

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 realizó cuestionarios para tutores y veterinarios que vivan o trabajen en el Distrito Metropolitano de Quito de forma aleatoria, aplicándose mediante el uso de Google Forms Se utilizó 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.

Descriptores: 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 to analyze the 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. Dress does influence the opinion on the care received by the pet from the guardians.

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 variados, pero dependiendo de ellos nuestro cerebro reacciona de manera diferente, como en el caso de la identificación de las emociones en comportamientos no verbales 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 (Soon et 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, en donde el cerebro generaba un potencial cerebral negativo llamado "potencial de preparación" originado por el área motora suplementaria (SMA) y su acción es la preparación motora.

La toma de decisiones se determina por dos elementos, siendo el principal la información que tenga cada individuo que recae en objetivos de vida, opiniones, y preferencias., mientras que la segunda parte es el contexto donde se ubica el individuo (Muñeton-Santa et al., 2017). Las primeras impresiones tienen una relevancia muy importante debido que perduran en el tiempo, además que se encuentran con estereotipos y expectativas. Por lo que dependiendo de estas dos hacen 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 (Petrilli et al. 2015), revisó 30 estudios en 14 países, resultando que la vestimenta influía en la percepción del paciente, en 21 de 30 estudios, evaluando con mayor frecuencia los siguientes parámetros: competencia percibida,

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

comodidad, confianza, y satisfacción, 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-McGiffin *et al.*, 2018) y (Robb *et al.* 2019). En tanto que para los médicos veterinarios se desarrolló un nuevo cuestionario basados en los trabajos anteriormente mencionados, una vez obtenida la encuesta esta fue aplicada a los tutores o tenedores responsables de mascotas, así como 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 y 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 decirla.

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 tipos de vestimenta, en diferentes escenarios como se muestra en la figura N° 1, utilizando para

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

ello la escala de Likert, en la cual se asigna un valor de 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 selecciona 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.

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.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

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 identificaron 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, la cual se plantea de la siguiente forma: “¿Usted tiene algún problema o conflicto al saber que su médico veterinario pertenece a la comunidad LGTBIQ+?”, el 53.85%, respondió que No, en tanto un 36,92% respondió que SI, en tanto que el 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% comprendidas 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%
Esta más informado y competente	11.67%	23.33%	28.33%	25.83%	10.83%
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

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

En los resultados encontrados en la tabla 1, la preferencia de los tutores en general sobre la vestimenta de los médicos veterinarios es hacia la vestimenta quirúrgica; mientras que la preferencia en general por los veterinarios son en primer lugar la vestimenta clínica, la segunda vestimenta es la quirúrgica, y 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%
Esta 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 preferencia de los tutores en general sobre la vestimenta de las médicas veterinarias es hacia la vestimenta quirúrgica; mientras que la preferencia en general por las médicas veterinarias es 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%
Esta 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 de la vestimenta quirúrgica y clínica, mientras que la preferencia en general por las médicas veterinarias son 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%
Esta 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 son en primer lugar la vestimenta clínica y quirúrgica (tabla 2).

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

Tabla 7.

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 negocios; mientras que la preferencia en general por las médicas veterinarias son 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%
Esta 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 son 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%
Esta 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 son 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%
Esta 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 son 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 revisar 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 ocupar 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%
Piensa 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 encuentra que el uso de todas las variables de vestimenta se encuentra en la opción no se o no me importa, seguido con 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%
Piensa 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 con de acuerdo. La sensación de incomodidad al tener tatuajes visibles tenía un 34.34%, en las perforaciones faciales se encuentra en un 60.6%, al tener más de dos perforaciones por oreja se encontraba en un 27.7%, el tener pelo teñido un 49.49%. La opción sobre lo que usa mi veterinario influye en mi opinión tubo 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 revisar 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 ocupar 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%
Piensa 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 tenía un 19.23%, en las perforaciones faciales se encuentra en un 30.77%, al tener más de dos perforaciones por oreja se encontraba en un 15.39%, el tener pelo teñido un 42.31%. La opción sobre lo que usa mi veterinario influye en mi opinión tubo 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 revisar 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 ocupar 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%
Piensa 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, en la que los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ son los siguientes, el uso de mandil, corbata, jean azul. No les importa; mientras que se siente incomodidad al ver tatuajes, perforaciones faciales o en las orejas, teñirse el cabello. Si hay influencia sobre la vestimenta y los cuidados a las mascotas.

DISCUSIÓN

A pesar de que debería influir el hecho de quitar una variable como lo es No hay preferencia como lo investigado por Sugerman-McGiffin et al. (2018), los resultados demuestran que las diferencias no son tan marcadas, además de tomar la recomendación de Sugerman- McGiffin et al. (2018), en investigar la vestimenta sobre la confianza de los tutores.

Además se han encontrado investigaciones 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

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

o 10^{-3} S) en los estímulos (Christensen *et al.*, 1980; Lindgaard *et al.* 2006; Zajonc 1980) y en las decisiones subjetivamente libre 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, fue que en general la vestimenta tanto tutores y tutoras sea de la vestimenta quirúrgica (tabla 3, 5), pero para para las tutoras la vestimenta profesional, mientras Sugerman- McGiffin *et al.* (2018), se encontraba la vestimenta No hay preferencia, seguido de la clínica o quirúrgica; de lo reportado por (Jennings *et al.*, 2019), el uso de la vestimenta clínica por las médicas en medicina humana se las consideraba con más confianza, seguridad, verdad, éxito quirúrgico. De la preferencia los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ que era la vestimenta de negocios. Además, preferencia en general por las médicas veterinarias son en primer lugar la vestimenta clínica y quirúrgica (Tabla 4). Por lo que no tiene correlación entre el estudio con los estudios previos.

En la preferencia de la vestimenta para los médicos veterinarios, en el estudio fue que en general la vestimenta tanto tutores y tutoras sea de la vestimenta quirúrgica (Tabla 6, 7) al igual que en el estudio de (Coe *et al.* 2020), mientras que tanto (Sugerman- McGiffin *et al.* 2018), se encontraba la vestimenta No hay preferencia, seguido de la clínica al igual que los tutores pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ en el estudio, a excepción de las tutoras quienes prefirieron la profesional, al igual que lo reportado por (Jennings *et al.* 2019), en medicina humana se las consideraba con más confianza, seguridad, verdad, a excepción el éxito quirúrgico encontrándose la vestimenta quirúrgica. Además, la preferencia en general por los médicos veterinarios son en primer lugar la vestimenta clínica, la segunda vestimenta es la quirúrgica, y tercera profesional (Tabla 2).

Correlacionado a 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 (Petrilli *et al.* 2018), además de lo encontrado por (Jennings *et al.*, 2019), (Xun *et al.* 2021), en la que el uso bata es lo más importante, incluso en lo encontrado por (Verghese *et al.* 2020), en donde se encontró

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

que el uso de la bata significaba profesionalidad con un 83.3% para la Generación X y un 77.2% para los Millenials. Pero no así en la investigación de (Matsuhisa *et al.* 2021), encontrando que no había diferencias entre la vestimenta quirúrgica y casual, pero en lo reportado por (Zollinger *et al.*, 2019), donde no hay diferencia entre cualquier tipo de vestimenta.

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

El uso de mandil, corbata, jean azul no tiene importancia en lo encontrado por Sugerman-McGiffin *et al.* 2018), y en este estudio. Sin embargo, en lo encontrado por (Varnado-Sullivan *et al.* 2019), en medicina humana, el uso de Jean, 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, teñirse el cabello y perforaciones faciales.

Finalmente considero que lo que usa mi veterinario influye en mi opinión sobre los cuidados que recibe mi mascota en el estudio de (Sugerman-McGiffin *et al.*, 2018), la mayoría “No le importa”, solo para los tutores, mientras que para las tutoras se encontraban en “Desacuerdo”, en el estudio se encontró unánimemente “Totalmente de Acuerdo” sobre la influencia de la vestimenta, al igual que en la investigación realiza en medicina humana por (Zollinger *et al.*, 2019) y además una relación sobre la felicidad que tenía la gente en la consulta recibida.

En el estudio participaron un 76.15% de tutoras y un 58.82% de médicas veterinarias en estudio, mientras que el estudio de (Bentley *et al.* 2020), un 74.5% de tutoras, con (Sugerman-McGiffin *et al.*, 2018), han encontrando que las mujeres juegan un rol importante en nuestra sociedad cada vez mayor.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

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+ 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+ 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, jean azul no tiene importancia por lo que no cambia en absoluto su uso. A pesar de que se encontró que el teñirse el pelo generaba incomodidad, puede que la muestra no haya sido muy grande, por lo que debería realizarse más estudios.

Si se encontró incomodidad al ver tatuajes, más de dos perforaciones por oreja, perforaciones faciales, por lo que puede que resulte en un tema muy controversial y delicado para las personas que trabajen en lugar de estudio - 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

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.

Juan José Carvajal-Proaño; Manuel Esteban Maldonado-Cornejo

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, además 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. Kellihan, 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).
- Malige, Ajith, Anna Nadhan, and Joel Rosenfeld. 2018. "Student Doctor Attire and Its Clinical Importance: A Patient's Perspective." *American Medical Student Research Journal (AMSRJ)* 5(1):24–31. <https://n9.cl/ifmm0>

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).