

Tenencia responsable de mascotas, urgencias veterinarias y tecnología: Proyecto VetHome Salud animal 24/7

Dr. en C. Julieta Hernández Ramírez

Br. Jorge Rodolfo Uicab Paat

Br. Ariadna Monserrat Hernández Medina

M. en C. Damián Uriel Rosado Castellanos

Tecnológico Nacional de México, ITS de Escárcega, México

Approved: 07 September 2026

Posted: 09 September 2026

Copyright 2026 Author(s)

Under Creative Commons CC-BY 4.0

OPEN ACCESS

Cite As:

Hernández Ramírez, J., Uicab Paat, J.R., Hernández Medina, A.M., & Rosado Castellanos, D.U. (2026). *Tenencia responsable de mascotas, urgencias veterinarias y tecnología: Proyecto VetHome Salud animal 24/7*. ESI Preprints.

<https://doi.org/10.19044/esipreprint.9.2026.p1>

Resumen

VetHome es un proyecto multidisciplinario enfocado en identificar las principales carencias informativas relacionadas con la tenencia responsable de mascotas y el uso adecuado de los servicios de urgencias veterinarias en México. El estudio busca analizar las percepciones y experiencias de los tutores de mascotas respecto a las urgencias veterinarias y el posible uso de herramientas digitales orientadas a la educación preventiva. La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 37 ítems a 207 tutores de mascotas de pequeñas especies provenientes de 31 estados de la República Mexicana, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Adicionalmente, se realizaron entrevistas semiestructuradas a un grupo reducido de participantes para complementar la interpretación de los resultados cuantitativos.

Los hallazgos muestran que existe un nivel general de conocimiento sobre tenencia responsable; sin embargo, persisten áreas de desinformación relacionadas con la identificación de urgencias veterinarias, la preparación ante emergencias y el uso de herramientas digitales en el sector veterinario. Asimismo, se identificó interés por parte de los participantes en acceder a soluciones tecnológicas que faciliten la orientación preventiva y el acceso a información veterinaria confiable. Los resultados obtenidos representan una

base preliminar para el desarrollo futuro de estrategias educativas digitales orientadas a fortalecer la prevención, optimizar el uso de los servicios veterinarios y promover una cultura de cuidado responsable.

Palabras clave: Tenencia responsable de mascotas, servicios veterinarios, TIC

Responsible Pet Ownership, Veterinary Emergencies and Technology: VetHome Animal Health 24/7

Dr. Julieta Hernández Ramírez, PhD in Chemistry

Br. Jorge Rodolfo Uicab Paat

Br. Ariadna Monserrat Hernández Medina

Damián Uriel Rosado Castellanos, MSc in Chemistry

National Technological Institute of Mexico, ITS Escárcega, Mexico

Abstract

VetHome is a multidisciplinary project focused on identifying the main informational gaps related to responsible pet ownership and the appropriate use of veterinary emergency services in Mexico. The study aims to analyze pet owners' perceptions and experiences regarding veterinary emergencies and the potential use of digital tools for preventive education. The research was conducted using a quantitative, descriptive, non-experimental, and cross-sectional approach. A structured 37-item questionnaire was administered to 207 pet owners of small animal species from 31 states of the Mexican Republic through non-probabilistic convenience sampling. Additionally, semi-structured interviews were conducted with a small group of participants to complement the quantitative findings. The findings indicate that participants generally possess basic knowledge regarding responsible pet ownership; however, informational gaps remain concerning the identification of veterinary emergencies, emergency preparedness, and the use of digital veterinary tools. Furthermore, respondents expressed interest in technological solutions that provide preventive guidance and access to reliable veterinary information. These preliminary findings provide a basis for the future development of educational digital strategies aimed at strengthening prevention, optimizing the use of veterinary services, and promoting a culture of responsible pet care.

Keywords: Responsible pet ownership, veterinarian services, ICT

Introduction

En México, la falta de información sobre tenencia responsable y el uso adecuado de los servicios de urgencias veterinarias representa un problema importante entre los tutores de mascotas. Muchos propietarios desconocen los cuidados preventivos necesarios y, a menudo, confunden situaciones urgentes con aquellas que pueden atenderse en consultas programadas, generando una alta demanda de servicios veterinarios de emergencia. Esto afecta a los centros veterinarios, que muchas veces no cuentan con infraestructura y personal para atender emergencias constantes, y también perjudica a los tutores en zonas rurales, donde el acceso a estos servicios es limitado. VetHome surge con el objetivo de identificar las principales áreas de desinformación entre los tutores de mascotas y promover un uso adecuado de los servicios veterinarios para desarrollar estrategias que fomenten prácticas de cuidado responsables que beneficien además a los establecimientos emergentes y zonas remotas que no cuentan con la operatividad o capacidad de brindar servicios 24 hrs. El supuesto metodológico del proyecto plantea que la falta de información es un factor clave en el uso inadecuado de los servicios de emergencia veterinaria, y que esto puede mejorarse mediante la educación de la población.

Este estudio presenta algunas limitaciones, como la dependencia en encuestas en línea, que pueden limitar la participación de personas sin acceso a internet, y el enfoque en México, lo cual restringe la generalización de los hallazgos a otras regiones y contextos que amplíen las posibilidades de abordar el problema principal.

La organización del trabajo para la totalidad del proyecto sigue tres etapas: la actual o primera es la identificación de las necesidades: se analizan las principales carencias informativas; dos: realización de la aplicación, donde se estructura la información obtenida para diseñar estrategias futuras; y la tercera: evaluación de la aplicación, que propone métodos para validar la efectividad de dichas estrategias. Estas secciones sientan una base sólida para promover la educación en tenencia responsable y un uso adecuado de los servicios veterinarios en la comunidad que beneficia también posibles iniciativas de salud pública debido a que gran parte de las enfermedades por las que consultan en las zonas estudiadas tienen incidencia en los humanos.

El proyecto VetHome es fundamental para abordar una problemática poco abordada: el desconocimiento sobre la tenencia responsable y el uso inadecuado de los servicios de urgencias veterinarias. Durante el análisis de campo, se observa que muchos tutores de mascotas en México desconocen los cuidados preventivos necesarios y no distinguen claramente entre una emergencia veterinaria y una situación que puede atenderse en una consulta regular si tienen un seguimiento oportuno y control. Este mal uso de los

servicios veterinarios impacta no solo en el bienestar de los animales y sus propietarios sino también en la capacidad de respuesta y los recursos de los centros veterinarios, especialmente aquellos en áreas remotas o rurales o con recursos limitados.

Ortíz, Samudio y Boreki (2018), manifiestan que la tenencia responsable se define como el conjunto de deberes, obligaciones y compromisos que el dueño de una mascota asume para asegurar el bienestar de ésta y de los seres que la rodean. Incluye satisfacer las necesidades básicas de la mascota, al tiempo de responsabilizarse del actuar de la misma. El crecimiento descontrolado de perros y gatos causa un impacto negativo sobre la salud pública de los países en vías de desarrollo. Adicionalmente al problema de salud pública, se asocian problemas de tipo socioeconómico, político y de bienestar animal (Downes et ál. 2009; OIE 2010).

Los principios de tenencia responsable y cuidado preventivo son esenciales para reducir la carga en los servicios de emergencia y mejorar la calidad de vida de las mascotas evitando además la diseminación de enfermedades. Estas enfermedades que “vinculan” a los hombres con los animales, se conocen como zoonosis; las mismas que se han definido como enfermedades de tipo priónico, bacteriano, viral, fúngico o parasitario, que además son propias de animales vertebrados y que se pueden transmitir a los humanos o viceversa (Krauss et al., 2003).

Este estudio también se apoya en la teoría de la educación para el cambio de comportamiento, la cual sostiene que un conocimiento adecuado influye directamente en prácticas más informadas y responsables. Hay evidencia de que los veterinarios juegan un papel más importante e influenciable al educar propietarios respecto a estos temas. Un estudio reveló que un alto porcentaje de personas captó en mayor grado la información proveniente del profesional de la salud, frente al material escrito (Weng et ál., 2006).

Los servicios veterinarios son fundamentales para garantizar la salud de los animales domésticos y mejorar su calidad de vida. Estos incluyen consultas veterinarias, vacunación, cirugía, atención de emergencias, cuidado dental, diagnósticos por imagen, y hospitalización. Según Ettinger (2005), cada uno de estos servicios cumple una función específica en el mantenimiento de la salud de los animales, y su acceso adecuado es esencial para la prevención y tratamiento de enfermedades.

Además, los servicios de atención veterinaria deben estar respaldados por profesionales altamente capacitados que utilicen tecnologías avanzadas para ofrecer un diagnóstico preciso y un tratamiento oportuno.

De acuerdo a Saito y Rhoads (2021) en promedio el hospital Banfield en Estados Unidos ha atendido un promedio considerable de urgencias relacionadas a temas gastrointestinales y alergias, que no corresponder o

ameritan una atención inmediata o provienen de una enfermedad no atendida oportunamente.

TIC en el Sector Veterinario

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han revolucionado la medicina veterinaria al ofrecer soluciones innovadoras para la gestión y transmisión de información. Desde el desarrollo de plataformas educativas hasta la integración de herramientas digitales para la atención a distancia, las TIC han proporcionado una forma más efectiva de tratar y monitorear la salud animal. Las herramientas digitales son esenciales no solo para los diagnósticos, sino también para la educación y la capacitación continua de los profesionales veterinarios (Munguia, 2021).

Según Smith (2021), la digitalización no solo mejora la calidad del diagnóstico y tratamiento, sino que también permite una mejor comunicación entre los veterinarios y los tutores de mascotas.

El sector veterinario está aprovechando cada vez más las TIC para mejorar el acceso a servicios y la eficiencia operativa. Las plataformas digitales y los recursos educativos están ayudando a mejorar la atención al cliente y a ofrecer un soporte adecuado a los tutores de mascotas, fomentando así una cultura de tenencia responsable y cuidado adecuado.

El aporte parcial de esta parte del proyecto de VetHome es identificar las carencias educativas en la población de tutores de mascotas y proporcionar una base para el desarrollo de estrategias que orienten y eduquen a esta población. Al ofrecer a los tutores un marco claro sobre cómo cuidar y manejar las necesidades de sus mascotas, VetHome contribuye a la reducción de emergencias evitables y optimiza los recursos veterinarios. Con este proyecto, se espera promover una cultura de cuidado animal responsable que beneficie tanto a los propietarios como a los centros veterinarios, y fomente una relación más consciente y sostenible entre las personas y sus mascotas, impactando positivamente en las comunidades y en el bienestar colectivo. El objetivo principal del proyecto es identificar las carencias informativas sobre tenencia responsable y el uso adecuado de los servicios de urgencias veterinarias entre los tutores de mascotas en México, a fin de proponer estrategias educativas que contribuyan a mejorar su comprensión y toma de decisiones usando medios digitales.

Metodología

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal, ya que se buscó conocer las experiencias, percepciones y nivel de conocimiento de los tutores de mascotas sobre la tenencia responsable, las urgencias veterinarias y el uso de herramientas digitales aplicadas al sector veterinario.

La muestra estuvo integrada por 207 tutores de mascotas de pequeñas especies provenientes de 31 estados de la República Mexicana, quienes participaron de manera voluntaria mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para formar parte del estudio, los participantes debían ser mayores de edad, ser propietarios o responsables de al menos una mascota, haber utilizado servicios veterinarios en alguna ocasión y pertenecer a la población económicamente activa. En contraste, se excluyeron aquellas personas que no contaban con mascotas, que nunca habían utilizado servicios veterinarios, que eran menores de edad o que no disponían de los recursos económicos básicos para el cuidado de una mascota.

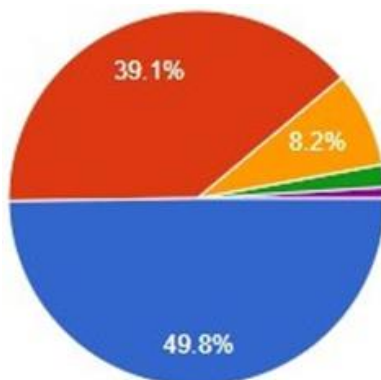
La información se recopiló a través de un cuestionario estructurado de 37 preguntas con escala tipo Likert de cinco niveles de respuesta, diseñado para evaluar aspectos relacionados con el cuidado responsable de los animales, las experiencias en servicios veterinarios y la aceptación de soluciones tecnológicas orientadas a la salud animal. Previamente, el instrumento fue revisado y validado por especialistas de las áreas de medicina veterinaria, investigación, sistemas computacionales y administración. Asimismo, se comprobó su confiabilidad mediante el software Jamovi, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.89 y un Omega de McDonald de 0.91, valores que indican una alta consistencia interna.

La información obtenida fue analizada mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias y porcentajes para identificar tendencias y patrones de respuesta. Los resultados fueron representados mediante gráficas, lo que permitió facilitar su interpretación y comprender mejor las necesidades y áreas de oportunidad existentes en torno a la educación preventiva y los servicios veterinarios.

Resultados

A continuación, se presentan una cantidad de hallazgos y resultados relevantes obtenidos durante la primera encuesta:

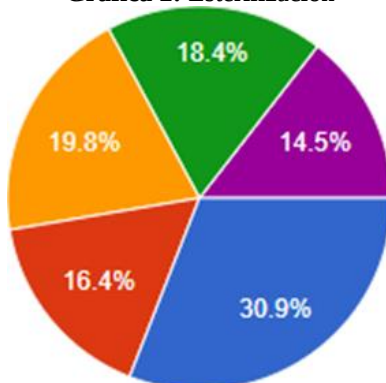
Gráfica 1: Conocimiento sobre tenencia responsable



Fuente: Elaboración propia

El 88.9% de los participantes manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con comprender el concepto de tenencia responsable de mascotas. Esto sugiere que la mayoría posee conocimientos básicos relacionados con el cuidado responsable.

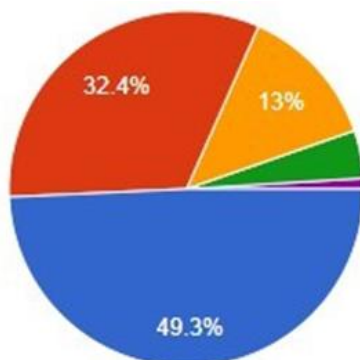
Gráfica 2: Esterilización



Fuente: Elaboración propia

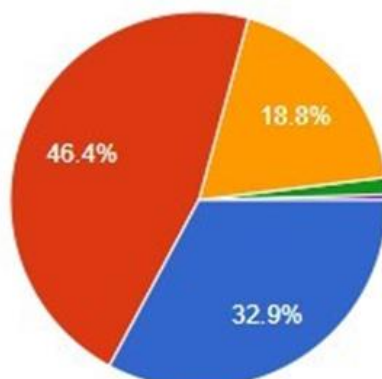
Respecto a la esterilización y castración, el 58.3% mostró una percepción favorable hacia estas prácticas, mientras que otro sector expresó indiferencia o desacuerdo, lo que evidencia áreas de oportunidad para fortalecer la educación preventiva.

Gráfico 3: Impacto de las mascotas en el bienestar emocional de los tutores



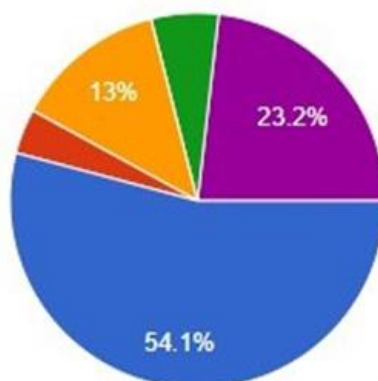
Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos revelan que el 81.7% de los participantes considera que sus mascotas contribuyen positivamente a su estado de ánimo y bienestar emocional. Este hallazgo confirma la importancia del vínculo humano-animal y demuestra que las mascotas desempeñan un papel significativo en la salud emocional de sus tutores. En contraste, únicamente el 4.3% expresó desacuerdo con esta afirmación, lo que evidencia un amplio reconocimiento de los beneficios emocionales asociados a la convivencia con animales de compañía.

Gráfica 4: Cumplimiento de normativas relacionadas con la tenencia responsable

Fuente: Elaboración propia

El 79.3% de los encuestados afirmó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con realizar esfuerzos para conocer y cumplir las normativas locales relacionadas con la tenencia de mascotas. Este resultado refleja una actitud favorable hacia la responsabilidad social y legal asociada al cuidado animal. Sin embargo, el 20.7% restante mostró indiferencia o desacuerdo, lo que indica áreas de oportunidad para promover una mayor difusión de las regulaciones vigentes y fomentar su cumplimiento.

Gráfica 5: Frecuencia de asistencia a servicios de urgencias veterinarias

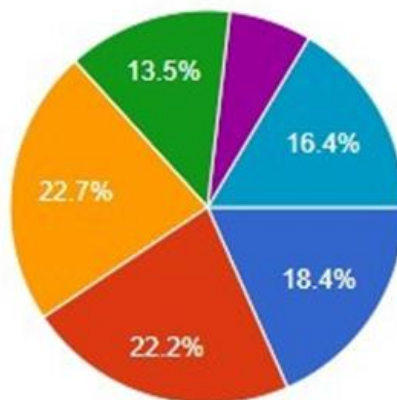
Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que el 77.3% de los participantes ha llevado a su mascota a un servicio de urgencias veterinarias por diversos problemas de salud. Este porcentaje refleja una alta utilización de los servicios de emergencia, situación que puede estar relacionada tanto con la ocurrencia de eventos clínicos reales como con dificultades para identificar adecuadamente cuándo una situación requiere atención urgente. El hallazgo refuerza la importancia de desarrollar estrategias educativas que permitan a los tutores reconocer con mayor precisión los signos de emergencia veterinaria.

Gráfica 6: Principales tratamientos aplicados durante las urgencias veterinarias

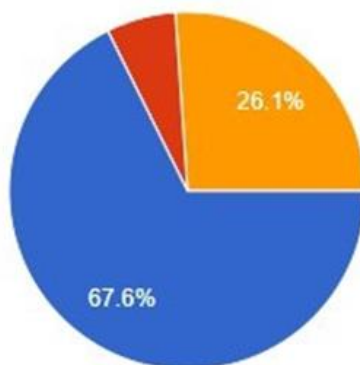
Fuente: Elaboración propia

Entre los tratamientos reportados por los participantes, la medicación intravenosa fue la intervención más frecuente, representando el 44% de los casos atendidos. En segundo lugar se ubicó la cirugía de emergencia con un 17.9%. Estos resultados sugieren que una parte importante de las urgencias atendidas corresponde a afecciones que requieren estabilización inmediata del paciente, mientras que un porcentaje menor involucra procedimientos quirúrgicos de mayor complejidad.

Grafica 7: Gastos económicos asociados a las urgencias veterinarias

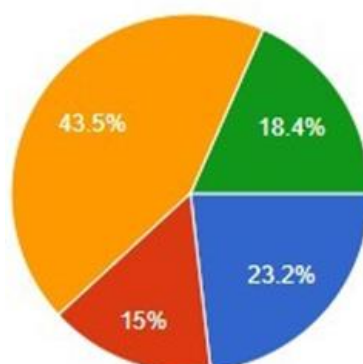
Fuente: Elaboración propia

Los costos reportados por los encuestados muestran una amplia variabilidad, oscilando desde montos inferiores a \$500 pesos mexicanos hasta cantidades superiores a \$5,000 pesos. La presencia de gastos elevados en una proporción considerable de participantes evidencia que las urgencias veterinarias pueden representar una carga económica importante para los propietarios de mascotas. Este hallazgo destaca la necesidad de explorar alternativas que permitan mejorar la accesibilidad financiera a este tipo de servicios.

Grafica 8: Interés en el acceso a servicios veterinarios digitales

Fuente: Elaboración propia

El 67.6% de los participantes manifestó interés en contar con acceso a servicios veterinarios apoyados por herramientas digitales. Este resultado demuestra una aceptación favorable hacia la incorporación de tecnologías de información en el sector veterinario y evidencia la existencia de una demanda potencial para plataformas que faciliten la orientación preventiva, la consulta de información confiable y la atención remota. Los hallazgos respaldan la pertinencia del proyecto VetHome como una solución innovadora orientada a satisfacer estas necesidades emergentes.

Gráfica 9: Preferencias de pago para servicios veterinarios digitales

Fuente: Elaboración propia

En relación con los modelos de pago, el 43.5% de los encuestados prefirió realizar pagos por consulta individual, convirtiéndose en la opción con mayor aceptación. Por su parte, las modalidades de suscripción anual (18.4%) y mensual (15%) también fueron consideradas por una parte de los participantes. Estos resultados sugieren que los usuarios valoran principalmente la flexibilidad en el acceso a los servicios, aunque existe un segmento de mercado dispuesto a considerar esquemas de afiliación que ofrezcan beneficios adicionales o atención continua.

Discusión

Los resultados de la encuesta indican una comprensión y compromiso moderados hacia la tenencia responsable de mascotas entre los encuestados. La gran mayoría tiene conocimiento básico sobre la responsabilidad que implica el cuidado de un animal, con un porcentaje notable que apoya prácticas como la esterilización. Esto demuestra una aceptación general de medidas que promueven el bienestar animal. Los encuestados reaccionan ante emergencias veterinarias, llevando a sus mascotas a atención de urgencias cuando es necesario sin que estas necesariamente sean urgentes. Aunque muchos aceptan el primer diagnóstico veterinario, un porcentaje similar busca una segunda opinión, lo que evidencia una actitud que sugiere aumentar la confianza en el servicio. En cuanto a tratamientos la medicación intravenosa y las cirugías de emergencia son las intervenciones más comunes en situaciones críticas.

Existen conocimientos básicos sobre signos de alerta en mascotas, aunque hay una oportunidad de mejorar esta área. La preparación para emergencias veterinarias es aceptable; sin embargo, aún falta mejorar la capacitación en primeros auxilios, ya que una minoría de dueños cuenta con conocimientos formales. Los costos de urgencias son variados, representando una carga significativa para algunos dueños, lo que podría motivar la creación de alternativas de financiamiento accesibles. Existe una demanda por el acceso a servicios veterinarios, lo que sugiere una oportunidad de expansión para mejorar la cobertura y accesibilidad en este sector ya que la gran mayoría indicó recurrir a otro veterinario cuando su veterinario de confianza no cuenta con el servicio lo que lleva a la falta de confianza en el servicio y otras deficiencias del mismo.

Conclusiones

La investigación realizada sobre la digitalización en el sector veterinario ha permitido obtener una comprensión más profunda de la situación actual y las necesidades de los propietarios de mascotas en México. Aunque no se partió de una hipótesis definida, los resultados obtenidos confirman la creciente tendencia hacia la adopción de tecnologías en la atención veterinaria y la importancia de las soluciones digitales para mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios.

La investigación también resalta la relevancia de la telemedicina y los sistemas de gestión digital, los cuales están siendo cada vez más utilizados en el sector, a pesar de la falta de integración total en algunas regiones y la necesidad de capacitación de los profesionales. Las entrevistas y encuestas realizadas a propietarios de mascotas han mostrado que, a pesar de la disponibilidad de opciones tecnológicas, aún existen barreras en cuanto a la confianza y el conocimiento del uso de estas herramientas.

Una limitación destacada durante la investigación fue la dificultad para seleccionar clínicas veterinarias específicas para el análisis, lo que impidió una evaluación más detallada de la infraestructura tecnológica en diversas áreas del país. Sin embargo, la cobertura de participantes, que representó un 65% de los estados de la República Mexicana, permitió una visión amplia y representativa de las diversas necesidades y perspectivas de los propietarios de mascotas.

La investigación refuerza la importancia de continuar impulsando la digitalización en el sector veterinario, considerando no solo los beneficios operativos, sino también el impacto positivo en el bienestar animal. A pesar de las dificultades encontradas, los resultados son valiosos para trazar un camino hacia una integración más efectiva de las tecnologías en la atención veterinaria y mejorar la calidad de ese tipo de servicios.

Conflicto de intereses: Los autores no declararon ningún conflicto de intereses.

Disponibilidad de los datos: Todos los datos están incluidos en el contenido del artículo.

Declaración de financiación: Los autores no obtuvieron financiación para esta investigación.

References:

1. Downes M, Canty MJ, More SJ. (2009) Demography of the pet dog and cat population on the island of Ireland and human factors influencing pet ownership. *Prev Vet Med.* 92: 140-149.
2. Ettinger, S. J., & Feldman, E. C. (Eds.). (2005). *Tratado de medicina interna de veterinaria* (Vol. 2). Elsevier.
3. Hernández González, Osvaldo. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3),. Epub 01 de septiembre de 2021 de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?>
4. Krauss, H., Weber, A., Appel, M., Enders, B., Graevenitz, A., Isenberg, H., Schiefer, H., Slenczka, W., Zahner, H. (2003). *Zoonoses. Infectious Diseases Transmissible from Animals to Humans*. 3rd Edition. ASM Press.
5. Munguía, J. (2021). Digitalización en la medicina: implicaciones para el diseño, innovación y la ingeniería. *Revista Colombiana De Materiales*, (17), 7. <https://doi.org/10.17533/udea.rcm.n1.7a05>

6. Ortiz Cuquejo, Lidia María, Samudio Domínguez, Gloria Celeste, & Boreki, Elisa. (2018). Cuidado responsable de mascotas. Revista del Nacional (Itauguá), 10(2), 4
<https://doi.org/10.18004/rdn2017.0009.02.004-020>
7. Saito, E. K., & Rhoads, C. (2021) Urgencias en la clínica veterinaria | Royal Canin. Splash screen | Vet Focus.
<https://vetfocus.royalcanin.com/es/cientifico/urgencias-en-la-clinica-veterinaria>
8. Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Soler Pons, Lisbet. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. Revista Médica Electrónica, 34(1), 01-06
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.
9. Weng HY, Kass PH, Chomel BB, Hart LA. (2006) Educational intervention on dog sterilization and retention in Taiwan. Prev Vet Med. 76: 196-210.