

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2437>

**Percepción de los tutores y médicos veterinarios sobre la calidad del servicio.
Caso: Vestimenta profesional**

**Perception of tutors and veterinarians on the quality of service. Case:
Professional attire**

Juan José Carvajal-Proaño
juan.carvajal.09@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1490-0419>

Manuel Esteban Maldonado-Cornejo
mmaldonadoc@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1507-2280>

Recibido: 15 de septiembre 2022
Revisado: 10 de noviembre 2022
Aprobado: 15 de diciembre 2022
Publicado: 01 de enero 2023

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la percepción de los tutores y médicos veterinarios sobre la calidad del servicio desde el caso de la vestimenta profesional. Se realizó en los meses de septiembre a octubre del 2022. Se realizaron cuestionarios para tutores y veterinarios que vivían o trabajaban en el Distrito Metropolitano de Quito de forma aleatoria, aplicándose mediante el uso de Google Forms. Se utilizó la estadística descriptiva analizando la frecuencia para determinar el porcentaje de las variables. La preferencia en general para veterinarios fue la vestimenta clínica y quirúrgica, mientras que para tutores y tutoras fue la vestimenta quirúrgica, y para los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ fue la vestimenta clínica. Los resultados de la comunidad LGTBIQ+ no son concluyentes, son referenciales al no tener una mayor población. La vestimenta si influye en la opinión sobre los cuidados que recibe la mascota de los tutores.

Descriptor: Veterinaria; formación médica; servicios; estética. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the perception of tutors and veterinarians on the quality of service from the case of professional clothing. It was carried out from September to October 2022. Questionnaires were randomly administered to tutors and veterinarians living or working in the Metropolitan District of Quito, using Google Forms. Descriptive statistics were used analyzing frequency to determine the percentage of the variables. The preference in general for veterinarians was clinical and surgical clothing, while for male and female tutors, it was surgical clothing, and for tutors belonging to the LGTBIQ+ community, it was clinical clothing. The results for the LGTBIQ+ community are not conclusive; they are referential as they do not have a larger population. Clothing does influence the guardians' opinion of the care received by the pet.

Descriptors: Veterinary medicine; medical education; services; aesthetics. (UNESCO Thesaurus).

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

INTRODUCCIÓN

La generación de estímulos puede ser muy variado, pero dependiendo de ello, nuestro cerebro reacciona de manera diferente como en el caso de la identificación de las emociones en comportamientos no verbales, las cuales deben durar 375 ms (milisegundo o 10^{-3} S) para que puedan ser identificadas (Christensen et al., 1980); además, se ha encontrado que luego del estímulo de ver una página web por primera vez, la respuesta ha sido entre 50 a 500 milisegundos (Lindgaard *et al.* 2006; Zajonc 1980).

Las decisiones subjetivamente libres pueden ser realizadas a través de la actividad de la corteza prefrontal y parietal, en el que toma 10 segundos antes de llegar a la conciencia (Soonet *al.*, 2008), encontrando que el 95% del pensamiento se da en nuestro inconsciente (Mittelstaedt 2004; Zaltman 2003). Las decisiones subjetivamente libres son las que decisiones en las que ya existe una idea preestablecida previa, como en el caso donde las personas deben presionar un botón, provocando en el cerebro un potencial cerebral negativo llamado "potencial de preparación" originado por el área motora suplementaria (SMA) y siendo su acción la preparación motora.

La toma de decisiones se determina por dos elementos, el principal de ellos es la información que tiene cada individuo y recae en objetivos de vida, opiniones, y preferencias, mientras que el segundo, es el contexto donde se ubica el individuo (Muñeton-Santa *et al.*, 2017). Las primeras impresiones tienen una relevancia muy importante, debido a que perduran en el tiempo, además de encontrarse con estereotipos y expectativas. De este modo, dependiendo de estas dos, surge la toma de decisión de cada persona. La toma de decisiones no siempre es algo racional, porque existen sesgos cognitivos que no permiten tomar buenas decisiones. (Muñeton-Santa *et al.*, 2017).

Un factor muy importante sobre la relación tutor-veterinario es la vestimenta del médico veterinario; en medicina humana, su impacto ha sido estudiado, más no así en medicina veterinaria. En este contexto, (Petrilliet *al.* 2015) revisó 30 estudios en 14 países,

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

resultando que la vestimenta influía en la percepción del paciente en 21 de 30 estudios, evaluando con mayor frecuencia los siguientes parámetros: competencia percibida, comodidad, confianza, y satisfacción y obteniendo como resultado que las preferencias radicaban principalmente en los médicos con bata blanca o atuendo formal.

Consecuentemente, el objetivo de la presente investigación fue evaluar la percepción de los tutores y médicos veterinarios sobre la calidad del servicio desde el caso de la vestimenta profesional.

MÉTODO

Se trabajó metodológicamente desde un contexto descriptivo con diseño no experimental en una población de 130 tutores y médicos veterinarios, por ser accesible a los investigadores, se trabajó con la totalidad de la misma, no fue necesario calcular la muestra.

Se aplicaron dos tipos de encuestas diferenciadas para tutores y médicos veterinarios, utilizando para los primeros, el cuestionario propuesto por (Sugerman-McGiffinet *al.*, 2018) y (Robbet *al.* 2019). En tanto que para los médicos veterinarios, se desarrolló un nuevo cuestionario basado en los trabajos anteriormente mencionados. Una vez obtenida la encuesta esta fue aplicada a los tutores o tenedores responsables de mascotas, así como a médicos veterinarios del Distrito Metropolitano de Quito de forma aleatoria.

Esta fue realizada en el periodo comprendido entre el 8 de septiembre al 23 de octubre del 2022, para lo cual y previo a la aplicación de la encuesta, se pidió la aceptación del consentimiento informado por parte de la población participante.

La encuesta se aplicó en línea tanto a tutores como a médicos veterinarios a través de la plataforma Google Forms, ocupando las mismas opciones para la identidad de género: masculino, femenino, comunidad LGBTIQ+ o prefiero no decirlo.

Para el desarrollo de la pregunta en la cual se pide evaluar la forma de vestir del médico veterinario, para los tutores o tenedores responsables, se propusieron cinco

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

tipos de vestimenta, en diferentes escenarios como se muestra en la figura N° 1, utilizando para ello la escala de Likert, en la cual se asigna un valor del 1 al 5; siendo 1 la percepción que correspondería al valor más alto y 5 la de menor valoración.

Utilizamos una estadística descriptiva analizando la frecuencia y así se determinó el porcentaje de la población que seleccionó cada una de las opciones. Se utilizó SPSS V 25.



Figura 1. Fotografías de (A) mujer y (B) hombre Veterinario con los cinco tipos de vestimenta.

Para los médicos veterinarios, la pregunta estuvo orientada en relación a su preferencia de vestimenta en el campo laboral, utilizando para su valoración la escala de Likert.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

La validación de la encuesta se realizó mediante retroalimentaciones con 3 médicos veterinarios generales, 1 especialista en odontología, 7 profesionales en diferentes ramas del conocimiento.

RESULTADOS

En el desarrollo de la presente investigación, se aplicaron un total de 130 encuestas a tutores o tenedores responsables de mascotas, de los cuales el 3,85% se identificó como pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+, el 20% fueron hombres, y el 76,15% mujeres. En cuanto a la edad, el 56,92% de los encuestados tenían edades comprendidas entre los 18 a 34 años, un 35,38% fluctuaba entre los 35 a 50 años y un 7,69% entre los 51 a 65 años.

Respecto a la pregunta realizada a los tutores o tenedores responsables en la cual se indaga sobre la identidad de género del médico veterinario, se planteó la siguiente: “¿Usted tiene algún problema o conflicto al saber que su médico veterinario pertenece a la comunidad LGTBIQ+?” Por consiguiente, el 53.85% respondió que No, en tanto un 36,92% respondió que Sí y un 9,23% no respondió a la pregunta.

Se encuestaron 136 médicos veterinarios de los cuales el 58.82% fueron mujeres y un 41.18% fueron hombres; en cuanto a la edad, el 92.65% estuvo comprendida entre los 22 a 34 años, y un 7.35% entre los 35 a 50 años.

Tabla 1.

Respuestas totales en porcentaje de los tutores sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para los médicos veterinarios.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	10.83%	22.5%	46.67%	11.67%	8.33%
Para emergencias	13.33%	21.67%	21.67%	36.67%	6.67%
Para discutir información sensible*	15.83%	20.83%	36.67%	15%	11.67%
¿A Cuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	11.67%	24.17%	30%	25%	9.17%
Sigues los consejos	10.83%	26.67%	31.67%	23.33%	7.5%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	14.17%	20.83%	34.17%	19.17%	11.67%
Está más informado y competente	11.67%	23.33%	28.33%	25.83%	10.83%

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Es más atento y compasivo	16.67%	20.83%	33.33%	20.83%	8.33%
Es más responsable	12.5%	23.33%	39.17%	13.33%	11.67%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

En los resultados encontrados en la tabla 1, se evidencia que la preferencia de los tutores en general sobre la vestimenta de los médicos veterinarios fue la vestimenta quirúrgica; mientras que la preferencia en general por los veterinarios fue, en primer lugar, la vestimenta clínica, la segunda vestimenta fue la quirúrgica y, en tercer lugar, la vestimenta profesional como se observa en la tabla 2.

Tabla 2.

Respuestas totales en porcentaje de los médicos veterinarios sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta.

Vestimenta	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	No sé o no me importa	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Negocios	17.86%	44.64%	23.21%	5.36%	8.93%
Profesional	39.29%	41.07%	10.71%	3.57%	5.36%
Quirúrgica	33.93%	51.79%	10.71%	0.00%	3.57%
Clínica	41.07%	53.57%	1.79%	0.00%	3.57%
Casual	25.00%	41.07%	17.86%	7.14%	8.93%
Elegante					

Tabla 3.

Respuestas totales en porcentaje de los tutores o tenedores responsables sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para las médicas veterinarias.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	15%	25.21%	34.45%	11.76%	13.45%
Para emergencias	19.33%	24.37%	22.69%	27.73%	5.88%
Para discutir información sensible*	16.81%	19.33%	34.45%	15.97%	13.45%
¿A Cuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	13.45%	20.17%	30.25%	27.73%	8.4%
Sigues los consejos	13.45%	23.53%	31.09%	24.37%	7.56%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	11.76%	20.17%	28.57%	24.37%	15.13%
Está más informado y competente	13.45%	22.69%	31.93%	25.21%	6.72%
Es más atento y compasivo	15.13%	21.85%	27.73%	22.69%	12.61%
Es más responsable	11.76%	26.89%	33.61%	16.81%	10.92%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

En los resultados encontrados en la tabla 3, la balanza de la preferencia de los tutores en general sobre la vestimenta de las médicas veterinarias, se inclinó hacia la vestimenta quirúrgica; mientras que la preferencia en general por las médicas veterinarias, se inclinó hacia la vestimenta clínica y quirúrgica como se observa en la tabla 4.

Tabla 4.

Respuestas en porcentaje de médicas veterinarias sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta.

	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	No sé o no importa	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Negocios	20.00%	41.25%	18.75%	5.00%	15.00%
Profesional	36.25%	35.00%	16.25%	5.00%	7.50%
Casual	30.00%	43.75%	6.25%	7.50%	12.50%
Clínica	50.00%	43.75%	2.50%	2.50%	1.25%
Quirúrgica	50.00%	42.50%	5.00%	1.25%	1.25%

Tabla 5.

Respuestas en porcentaje de las tutoras sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para las médicas veterinarias.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	13.04%	21.74%	39.13%	11.96%	14.13%
Para emergencias	14.13%	21.74%	25%	31.52%	7.61%
Para discutir información sensible*	14.13%	17.39%	39.13%	18.48%	10.87%
¿A Cuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	9.78%	17.39%	34.78%	28.26%	9.78%
Sigues los consejos	9.78%	20.65%	33.7%	27.17%	8.7%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	8.7%	18.48%	33.7%	27.17%	11.96%
Está más informado y competente	9.78%	18.48%	34.78%	28.26%	8.7%
Es más atento y compasivo	11.96%	16.3%	33.7%	23.91%	14.13%
Es más responsable	8.7%	21.74%	38.04%	18.48%	13.04%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

En los resultados encontrados en la tabla 5, la preferencia de las tutoras fue la vestimenta quirúrgica y clínica, igualmente, la preferencia en general por las médicas veterinarias fue, en primer lugar, la vestimenta clínica y quirúrgica (tabla 4).

Tabla 6.

Respuestas de las tutoras sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para los médicos veterinarios en porcentaje.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	7.45%	22.34%	50%	12.77%	7.45%
Para emergencias	11.7%	20.21%	23.4%	38.3%	6.38%
Para discutir información sensible*	12.77%	19.15%	40.43%	17.02%	10.64%
¿A Cuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	7.45%	25.53%	35.11%	24.47%	7.45%
Sigues los consejos	8.51%	25.53%	35.11%	23.4%	7.45%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	11.7%	20.21%	38.3%	21.28%	8.51%
Está más informado y competente	9.57%	22.34%	28.72%	26.6%	12.77%
Es más atento y compasivo	12.77%	18.09%	38.3%	21.28%	9.57%
Es más responsable	11.7%	20.21%	43.62%	12.77%	11.7%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

En los resultados encontrados en la tabla 6, la preferencia de las tutoras fue la vestimenta quirúrgica y clínica, mientras que la preferencia en general por los médicos veterinarios fue, en primer lugar, la vestimenta clínica y quirúrgica (tabla 2).

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Tabla7.

Respuestas en porcentaje de los tutores sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para las médicas veterinarias.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	21.74%	30.43%	21.74%	13.04%	13.04%
Para emergencias	26.09%	39.13%	17.39%	17.39%	0%
Para discutir información sensible*	26.09%	21.74%	21.74%	4.35%	26.09%
¿ACuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	26.09%	30.43%	17.39%	26.09%	0%
Sigues los consejos	26.09%	34.78%	21.74%	17.39%	0%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	21.74%	26.09%	13.04%	17.39%	21.74%
Esta más informado y competente	26.09%	34.78%	21.74%	17.39%	0%
Es más atento y compasivo	26.09%	39.13%	8.7%	221.74%	4.35%
Es más responsable	21.74%	43.48%	21.74%	13.04%	0%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

En los resultados encontrados en la tabla 7, la preferencia de los tutores sobre la vestimenta de las médicas veterinarias fue la profesional y de negocios; mientras que la preferencia en general por las médicas veterinarias fue, en primer lugar, la vestimenta clínica y quirúrgica (tabla 4).

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Tabla 8.

Respuestas en porcentaje de los tutores sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para los médicos veterinarios.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	22.73%	27.27%	36.36%	9.09%	4.55%
Para emergencias	18.18%	27.27%	13.64%	36.36%	4.55%
Para discutir información sensible*	22.73%	27.27%	27.27%	9.09%	13.64%
¿ACuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	22.73%	22.73%	13.64%	31.82%	9.09%
Sigues los consejos	13.64%	27.27%	22.73%	27.27%	9.09%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	18.18%	22.73%	22.73%	13.64%	22.73%
Está más informado y competente	13.64%	27.27%	31.82%	27.27%	0%
Es más atento y compasivo	22.73%	31.82%	18.18%	22.73%	4.55%
Es más responsable	9.09%	36.36%	27.27%	18.18%	9.09%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

En los resultados encontrados en la tabla 8, la preferencia de los tutores sobre los médicos veterinarios fue profesional y quirúrgica, mientras que la preferencia en general por los médicos veterinarios fue, en primer lugar, la vestimenta clínica y quirúrgica (tabla 2).

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Tabla 9.

Respuestas en porcentaje de los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para las médicas veterinarias.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	25%	75%	0%	0%	0%
Para emergencias	100%	0%	0%	0%	0%
Para discutir información sensible*	25%	50%	0%	25%	0%
¿A Cuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	25%	25%	0%	25%	25%
Sigues los consejos	25%	25%	25%	0%	25%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	25%	25%	0%	0%	50%
Está más informado y competente	25%	50%	0%	0%	25%
Es más atento y compasivo	25%	50%	0%	0%	25%
Es más responsable	25%	50%	0%	0%	25%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

En los resultados de la tabla 9, la preferencia de la vestimenta de los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ sobre las médicas veterinarias es la de negocios; mientras que la preferencia en general por las médicas veterinarias fue, en primer lugar, la vestimenta clínica y quirúrgica (tabla 4).

Tabla 10.

Respuestas de los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ sobre las preferencias específicas e influencias de los diferentes estilos de vestimenta para los médicos veterinarios en porcentaje.

Pregunta	Negocios	Profesional	Quirúrgica	Clínica	Casual Elegante
Para la rutina de examinación	25%	0%	25%	0%	50%
Para emergencias	25%	25%	25%	0%	25%
Para discutir información sensible*	50%	25%	0%	0%	25%
¿A Cuál de estos doctores?:					
Tienes más confianza	50%	0%	0%	0%	50%
Sigues los consejos	50%	50%	0%	0%	0%
Tienes más confianza en su diagnóstico y tratamiento	50%	25%	0%	0%	25%
Está más informado y competente	50%	25%	0%	0%	25%
Es más atento y compasivo	75%	25%	0%	0%	0%
Es más responsable	50%	25%	0%	0%	25%

*Posible uso de drogas o abusos por parte de la familia

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

En los resultados de la tabla 10, la preferencia de la vestimenta es la de negocios; mientras que la preferencia en general por los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ sobre los médicos veterinarios fue, en primer lugar, la vestimenta clínica y quirúrgica (tabla 2).

Tabla 11.
 Respuestas Totales sobre varios elementos de la vestimenta veterinaria en porcentaje.

	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	No sé o no me importa	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Los Veterinarios tienen que usar mandil al hacer la revisión	20.77%	13.08%	43.85%	20.77%	1.54%
Las zapatillas de deporte son aceptables y apropiadas para los veterinarios al realizar la revisión	13.85%	40%	36.92%	4.62%	4.62%
El Veterinario debe usar corbata al hacer la revisión	12.31%	16.15%	53.85%	13.08%	4.62%
Los jeans azules son aceptables y apropiados para los veterinarios al realizar la revisión	4.62%	25.38%	40.77%	12.31%	16.92%
Estoy incómodo con los tatuajes visibles de los Veterinarios	13.08%	20%	50.77%	8.46%	7.69%
Me siento incómodo con las perforaciones faciales de los Veterinarios	16.92%	38.46%	32.31%	3.08%	9.23%
Me siento incómodo con más de dos perforaciones por oreja.	12.31%	14.62%	53.85%	10%	9.23%
Pienso que es poco profesional que los Veterinarios se tiñan el cabello	15.38%	33.85%	39.23%	7.69%	3.85%
Considero que lo que usa mi veterinario influye en mi opinión sobre los cuidados que recibe mi mascota	66.15%	11.54%	16.15%	3.08%	3.08%

De los resultados de la tabla 11, de manera general, se evidencia que el uso de todas las variables de vestimenta se ubican entre la opción 'no se' o 'no me importa', seguido por 'de acuerdo'.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Tabla 12.
 Respuestas de las tutoras sobre varios elementos de la vestimenta veterinaria en porcentaje.

	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	No sé o no me importa	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Los Veterinarios tienen que usar mandil al revisar hacer la revisión	16.16%	12.12%	44.44%	25.25%	2.02%
Las zapatillas de deporte son aceptables y apropiadas para los veterinarios al realizar la revisión	13.13%	39.39%	37.37%	6.06%	4.04%
El Veterinario debe ocupar corbata al hacer la revisión	11.11%	13.13%	54.55%	16.16%	5.05%
Los jeans azules son aceptables y apropiados para los veterinarios al realizar la revisión	6.06%	18.18%	49.49%	12.12%	14.14%
Estoy incómodo con los tatuajes visibles de los Veterinarios	15.15%	19.19%	50.51%	9.09%	6.06%
Me siento incómodo con las perforaciones faciales de los Veterinarios	19.19%	41.41%	28.28%	3.03%	8.08%
Me siento incómodo con más de dos perforaciones por oreja.	13.13%	14.14%	53.54%	12.12%	7.07%
Pienso que es poco profesional que los Veterinarios se tiñan el cabello	17.17%	32.32%	38.38%	9.09%	3.03%
Considero que lo que usa mi veterinario influye en mi opinión sobre los cuidados que recibe mi mascota	68.69%	12.12%	12.12%	4.04%	3.03%

De los resultados de la tabla 12, las tutoras han seleccionado la mayor parte de las variables de vestimenta con la opción ‘no se’ o ‘no me importa’, seguido por ‘de acuerdo’. La sensación de incomodidad al tener tatuajes visibles tuvo un 34.34%, las perforaciones faciales obtuvieron un 60.6%, el tener más de dos perforaciones por oreja un 27.7%, el cabello teñido un 49.49%. Finalmente, la opción sobre ‘lo que usa mi veterinario influye en mi opinión’ tuvo una aceptación del 80.81%.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Tabla 13.

Respuestas de los tutores sobre varios elementos de la vestimenta veterinaria en porcentaje.

	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	No sé o no me importa	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Los Veterinarios tienen que usar mandil al hacer la revisión	42.31%	15.38%	38.46%	3.85%	0%
Las zapatillas de deporte son aceptables y apropiadas para los veterinarios al realizar la revisión	19.23%	38.46%	34.62%	0%	7.69%
El Veterinario debe usar corbata al hacer la revisión	19.23%	23.08%	50%	3.85%	3.85%
Los jeans azules son aceptables y apropiados para los veterinarios al realizar la revisión	0%	15.38%	50%	7.69%	26.92%
Estoy incómodo con los tatuajes visibles de los Veterinarios	0%	19.23%	57.69%	7.69%	15.38%
Me siento incómodo con las perforaciones faciales de los Veterinarios	3.85%	26.92%	50%	3.85%	15.38%
Me siento incómodo con más de dos perforaciones por oreja.	3.85%	11.54%	61.54%	3.85%	19.23%
Pienso que es poco profesional que los Veterinarios se tiñan el cabello	3.85%	38.46%	46.15%	3.85%	7.69%
Considero que lo que usa mi veterinario influye en mi opinión sobre los cuidados que recibe mi mascota	57.69%	7.69%	30.77%	0%	3.85%

De los resultados de la tabla 13, los tutores han seleccionado la mayor parte de las variables de vestimenta con la opción 'no se' o 'no me importa', seguido con 'de acuerdo'. La sensación de incomodidad al tener tatuajes visibles obtuvo un 19.23%, las perforaciones faciales obtuvieron un 30.77%, el tener más de dos perforaciones por oreja, un 15.39% y el cabello teñido, un 42.31%. La opción sobre 'lo que usa mi veterinario influye en mi opinión' tuvo una aceptación del 65.38%.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Tabla 14.

Respuestas de los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ sobre varios elementos de la vestimenta veterinaria en porcentaje.

	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	No sé o no me importa	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Los Veterinarios tienen que usar mandil al hacer la revisión	0%	20%	60%	20%	0%
Las zapatillas de deporte son aceptables y apropiadas para los veterinarios al realizar la revisión	0%	60%	40%	0%	0%
El Veterinario debe usar corbata al hacer la revisión	0%	40%	60%	0%	0%
Los jeans azules son aceptables y apropiados para los veterinarios al realizar la revisión	20%	20%	40%	20%	0%
Estoy incómodo con los tatuajes visibles de los Veterinarios	40%	40%	20%	0%	0%
Me siento incómodo con las perforaciones faciales de los Veterinarios	40%	40%	20%	0%	0%
Me siento incómodo con más de dos perforaciones por oreja.	40%	40%	20%	0%	0%
Pienso que es poco profesional que los Veterinarios se tiñan el cabello	40%	40%	20%	0%	0%
Considero que lo que usa mi veterinario influye en mi opinión sobre los cuidados que recibe mi mascota	60%	20%	20%	0%	0%

Los resultados de la tabla 14 resaltan la vestimenta que los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ usan, es decir, el uso de mandil, corbata y jean azul. Con respecto a las opiniones sobre este tema, se expresó que esto no importa; sin embargo, se siente incomodidad al ver tatuajes, perforaciones faciales o en las orejas y cabello teñido en los veterinarios. Por lo tanto, sí hay influencia de la vestimenta sobre los cuidados de las mascotas.

DISCUSIÓN

A pesar de que podría influir el hecho de quitar una variable como lo es: No hay preferencia, y según lo investigado por (Sugerman-McGiffin et al., 2018), los resultados demuestran que las diferencias no son tan marcadas. Además, se toma la recomendación de (Sugerman- McGiffin et al., 2018), relacionada con investigar la vestimenta sobre la confianza de los tutores.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

De igual modo, se han encontrado investigaciones donde se afirma que la generación de varios estímulos o el tomar una decisión subjetiva libre como el identificar emociones, ver páginas web, o presionar un botón generan en nuestro cerebro una reacción de 50 a 500 ms (milisegundo o 10^{-3} S) en los estímulos (Christensen *et al.*, 1980; Lindgaard *et al.* 2006; Zajonc 1980). Y en las decisiones subjetivamente libres, nuestro cerebro se demora 10 segundos antes de que haya llegado a la conciencia (Soon *et al.* 2008).

En la preferencia de la vestimenta para las médicas veterinarias, se determinó que, en general, la vestimenta tanto para tutores como para tutoras fue la vestimenta quirúrgica (tabla 3, 5), pero para las tutoras fue la vestimenta profesional. Por su parte, (Sugerman- McGiffinet *al.* 2018), encontraba la opción No hay preferencia para la vestimenta, seguido de la clínica o quirúrgica; asimismo, de lo reportado por (Jennings *et al.*, 2019), el uso de la vestimenta clínica por parte de las médicas en medicina humana, les proporcionaba más confianza, seguridad, verdad, éxito quirúrgico. Por otro lado, la preferencia de los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ fue la vestimenta de negocios. Además, la preferencia en general por las médicas veterinarias fue, en primer lugar, la vestimenta clínica y quirúrgica (Tabla 4). Esto significa que no existe correlación entre este estudio con los estudios previos.

En cuanto a la preferencia de la vestimenta para los médicos veterinarios, se determinó que, en general, la vestimenta tanto para tutores como para tutoras fue la vestimenta quirúrgica (Tabla 6, 7) al igual que en el estudio de (Coe *et al.* 2020). Mientras que (Sugerman- McGiffinet *al.* 2018), determinó la opción No hay preferencia en la vestimenta, seguido de la clínica al igual que los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ de este estudio. Sin embargo, se exceptúan las tutoras quienes prefirieron la profesional, al igual que lo reportado por (Jennings *et al.* 2019) en medicina humana; de este modo, se las consideraba con más confianza y seguridad; también, se evidenció el éxito quirúrgico, encontrándose la vestimenta quirúrgica como predilecta. Asimismo, la

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

preferencia en general por los médicos veterinarios son en primer lugar la vestimenta clínica, la segunda vestimenta es la quirúrgica, y tercera es la profesional (Tabla 2).

Correlacionado estos resultados con lo encontrado en los estudios de veterinaria, sin embargo, en las investigaciones sobre la vestimenta en la medicina humana, las personas prefieren la vestimenta profesional con bata como en el caso de (Petrilliet *al.* 2018), además de (Jennings *et al.*, 2019) y (Xun *et al.* 2021), quienes descubrieron que el uso de la bata es lo más importante; incluso, (Verghese *et al.* 2020) determinó que el uso de la bata significaba profesionalidad con un 83.3% para la Generación X y un 77.2% para los Millennials. Pero no así en la investigación de (Matsuhisa *et al.* 2021), quienes determinaron que no había diferencias entre la vestimenta quirúrgica y la casual. Por su parte, en lo reportado por (Zollinger *et al.*, 2019), se evidenció que no hay diferencia entre cualquier tipo de vestimenta.

En la medicina humana, si hay una diferencia muy marcada, debido a que en lo encontrado por (Zollinger *et al.* 2019) y (Jennings *et al.* 2019), el uso de bata es algo fundamental para las personas. Pero no así en lo encontrado por (Robbet *al.* 2019), Sugerman-McGiffin *et al.* 2018) y en este estudio.

El uso de mandil, corbata, jean azul no tiene importancia en el análisis de (Sugerman-McGiffin *et al.* 2018), así como en este estudio. Sin embargo, en lo estudiado por (Varnado-Sullivan *et al.* 2019) en medicina humana, el uso de jean y zapatos deportivos era inaceptable con una puntuación de 4/7 en la escala de Likert, mientras que los zapatos deportivos en este estudio estaban aceptados. Sin embargo, si hay sensación de incomodidad para los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ al ver tatuajes, más de dos perforaciones por oreja, cabello teñido y perforaciones faciales.

Finalmente, se considera que la vestimenta de un veterinario influye en la opinión de las personas sobre los cuidados que debe recibir una mascota. En el estudio de (Sugerman-McGiffin *et al.*, 2018), a la mayoría “No le importa”, solo a los tutores, mientras que las tutoras estaban en “Desacuerdo”. En el estudio se encontró unánimemente la elección “Totalmente de Acuerdo” sobre la influencia de la vestimenta,

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

al igual que en la investigación realizada en medicina humana por (Zollinger *et al.*, 2019), igualmente, se evidenció la felicidad que tenía la gente en la consulta recibida. En la presente investigación, participaron un 76.15% de tutoras y un 58.82% de médicas veterinarias en estudio, mientras que en el trabajo de (Bentley *et al.* 2020), participaron un 74.5% de tutoras. Estas investigaciones aunadas a (Sugerman-McGiffin *et al.*, 2018) han concluido que las mujeres juegan un rol importante y cada vez mayor en nuestra sociedad.

CONCLUSIONES

Se encontró que existe una preferencia para las médicas veterinarias sobre la vestimenta quirúrgica. Por parte de los tutores, en las tutoras se encontró una mezcla entre la vestimenta quirúrgica y clínica, mientras que para los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+, se precisó la vestimenta profesional. Para los médicos veterinarios, la vestimenta para tanto tutores como tutoras fue la quirúrgica, y para los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+, fue la vestimenta clínica. Los datos encontrados sobre la comunidad LGTBIQ+ no son concluyentes, son referenciales al no tener una mayor población.

El uso de mandil, corbata y jean azul no tiene importancia por lo que no cambia en absoluto su uso. A pesar de que se encontró que el teñirse el cabello generaba incomodidad y considerando que la muestra no haya sido muy grande, se sugiere realizar más estudios.

Sí se encontró incomodidad al ver tatuajes, más de dos perforaciones por oreja y perforaciones faciales, por lo que puede que resulte en un tema muy controversial y delicado para las personas que trabajen en lugar de estudiar - Distrito Metropolitano de Quito (DMQ - Ecuador). Por lo que la influencia entre la vestimenta y el cuidado de los tutores por sus mascotas existe, además de una posible afectación de la confianza.

FINANCIAMIENTO

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

No monetario.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores certifican que no existen conflictos de interés que pueda influir o sesgar de manera inapropiada en el contenido de la presente investigación.

AGRADECIMIENTO

A mi familia y amigos por apoyarme en esta investigación. Además de los Médicos Veterinarios Omar Espinosa, y Estefanía Miranda de la Clínica Veterinaria Royal Vet & Grooming y de la Odontóloga Camila Carvajal.

A mi tutor el Ingeniero Manuel Maldonado permitirme toda la libertad y apoyo en la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Bentley, E., H. Kelliham, C. Longhurst, & Chun, R. (2020). Effect of Attire on Client Perceptions of Veterinarians. *Veterinary Journal* 265:105550. doi: [10.1016/j.tvjl.2020.105550](https://doi.org/10.1016/j.tvjl.2020.105550).
- Christensen, D, Amerigo F., & Louis B. (1980). Sensitivity to Nonverbal Cues as a Function of Social Competence. *Journal of Nonverbal Behavior* 4(3):146–56. doi: [10.1007/BF00986816](https://doi.org/10.1007/BF00986816).
- Coe, J., O'Connor, R., Pizzolon, C., Kimberly, A, Nogueira Borden, L., & Haley, D. (2020). Investigation of the Effects of Veterinarians' Attire on Ratings of Trust, Confidence, and Comfort in a Sample of Pet Owners in Canada. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 256(11):1268–76. doi: [10.2460/JAVMA.256.11.1268](https://doi.org/10.2460/JAVMA.256.11.1268).
- Jennings, J., Pinninti, A., Kakalecik, J., Ramsey, F., & Haydel, C. (2019). Orthopaedic Physician Attire Influences Patient Perceptions in an Urban Inpatient Setting. *Clinical Orthopaedics and Related Research* 477(9):2048–58. doi: [10.1097/CORR.0000000000000822](https://doi.org/10.1097/CORR.0000000000000822).
- Lindgaard, G, Fernandes, G., Dudek, C., & Brown, J. (2006). Attention Web Designers: You Have 50 Milliseconds to Make a Good First Impression *Behaviour and Information Technology* 25(2):115–26. doi: [10.1080/01449290500330448](https://doi.org/10.1080/01449290500330448).

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

- Matsuhisa, T, Noriyuki Takahashi, K, Muneyoshi Aomatsu, Y., Juichi Sato, Stewart W., & Nobutaro B. (2021). Effect of Physician Attire on Patient Perceptions of Empathy in Japan: A Quasi-Randomized Controlled Trial in Primary Care. *BMC Family Practice* 22(1):1–9. doi: [10.1186/s12875-021-01416-w](https://doi.org/10.1186/s12875-021-01416-w).
- Mittelstaedt, R. (2004). How Customers Think: Essential Insights into the Mind of the Market. *Journal of Macromarketing* 24(1):61–64. doi: [10.1177/0276146704263924](https://doi.org/10.1177/0276146704263924).
- Muñeton-Santa, G., Ruiz-Martínez, A., Loaiza Quintero, O. (2017). Toma de decisiones. Explicaciones desde la ciencia aplicada del comportamiento [Make a choice. Explanations from applied behavioral science]. *Revista Espacios*, 38(13). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/17381310.html>
- Petrilli, M., Sanjay Saint, J. Jennings, A, Latoya Kuhn, A, & Chopra, V. (2018). Understanding Patient Preference for Physician Attire: A Cross-Sectional Observational Study of 10 Academic Medical Centres in the USA. *BMJ Open* 8(5). doi: [10.1136/bmjopen-2017-021239](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-021239).
- Robb, K, Tracey, R., Colleen T, Hybki, G. Murphy, L., Nakamura, K., & Chen, D. (2019). Evaluation of Owners' Attitudes towards Veterinarian Attire in the Small Animal Specialty Setting in North America. *Veterinary Medicine and Science* 5(1):48–60. doi: [10.1002/vms3.130](https://doi.org/10.1002/vms3.130).
- Soon, C, Siong, M, Hans J, & Haynes, J. (2008). Unconscious Determinants of Free Decisions in the Human Brain. *Nature Neuroscience* 11(5):543–45. doi: [10.1038/nn.2112](https://doi.org/10.1038/nn.2112).
- Sugerman-McGiffin, T, Hybki, G., Castro L., Colleen Tansey, M., Patlogar, J, Reid K. Nakamura, & Chen, D. (2018). Clients' Attitudes toward Veterinarians' Attire in the Small Animal Emergency Medicine Setting. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 253(3):355–59. doi: [10.2460/javma.253.3.355](https://doi.org/10.2460/javma.253.3.355).
- Varnado-Sullivan, P, Michele Larzelere, K, Shalinder Gupta, J. Hatfield, Mohammad H., & Matthew D. (2019). The Impact of Physician Demographic Characteristics on Perceptions of Their Attire. *Family Medicine* 51(9):737–41. doi: [10.22454/FamMed.2019.650493](https://doi.org/10.22454/FamMed.2019.650493).

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

- Verghese, B, Sanjana Kalvehalli K, Nagesh J, Sohni R, Konara S, Tara C, & Reynolds, C. (2020). Physician Attire: Physicians Perspectives on Attire in a Community Hospital Setting among Non-Surgical Specialties. *Journal of Community Hospital Internal Medicine Perspectives* 10(1):1–5. doi: [10.1080/20009666.2020.1718478](https://doi.org/10.1080/20009666.2020.1718478).
- Xun, H, Jonlin C,. Sun, A., Jenny, H., Liang, F., & Steinberg, J. (2021). Public Perceptions of Physician Attire and Professionalism in the US. *JAMA Network Open* 4(7):1–14. doi: [10.1001/jamanetworkopen.2021.17779](https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.17779).
- Zajonc, R. B. (1980). Feeling and Thinking: Preferences Need No Inferences. *American Psychologist* 35(2):151–75. doi: [10.1037/0003-066X.35.2.151](https://doi.org/10.1037/0003-066X.35.2.151).
- Zaltman, G. (2003). *How Customers Think: Essential Insights into the Mind of the Market Cover*. 1 Ed. Boston, Massachusetts, USA: Harvard Business School Press.
- Zollinger, M, Houchens, N., Chopra, V., Lauren C, Werner Schreiber, P., Latoya K, Ashley Snyder, S, Christopher M., & Sax, H. (2019). Understanding Patient Preference for Physician Attire in Ambulatory Clinics: A Cross-Sectional Observational Study. *BMJ Open* 9(5):1–8. doi: [10.1136/bmjopen-2018-026009](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-026009).