelerado durante las últimas cuatro décadas. En Ecuador, existe una creciente demanda en el consumo relacionado al cuidado de las mascotas.

Según, (Rodríguez, 2022), mensualmente los ecuatorianos destinan más de 2 millones de dólares en rubros relacionados con el cuidado de sus mascotas, veterinaria, alimento y guardería son los rubros en los que destinan la mayor cantidad de dinero, seguidos de *treats* y *snacks* para perros. En lo que lleva del año 2023 no solo se ha destacado el aumento de consumo sino también de frecuencia de compra, como los snacks para mascotas en fechas especiales, sino que la compra se ha vuelto recurrente y es incluida muchas veces en la canasta mensual.

Los animales pueden ayudarle de otras formas inesperadas. Un estudio reciente mostró que, el cuidado de los peces fue favorable para que los adolescentes con diabetes manejen mejor su enfermedad. Los investigadores hicieron que un grupo de adolescentes con diabetes tipo 1 atendieran a un pez mascota dos veces al día alimentándolo y controlando los niveles de agua. La rutina de cuidado también incluyó cambiar el agua del tanque cada semana. Esto se

conjugó con la revisión de los registros de glucosa en la sangre de los niños (azúcar en la sangre) junto con los padres. Los investigadores dieron seguimiento a la constancia con la que estos adolescentes controlaron su glucosa en la sangre. En comparación con los adolescentes a los que no se les dio un pez que cuidar, los que sí cuidaron fueron más disciplinados a la hora de controlar sus propios niveles de glucosa en sangre, lo cual es esencial para mantener su salud. (Miranda, 2015).

Los beneficios de las mascotas en la vida del ser humano son incontables, son situaciones médicas especiales del propietario, el médico veterinario debe tener cautela al recomendar su tenencia: se debe anteponer la salud mental y física del animal y la integridad física del propietario. Cuando la condición especial es la epilepsia, estaría contraindicado adquirir un perro sin que este tuviera un entrenamiento específico para enfrentar las crisis convulsivas. Un perro no adiestrado podría reaccionar de manera instintiva, convirtiéndolo en poco confiable y de alta peligrosidad para su propietario.

Según (France: Ed. OIE, 2004), explica: las organizaciones nacionales e internacionales, tanto la Unión Europea, la Organización Mundial de Comercio (World Trade Organization, WTO) como la Oficina Internacional para la Salud Animal (Office International des Épizooties, (OIE), y la Food and Agricultural Organization (FAO) han incluido el bienestar animal en su mandato. Los países miembros de la OIE han considerado que el vínculo entre la salud de los animales y su bienestar era tan obvio que la OIE debía convertirse en referencia internacional en materia de protección de los animales. LA OIE ha propuesto guías en el área de bienestar animal, para que sean adoptadas por su comité internacional. Estas guías serán de importancia para los países que desean tener relaciones comerciales con países miembros de la OIE. Finalmente, serán un apoyo importante para aquellos países: que todavía no cuentan con legislación al respecto, pero que piensan introducirla.

Capítulo dos

Identificación de la oportunidad

2.1 Planteamiento y justificación del problema

En la actualidad el incremento de las mascotas en los hogares ha fomentado la falta de servicios médicos, y esto a su vez problemáticas de enfermedades zoonóticas entre las más conocidas tenemos la gripe aviar, porcina y demás.

La atención médica de los animales es fundamental para garantizar su bienestar y salud. En este sentido, los veterinarios desempeñan un papel clave en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades en animales. A pesar de ello, muchas clínicas veterinarias enfrentan desafíos con los pacientes, lo que puede afectar la calidad de la atención que se brinda, es decir, no se cuenta con especialistas veterinarios, en las ramas de dermatología, oftalmología, oftalmología, neumología, oncología y demás. Cuán importante es el cuidado de una mascota, considerada realmente un miembro más de la familia, o como lo dicen en algunas redes sociales “los nuevos hijos”.

En la ciudad de Machala, existe una importante población de animales domésticos, que requiere de atención médica adecuada para garantizar su bienestar. Sin embargo, según el censo de población y vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, la ciudad de Machala, cuenta con una población de 245.972 habitantes, lo que se traduce que el 50% de la población tiene animales domésticos esto, implica la necesidad constante de servicios veterinarios. (Instituto nacional de estadística y censos, 2010)

En la ciudad de Machala, los centros médicos no son completos, es decir, solo disponen de un solo consultorio para todas las consultas, y de hecho operan en las mismas, los horarios son básicos, y esto suele generar una negligencia médica.

En base a lo antes mencionado, en el presente trabajo se propone la creación de una clínica veterinaria de especies menores en la ciudad de Machala, donde se complemente equipos modernos , especialistas , la base clave de para brindar mejor servicio , como valor agregado está el uso de una aplicación digital que permita mantener contacto continuo con el dueño y paciente para reservar citas médicas, seguimiento de tratamientos desde los más básicos como: vacunas, desparasitantes ,tratamientos más largos como quimioterapia, problemas de piel y más.

2.2 Objetivos de la investigación

2.2.1 Objetivo General

Proponer la implementación de una clínica veterinaria de especies menores con especialidades en la ciudad de Machala.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Prototipar una aplicación digital como complemento de un seguimiento continuo, incluida en la clínica veterinaria.
- Realizar evaluación financiera para instaurar una clínica de especialidades veterinarias para especies menores en la ciudad de Machala.

2.3 Identificación del grupo objetivo

A continuación, se presenta un resumen de las características o insights del grupo objetivo:

Figura 2**Grupo objetivo**

Nota: (Morante, 2023)

La definición del buyer persona o grupo objetivo es la definición del perfil que estima el proyecto mencionado, las personas deberían tener las siguientes características:

- Entre 20 a 60 años de edad, sin condición de género, vivir en la provincia de El Oro, preferencia en la ciudad de Machala.
- Tener un ingreso salarial fijo que oscile entre \$500 a \$1300, para poder continuar con tratamientos un poco más costosos, y sobre todo de tiempo para estar pendiente de los cuidados de las mascotas.
- Una característica indispensable es tener mascotas en su hogar, esto va de la mano con ser un dueño responsable.
 - Este en contacto con la tecnología para poder usar aplicaciones en celular.

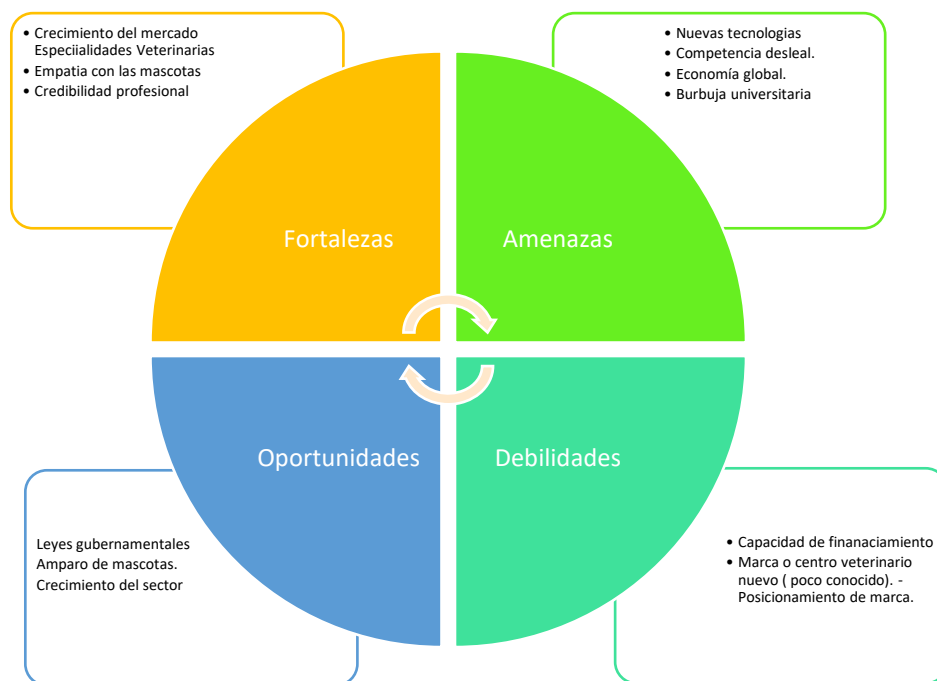
2.4 Validación del problema

2.4.1 Entorno interno

Para el análisis de entorno interno se ha utilizado a la herramienta FODA, en donde se hace una descripción completa de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Lo cual se describe en la siguiente figura:

Figura 3

Análisis FODA



(Morante, 2023)

2.4.2 Entorno externo

Figura 4

PEST

(Morante, 2023)

1. Análisis político:

(La Ley Orgánica de Bienestar Animal, 2018), se refiere a las normativas para la tenencia de mascotas y sobre todo bienestar animal, entre ellos. La implementación de esta ley tiene como objetivo, defender los derechos de los animales, y que se castigue al que no respete la vida., a través de los años se han venido modificando tanto derechos como obligaciones, esto es un factor positivo para el presente proyecto, ya que, los dueños de mascotas tienen una obligatoriedad para el correcto cuidado de las mismas.

2. Análisis económico:

Según, (Pineda, 2020) informó que se prevé que en el presente año las ventas de comida para perros y gatos superarán las de alimentos para bebés en el mundo. Un hecho diciente sobre el lugar de las mascotas en los hogares y las tendencias 47 poblacionales en el mundo. El valor del mercado de alimentos y productos para estos animales ha crecido 84,9% en los últimos cinco años, lo que quiere decir que en 2014 este movió \$1,9 billones respecto al estimado que se tiene para 2019, que es \$3,5 billones, según Euromonitor. Solo en comida, en Colombia se comercializaría un estimado de 472.648 toneladas en el año 2019, dato que

tendría crecimiento de 53,7% respecto a lo vendido en 2014. El análisis antes mencionado refleja un potencial de mercado para el proyecto propuesto.

1. Análisis social:

En la ciudad de Machala no existen datos históricos exactos sobre la industria de las mascotas, sin embargo, según entrevistas realizadas a propietarios de pet-shops, clínicas veterinarias entre otros; los servicios de mascotas iniciaron aproximadamente hace dos décadas y ha sido evidente que este sector ha ido en constante crecimiento, las personas han venido gastando cada vez más dinero en la alimentación, belleza, cuidado y limpieza para sus mascotas. En un inicio la única prioridad era la alimentación, pero con el pasar de los años, las personas les han dado a las mascotas un lugar importante dentro de la sociedad y ahora requieren de cuidados específicos de la misma manera que un ser humano.

Es por eso que la creación de una clínica veterinaria en la ciudad de Machala, es una idea del proyecto creativa, innovadora que permitirá mantener la salud de los animales en orden.

2. Análisis tecnológicos:

El 90 % de personas tiene acceso a internet, acceso a un Smartphone. Se crea la necesidad de tener una aplicación móvil que mantenga conectado al cliente y se le brinde mayor facilidad. La población mundial de 7.400 millones de personas, el mundo tiene actualmente 7.700 millones de suscripciones a teléfonos móviles, es decir, hay más aparatos de este tipo que habitantes. Perspectivas de crecimiento del número de móviles en el mundo 2020-2025 (Instituto Nacional de estadística, 2022).

Capítulo tres

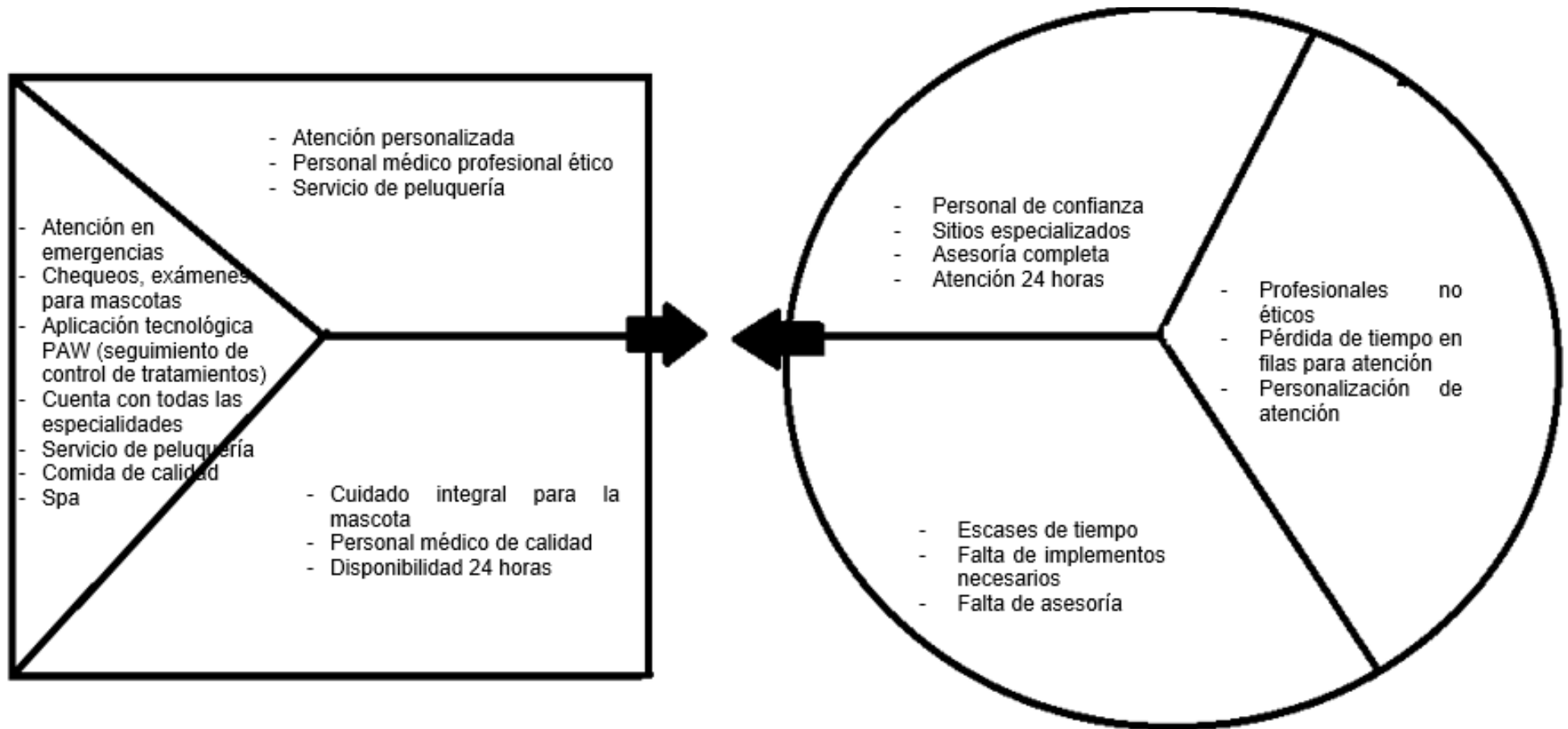
Producto mínimo viable

3.1 Diseño y conceptualización de la propuesta de valor

La clínica veterinaria tiene como objetivo brindar una atención personalizada, así como mejorar la salud y el bienestar de los animales. Entre las especialidades contará con consultas, ecografías, radiografías, nebulizaciones, exámenes de laboratorio, oncología, profilaxis, orquiectomía, laparotomía exploratoria, extracción de biopsias, herniorrafía, quimioterapia y además contará con un área dedicada a la peluquería.

A continuación, se describe el Lienzo de Propuesta de Valor que aporta los siguientes cambios según las oportunidades de mejora detectadas, un lugar con atención personalizada, médicos especialistas, servicio de peluquería , para un cuidado integral del paciente, un lugar disponible las 24 horas del día, abierto 100%, atención de emergencias, exámenes, tratamientos, seguimiento de los mismos por medio de la aplicación para culminar tratamientos extensivos, separar agendas de consultas rutinarias, spa, venta de productos.

Figura 4

Propuesta de valor de un clinica veterinaria

(Morante, 2023)

Muchos de los dolores de los dueños es la falta de profesionales con especialidades específicas que permitan brindar un diagnóstico concreto, eficaz y a su vez la falta de ética, por cobros excesivos, y sobre todo por ser desleales a la moral como profesionales, la mayoría de clínicas a pesar que dicen atención 24 horas, no es real, y eso no permite ser proactivo, perdiéndose tiempo para salvar una vida.

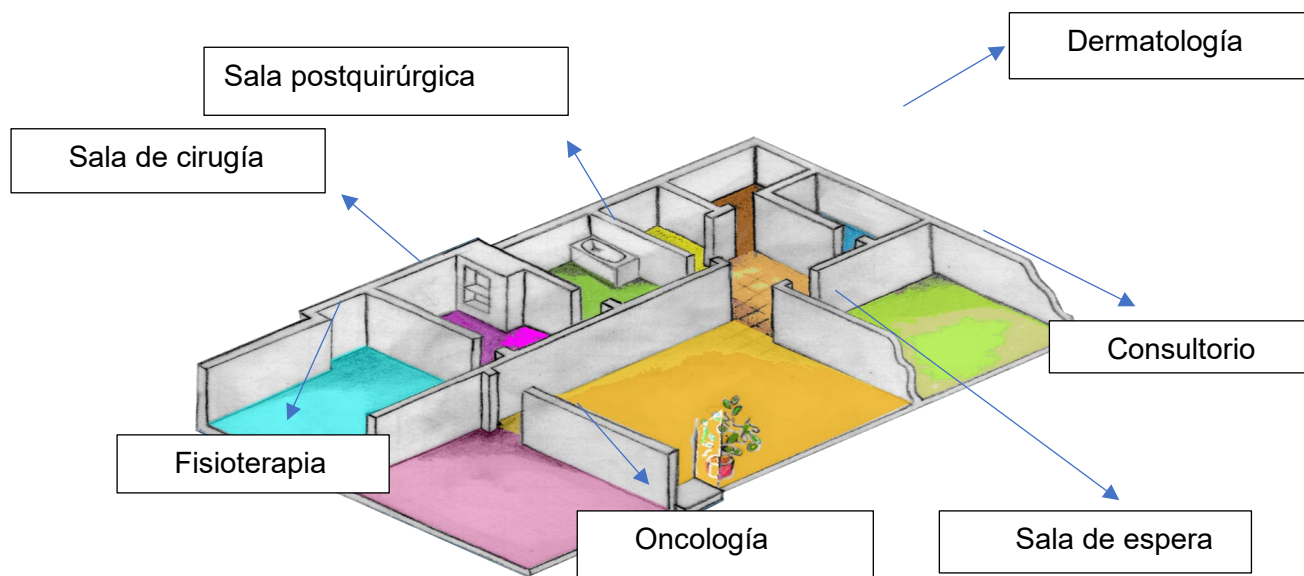
La atención personalizada a la mascota es primordial para completar tratamientos, es por eso que propongo la creación de una clínica veterinaria con especialidades, donde sus miembros están totalmente capacitados para cada área específica, con atención de 24 horas, y con el complemento innovador de una aplicación digital que permita el seguimiento continuo del paciente, el cual tendrá una atención personalizada, donde la base fundamental de cada doctor sea la ética y moral, dando información clara y oportuna a su dueño, primando siempre el bienestar de la mascota.

3.2 Materialización o prototipado de la propuesta

El presente proyecto propone la creación de un centro médico veterinario con áreas específicas para realizar exámenes que determinen un diagnóstico certero en las mascotas, es decir, áreas de: laboratorio, RX, ecográficas, oftalmología, cardiología, oncología, traumatología, dermatología.

Una de las principales afectaciones en las mascotas es el cáncer a las mamas. El riesgo de que una perra desarrolle un tumor mamario maligno es del 23% al 34%, por tanto, la importancia de que la clínica tenga un área adecuada para brindar los tratamientos de quimioterapias, donde brinde tranquilidad a la mascota y sus dueños. Así también existirán diversas áreas especializadas para los diferentes tratamientos.

Figura 5

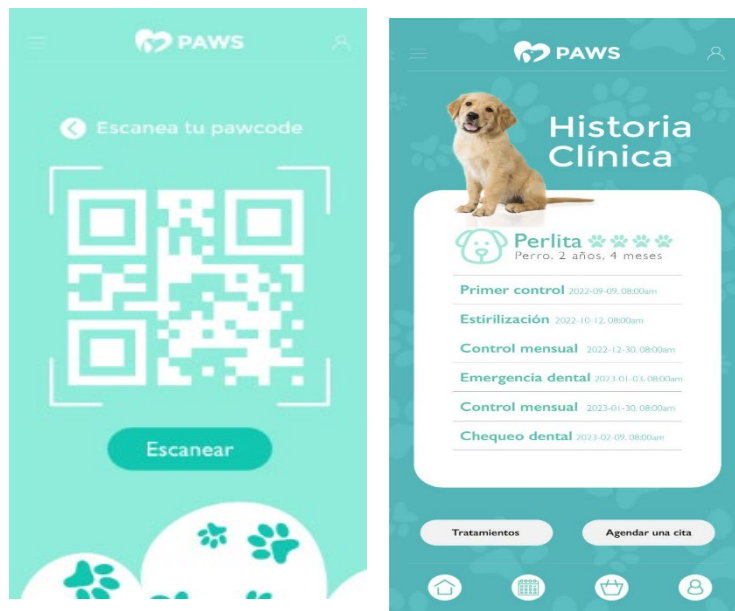
Plano de la clínica veterinaria de especialidades

(Morante, 2023)

La propuesta de la instauración de una clínica veterinaria de especies menores en la Ciudad de Machala con implementación de aplicación exclusiva para clientes, es generar áreas totalmente distribuidas que permita identificar los desechos tóxicos, esto brindará la sostenibilidad el medio ambiente.

Adicional, la creación de una herramienta digital que complemente el servicio de la clínica a través de una APP móvil y que permita recordar a los dueños sus próximos tratamientos, consultas, cronogramas de celo, ventas en línea y otros servicios ofrecidos en la clínica veterinaria.

Figura 6
Herramienta digital

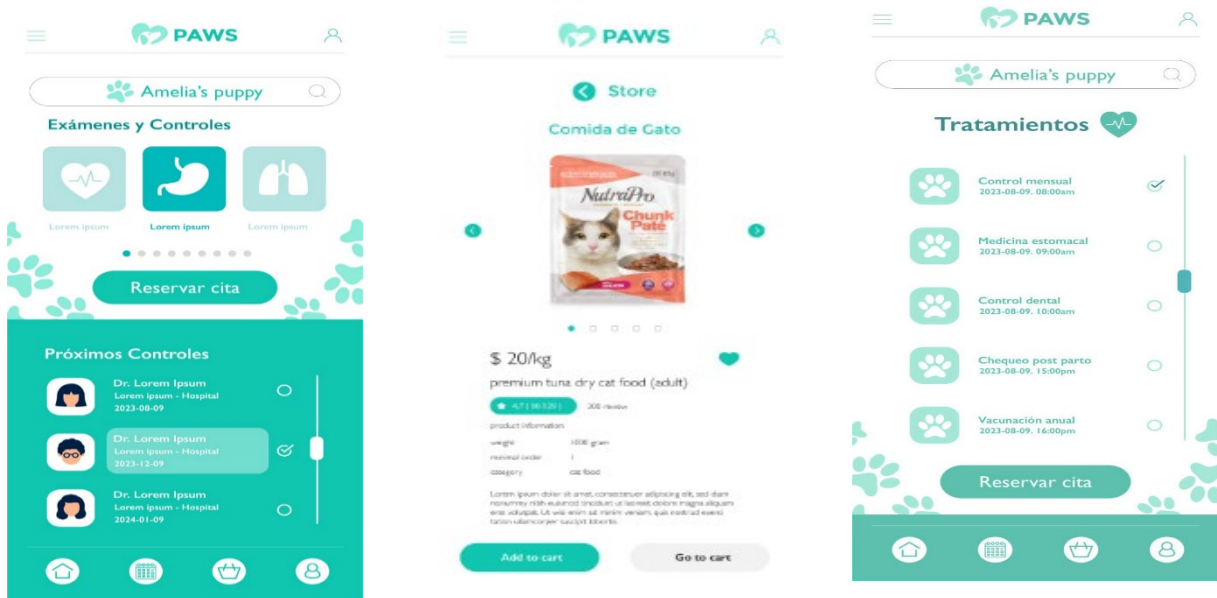


(Morante, 2023)

Paso 1: Se ingresará con un código QR para cada paciente y este a su vez entrará al perfil donde podrá escoger las diversas opciones generales como lo son cita a consultas, compra de productos, cita de spa.

Paso 2: En su perfil encontrará la historia clínica del paciente, y a su vez alarmas de vacunas, desparasitación que están programadas, o algún tratamiento continuo por alguna enfermedad catastrófica.

Figura 7
Herramienta digital



(Morante, 2023)

Paso 3: En la aplicación se tiene más opciones como: separar consultas, spa, shop, de una forma más práctica, las compras on line tendrán un costo a adicional a domicilio.

Figura 8
Herramienta digital



(Morante, 2023)

Paso 4: Tendrá el cronograma de celos para evitar embarazos no deseados, y por ende es una forma de concientizar a las personas.

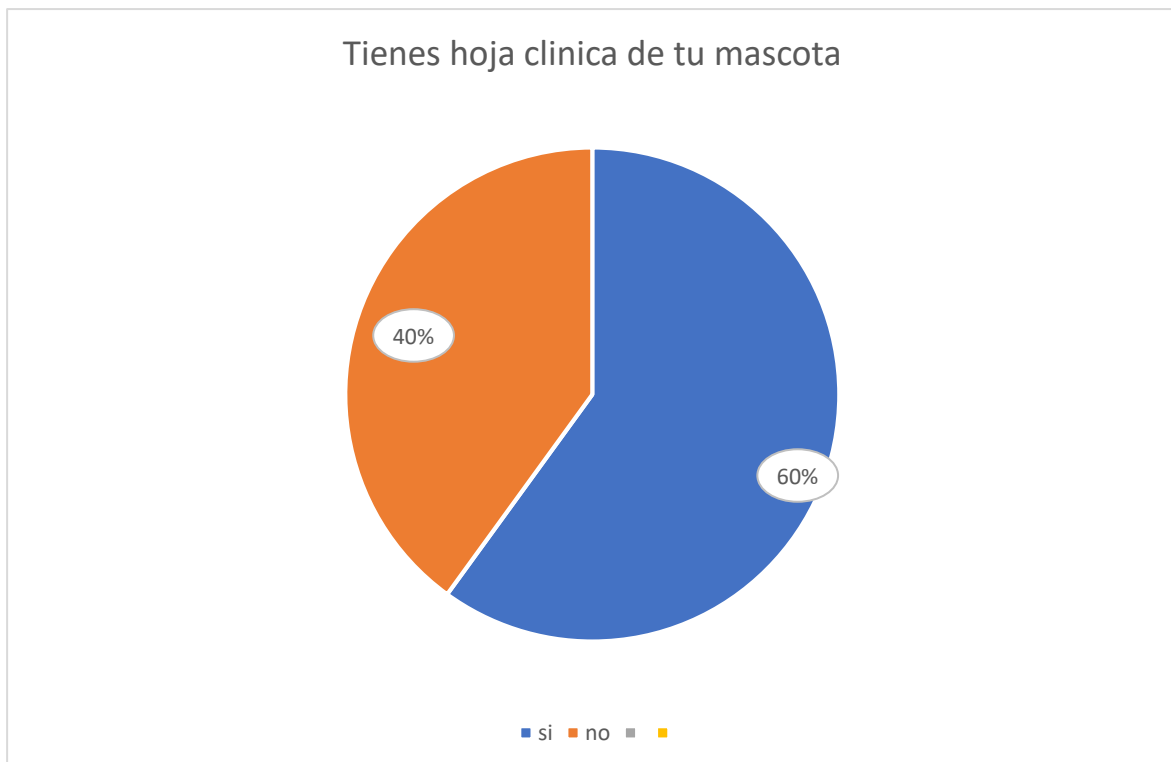
3.1 Validación de la solución

3.3.1 Metodologías de validación

Para la validación de la propuesta se debió conocer las necesidades del mercado, así también los gustos sobre los servicios y productos ofrecidos por medio de la aplicación de encuestas, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados:

Figura 9

Encuesta



(Morante, 2023)

Figura 5, con la encuesta se quería consultar si los dueños tienen en su poder el historial clínico de su mascota, y el 60% indicó que sí, y la diferencia del 40% indicaron no contar con el historial de su mascota.

Figura 10

Encuesta



(Morante, 2023)

Figura 6, se consultó si les gustaría que sus mascotas tengan especialistas médicas veterinarias en un solo centro médico, y el 100% indicó que si para brindar mejor servicio.

Figura 11**Encuesta**

(Morante, 2023)

Figura 7, se consultó, si los dueños de mascotas les gustaría una aplicación especializada en conocer toda la información de sus mascotas, a lo que el 100% indico que sí, les gustaría tener una aplicación especializada en sus mascotas.

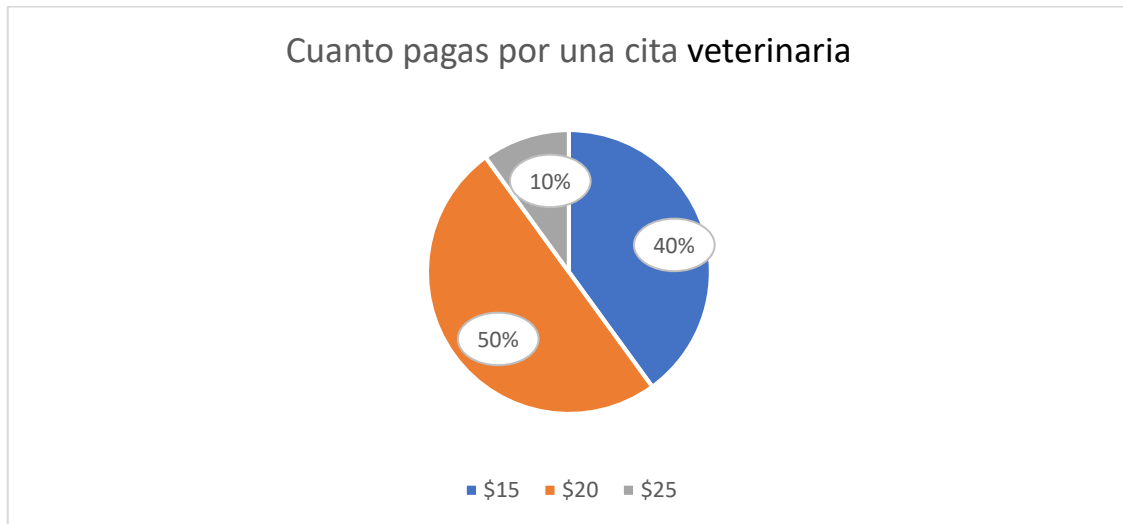
Figura 12**Encuesta**

(Morante, 2023)

Figura 8, se consultó a los dueños si sus mascotas cuentan con todas las vacunas, el 90% indico que sí y la diferencia del 10% que no.

Figura 13

Encuesta



(Morante, 2023)

Figura 9, esta fue una de las preguntas con mayor complejidad, la misma que está relacionado al precio, lo cual el 50% indico \$20, mientras que un 40% indico \$15 y la diferencia indico que pagaría \$25 por una cita médica.

3.3.2 Análisis de los resultados

De las respuestas analizadas se destaca el tema de bienestar, y coincidieron en tener un hospital completo con todas las áreas y herramientas para determinar diagnósticos concretos, haciendo similitud a la salud humana.

En las encuestas realizadas al grupo objetivo, se puede evidenciar que un 40% de los usuarios no cuentan con un historial médico de sus mascotas, sin embargo el 100% concuerda que les gustaría tener especialistas para sus mascotas y así obtener un diagnóstico certero, y en su celular poder tener una aplicación que les recuerde su periodo de vacunas, sus tratamientos, y sobre todo un cronograma de celo, el 90% dice tener las vacunas al día, como

última pregunta fue el rango que pagaría por el servicio y el 50% acordó que \$20, y entre el 10% explicó que \$25 y el 40% expuso que \$15.

3.4 Iteraciones o pivotaje

De acuerdo a las encuestas realizadas, se ha recibido los siguientes comentarios:

- Las consultas básicas, se hagan con agenda de hasta 1 mes antes, porque hay dueños que trabajan y es complejo asistir de un día para el otro, flexibilidad de agenda.
- El pago de consulta, tratamientos hacerlos vía transferencia, pago en línea a través de la aplicación, por motivos de seguridad.
- Realizar campañas de esterilización para hembras y machos, en conjunto con fundaciones.
- Incentivar la adopción de mascotas de una forma responsable, lo cual se lo puede realizar de manera física y a través de la aplicación.
- Implementar nutrición animal, con los mejores productos, o implementar la dieta BART.

Capítulo cuatro

Modelo de negocio

4.1 Elementos del modelo de negocio

Modelo canvas

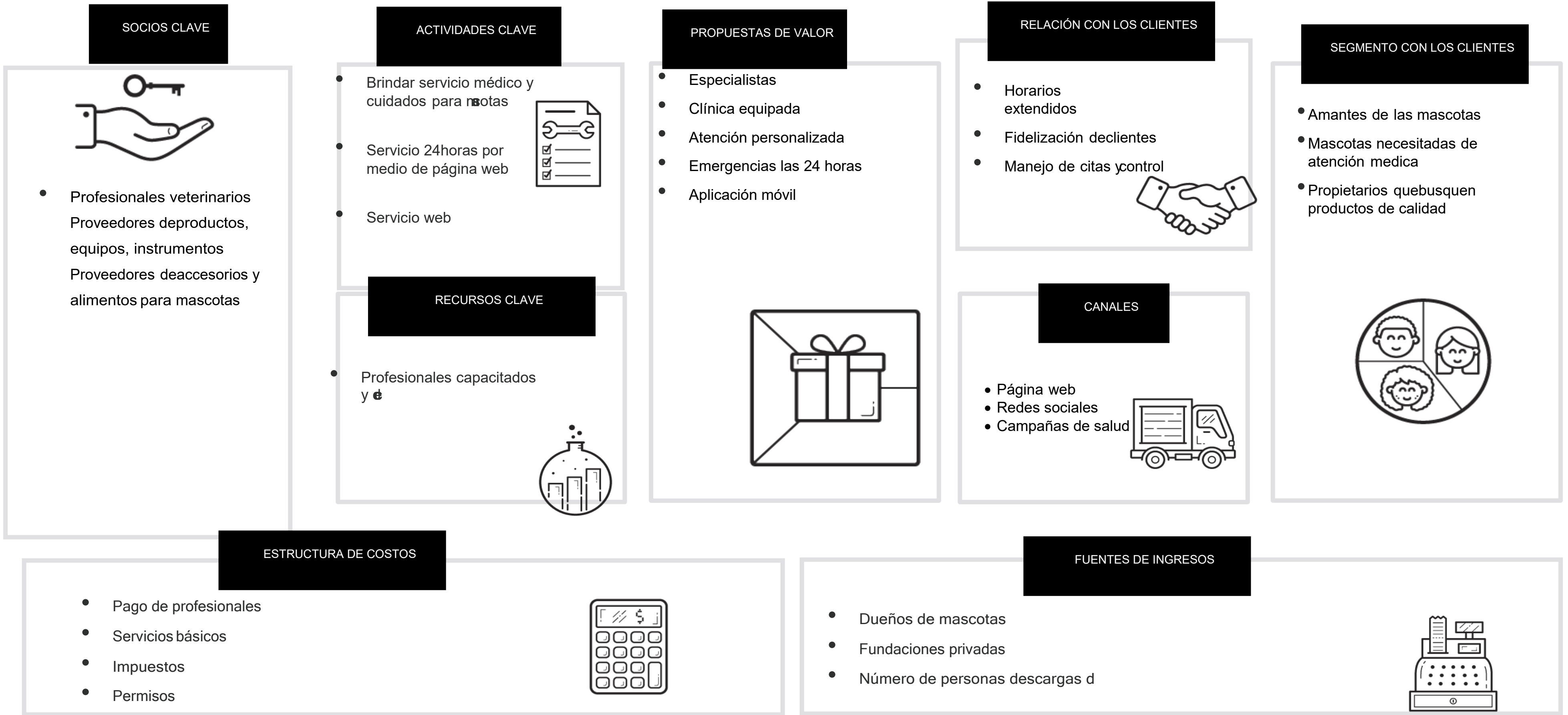
Esta herramienta es un lienzo, el cual contiene 9 bloques donde se considera los más importantes para la clínica de especialidades para especies menores de la ciudad de Machala.

Vale la pena señalar que estos bloques tratan sobre el análisis y las preguntas clave que hacemos cuando estamos generando una idea y probando si funciona.

La imagen muestra 9 bloques. Cada uno de ellos tiene su propio análisis donde se explicará el modelo del negocio.

Figura 14
Modelo CANVAS

Modelo CANVAS



(Morante, 2023)

4.1.1 Socios clave

Los socios claves del negocio serán los profesionales capacitados para cada área asignada, proveedores de productos, equipos, instrumentos, que nos permitirá buscar siempre la comodidad tanto para el paciente y el dueño.

4.1.2 Actividades clave

Las actividades claves serán brindar un servicio médico con especialidades, exclusivo y personalizado para cada mascota.

4.1.3 Propuesta de valor

La propuesta de valor es la calidad de profesionales, con un centro médico veterinario completo con atención personalizada, y atención 24 horas, para comodidad de los pacientes y dueño.

4.1.4 Relación con los clientes

La relación con los clientes se fomentada por medio de la fidelización de los mismos, por medio de servicios como la extensión de horarios, manejo de citas, agilidad y flexibilidad.

4.1.5 Segmento de clientes

El segmento de clientes son las personas que amen las mascotas, que tengan ingresos fijos alrededor de \$400 en adelante, dueños que busquen productos de calidad.

4.1.6 Recursos clave

El recurso clave principal son los profesionales capacitados con ética moral alta, que permitan generar empatía con el dueño.

4.1.7 Estructura de costos

La estructura de costos será en base a los pagos de servicios, básicos, impuestos y todos los permisos correspondientes al día. Nuestro lema será siempre calidad.

4.1.8 Canales

Los canales principales estarán conformados por el marketing en redes sociales, páginas web, y sobre todo el uso de la herramienta digital que permitirá la exclusividad del centro médico veterinario.

4.1.9 Fuentes de ingreso

La fuente de ingreso principal serán las personas que aman, cuidan y protegen a las mascotas, también las fundaciones privadas, publicas, y por el medio digital puede ser por el # de personas que utilizan la app.

Capítulo cinco

Estrategia de crecimiento e implementación

5.1 Componente tecnológico innovador

El componente tecnológico innovador será una herramienta digital como parte del valor agregado de la clínica veterinaria, esta herramienta permitirá realizar seguimiento de vacunas, desparasitaciones, compras de comida, ropa, separación de turnos para consultas, baños, etc.

5.2 Plan operativo y o cadena de valor

La instauración de la clínica veterinaria con especialidades en la ciudad de Machala, aporta a la sociedad con el cuidado de las mascotas, creando una concientización a las personas en los beneficios de tener una mascota sana en el hogar.

En las instalaciones de la clínica se brindará un ambiente de confianza lo más estrecho posible, demostrando el profesionalismo en cada una de las actividades llevadas a cabo y teniendo una estricta planificación en la atención de cada mascota.

El impacto que va a tener en el sector de mascotas realmente genera expectativa, porque será la primera clínica completa cerca de la provincia, y sobre todo por tener una aplicación que permitirá a los dueños tener la historia clínica de su mascota.

5.3 Indicadores métricas y proyecciones

Hace referencia al tamaño de todo el mercado o de nuestro mercado objetivo. En otras palabras. Esto nos dará una imagen completa de las posibilidades que ofrece la empresa o las posibilidades de ampliarla.

5.3.1 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio nos va a permitir fijar el precio de los productos, servicios para determinar en cuando se obtendrán las ganancias y encontrar la rentabilidad del proyecto.

Según el ejercicio realizado se estableció el pago de la inversión en 5 años, desglosándolo de la siguiente manera:

Tabla 1

Punto de equilibrio

INGRESOS		2023	2024	2025	2026	2027
	Capital propio	\$30.000				
	Ventas	\$763.680	\$801.864	\$817.901	\$834.259	\$850.944
	Subtotal	\$793.680	\$801.864	\$817.901	\$834.259	\$850.944
EGRESOS						
	Permisos, publicidad, herramienta digital	\$60.000	\$60.000	\$60.000	\$60.000	\$60.000
	pago local	\$14.400	\$14.400	\$14.400	\$14.400	\$14.400
	Maquinaria , equipos , remodelación	\$120.000				
	Proveedores	\$540.000	\$540.000	\$540.000	\$540.000	\$540.000
	Servicios básicos	\$36.000	\$36.000	\$36.000	\$36.000	\$36.000
	Servicios prestados	\$54.000	\$54.000	\$54.000	\$54.000	\$54.000
	Pago nomina	\$67.800	\$67.800	\$67.800	\$67.800	\$67.800
	Subtotal	\$892.200	\$772.200	\$772.200	\$772.200	\$772.200
		-\$98.520	\$29.664	\$45.701	\$62.059	\$78.744
	Financiamiento	-5%	0%	2%	4%	5%
	Prestamo recibido	\$90.000				
	Pago prestamo	\$18.000	\$18.000	\$18.000	\$18.000	\$18.000
	Gastos financiero	\$14.400	\$14.400	\$14.400	\$14.400	\$14.400
	Utilidad	-\$40.920	-\$2.736	\$13.301	\$29.659	\$46.344

(Morante, 2023)

El punto de equilibrio se da a partir del segundo año, ya que el primer año se da una pérdida del 5% hasta ir posesionando la clinica, y luego se incrementa una ganancia del 2, 4, y5 %, siendo el segundo año mi punto de equilibrio del proyecto.

Tabla 2

Valores de servicios mensuales

# de pacientes			
perros 300 mensual			
consulta	150	\$ 20,00	\$ 3.000,00
examenes básicos	100	\$ 25,00	\$ 2.500,00
examenes específicos	50	\$ 30,00	\$ 1.500,00
medicamentos	150	\$ 80,00	\$ 12.000,00
cirugia	50	\$ 400,00	\$ 20.000,00
spa	180	\$ 33,00	\$ 5.940,00
shop	40	\$ 30,00	\$ 1.200,00
AABB	250	\$ 70,00	\$ 17.500,00
TOTAL			\$ 63.640,00

(Morante, 2023)

Tabla 3

Desglose de valor anual

Mes	Ene.	Feb.	Marzo	Abril	mayo	junio	julio	agosto	sept	oct	nov	dic	2023
Cantidad	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
Total	63640	63640	63640	63640	63640	63640	63640	63640	63640	63640	63640	63640	763680

(Morante, 2023)

5.3.2 Análisis de inversión**Inversión inicial**

La inversión inicial se da para la apertura del local de la cual se detalla:

Tabla 4

Inversión inicial

INVENTARIO INICIAL	TOTAL
Local clinica Veterinaria	\$1.200
Maquinaria y equipos	\$100.000
Muebles y enseres , remodelación local	\$20.000
Elementos seguridad industrial, protección personal	\$4.000
Dotación insumos iniciales	\$5.000
Mercaderia shop	\$3.000
Diseño y desarrollo de Aplicación	\$4.000
TOTAL	\$137.200

(Morante, 2023)

Tabla 5

Suelos y salarios

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	SALARIO	COSTO TOTAL
Veterinarios generales	4	\$800	\$3.200
Veterinario especialistas, por servicios	6	\$1.500	\$9.000
Contador o administrador	1	\$800	\$800
Limpieza	2	\$500	\$1.000
TOTAL	13	\$3.600	\$14.000

(Morante, 2023)

Tabla 6

VAN y TIR

Inversión inicial	\$ 30.000,00					
Flujo de ingresos		Flujo de egresos		Flujo de efectivo NETO		
año	valor	año	valor	año	valor	\$-30.000,00
1	\$ 793.680	1	\$ 892.200	1	\$ -98.520	\$-98.520,00
2	\$ 801.864	2	\$ 772.200	2	\$ 29.664	\$ 29.664,00
3	\$ 817.901	3	\$ 772.200	3	\$ 45.701	\$ 45.701,28
4	\$ 834.259	4	\$ 772.200	4	\$ 62.059	\$ 62.059,31
5	\$ 850.944	5	\$ 772.200	5	\$ 78.744	\$ 78.744,49
total	\$ 4.098.649	total	\$ 3.981.000			

\$ 90.569,59 VAN
19% TIR

(Morante, 2023)

El VAN es evaluación de la factibilidad de una inversión en un proyecto, en este caso determina \$90.569,59 con la suma de flujos de ingresos y los gastos que se generan durante el ciclo de vida del proyecto que, con la medición de la rentabilidad de la inversión, tomando en cuenta la tasa de utilidad promedio, generando un valor positivo, la inversión en el proyecto es rentable.

La TIR se define como la tasa de interés que en este caso es del 19% que conlleva la inversión.

5.4 Estrategia de crecimiento, marketing y ventas

La estrategia de marketing de la clínica de especialidades de especies menores en la ciudad de Machala con implementación de una herramienta digital se generará de la siguiente manera:

- Manejo de redes sociales.
- Promociones en días spa, día de vacunas, desparasitaciones.
- Participación en eventos corporativos con proveedores.
- Auspicios en eventos importantes que den prestigio al nombre de la clínica.
- Descuentos para clientes que usan la app.
- Webinars de varios temas relacionados al cuidado de las mascotas.
- Campañas de esterilización utilizando la imagen corporativa y ganar posicionamiento.

El objetivo de todo esto es motivar a los potenciales clientes a fidelizarse con la clínica.

5.5 Estrategia de sostenibilidad

El prototipo de este proyecto de instaurar una clínica de especialidades de especies menores en la ciudad de Machala con implementación de aplicación exclusiva para clientes, es ser amigable con el ambiente social, encontrando una estrategia sostenible para evitar el impacto negativo a nivel medio ambiente, económico y social.

Parte de la estrategia diseñada se encuentran las campanas de esterilización que evitará la producción de animales, y se podrá disminuir el número de animales en las calles, el generar educar a los dueños de mascotas a llevar un control médico adecuado a largo plazo representa un ahorro, ya que sus mascotas tendrán menos incidencia de enfermedades y lo más importante existirá un porcentaje menor de contagios de enfermedades zoonóticas.

Conclusiones

El desarrollo del prototipo de este proyecto se realizó con el objetivo de instaurar un clínica de especialidades de especies menores en la ciudad de Machala con implementación de aplicación exclusiva para clientes que permita generar un mejor servicio para las mascotas y sus dueños, que cuente con áreas de distintas para diferentes diagnósticos, un centro médico equipado poder determinar el diagnóstico certero.

Como adicional a la clínica de especialidades de especies menores en la ciudad de Machala con implementación de aplicación exclusiva para clientes, está el uso de la herramienta digital que permita estar al tanto de tratamientos desde los más básicos como lo son vacunas, desparasitantes a más graves como quimioterapias, terapia física, y dermatológica. Así como implementar un sistema de notificaciones que permita a los dueños de mascotas recibir recordatorios de citas y medicamentos.

Además, se realizó una evaluación financiera con lo cual se comprueba que permitió un retorno financiero, a partir del segundo año, el estudio se dio en 5 años con inversiones, obteniendo una tasa interna de retorno del 19%, tomando en cuenta que puede buscar otros ingresos por medio de servicio relacionados al mundo de las mascotas.

Recomendaciones

Realizar un análisis más productos que defina una completa viabilidad de este proyecto.

Trabajar en una segunda etapa en el manejo de la aplicación a nivel nacional e incluso en convenio con otras clínicas.

Disponer de más ingresos, como: convenios con funerarias, eventos de fiestas, hotelería, guarderías, escuelas caninas, y en lo que respecta a lo sanitario clínicas en otras ciudades.

La herramienta digital podría implementar más opciones como: webinar acerca de los cuidados de las mascotas, enfermedades según estación del año, nutrición animal, y otros.

Una opción financiera podría ser asociarme con otro MVZ, así el punto de equilibrio podría darse en el primer año, y a su vez se mantendrá un flujo que nos permita tener mayor rotación.

Referencia

- Aguilar, L., Torres, D., Armijos, J., & Cárdenas, O. (2018). Desarrollo de un prototipo de aplicación móvil como herramienta de ayuda diagnóstica en medicina veterinaria. *Conference Proceedings (Machala)*, 2(1), 1. <https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/269>
- Cardoso, L., Mendão, C., & Madeira de Carvalho, L. (2012). Prevalence of *Dirofilaria immitis*, *Ehrlichia canis*, *Borrelia burgdorferi sensu lato*, *Anaplasma* spp. And *Leishmania infantum* in apparently healthy and CVBD-suspect dogs in Portugal—A national serological study. *Parasites & Vectors*, 5(1), 62. <https://doi.org/10.1186/1756-3305-5-62>
- Cedeno Ochoa, A., Catuto Murillo, A., & Rodas-Silva, J. (2021). El uso de aplicaciones Web para la Gestión de clínicas veterinarias y su incidencia en la mejora de procesos administrativos. *Ecuadorian Science Journal*, 5(4), 109-120. <https://doi.org/10.46480/esj.5.4.174>
- Censos, I. N. de E. y. (s. f.). *Población y Demografía*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Recuperado 17 de febrero de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Cuáles son los beneficios de tener un animal de compañía en casa*. (2022, febrero 1). infobae. <https://www.infobae.com/america/perrosygatos/2022/02/01/cuales-son-los-beneficios-de-tener-una-mascota-en-casa/>
- Daly, A. (2022, abril 17). Beneficios de mascotas para personas de la tercera edad. *BBVA.CH*. <https://www.bbva.ch/noticia/beneficios-de-mascotas-para-personas-de-la-tercera-edad/>
- El mercado de cuidado de mascotas continúa creciendo – ANDESFOODS*. (s. f.). Recuperado 16 de febrero de 2023, de <https://andesfoods.ec/es/el-mercado-de-cuidado-de-mascotas-continua-creciendo/>

- Fernández, M. (2022, octubre 22). *Mascotas SA: Una industria 'milmillonaria' que no para de crecer*. El País. <https://elpais.com/economia/negocios/2022-10-22/mascotas-sa-una-industria-milmillonaria-que-no-para-de-crecer.html>
- Lendoiro, G. (2022, enero 11). *Los beneficios físicos y emocionales del vínculo entre niños y mascotas*. El País. <https://elpais.com/mamas-papas/familia/2022-01-11/los-beneficios-fisicos-y-emocionales-del-vinculo-entre-ninos-y-mascotas.html>
- Rubolino, G. (2021, diciembre 3). *¿Qué pasa con las Apps en el mercado veterinario? Revista 2+2*. <https://www.minegocioveterinario.com/2021/12/que-pasa-con-las-apps-en-el-mercado-veterinario-2/>
- Sánchez Amador, S. A. (2020, septiembre 22). *Las 3 diferencias entre salud mental y salud emocional*. <https://azsalud.com/psicologia/diferencias-salud-mental-salud-emocional-T02100.pdf>. (s. f.). Recuperado 17 de febrero de 2023, de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87769/1/T02100.pdf
- TUACE-2015-EC-CD00003.pdf*. (s. f.). Recuperado 16 de febrero de 2023, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4867/1/TUACE-2015-EC-CD00003.pdf>
- Ustáriz, S. (2021, agosto 8). *Inversión en el sector salud de mascotas | BBVA Suiza. BBVA.CH*. <https://www.bbva.ch/noticia/inversion-en-el-sector-salud-de-mascotas/>
- Vargas González, O. N., Maza Valle, W. F., Álvarez Díaz, C. A., & Sánchez Quinche, Á. R. (2021, mayo). *Población de animales domésticos en la ciudad de Machala, El Oro, Ecuador y su repercusión en la salud humana*. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(2), 68-73. <https://docplayer.es/209603207-Poblacion-de-animales-domesticos-en-la-ciudad-de-machala-el-oro-ecuador-y-su-repercusion-en-la-salud-humana.html>

Apéndice

Preguntas de encuesta.

Servicio Veterinario

Bienestar y salud animal

Le gustaría tener especialistas en su clínica de confianza *

- SI
- NO

Cuanto pagaría por consulta médica *

1. 15
2. 20
3. 25

Tiene a sus mascotas con todas las vacunas

- SI
- NO



Le gustaría tener una app que le recuerde?

- SI
- NO

Tienes la hoja clínica de tu mascota *

- SI
- NO