



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA NATURALEZA
ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA
CARRERA MEDICINA VETERINARIA
SEDE CONCEPCIÓN**

**VALORACIÓN DE LA APARIENCIA PERSONAL DEL MÉDICO
VETERINARIO EN CLÍNICA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA**

Memoria para optar al título de Médico Veterinario

Profesor Tutor: DCs AnaLía  Herrera MV

Estudiante: Ignacio Esteban Isla Rodríguez

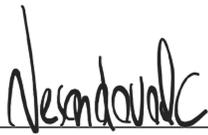
® IGNACIO ESTEBAN ISLA RODRÍGUEZ; ANALÍA HENRÍQUEZ HERRERA

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra, con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

Concepción, Chile
2024

CALIFICACIÓN DE LA MEMORIA

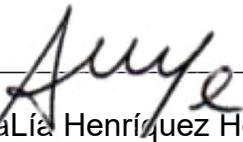
En Concepción, el día 08 de julio de 2024, los abajo firmantes dejan constancia que el alumno IGNACIO ESTEBAN ISLA RODRÍGUEZ de la carrera de MEDICINA VETERINARIA ha aprobado la memoria para optar al título de MÉDICO VETERINARIO con una nota de 6.4



Mg Nelson Sandoval Cancino
Presidente Comisión



MCs Mónica Araya Opitz
Profesor Evaluador



DCs AnaLía Henríquez Herrera
Profesor Patrocinante

AGRADECIMIENTOS

Quiero comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a mi familia, quienes han sido un pilar fundamental durante todo mi proceso universitario. A mi hermana Paula y mi hermano Rodrigo, por su constante apoyo, y a mi padre José, por ser siempre una fuente de inspiración. Mi agradecimiento más especial es para mi madre, María Jesús, quien estuvo presente en cada etapa de este camino, brindándome su apoyo incondicional y alentándome de todas las formas posibles. También quiero dedicar un espacio para mi perrita “Minnie”, cuya alegría y energía han sido una luz diaria que me sacó una sonrisa incluso en los momentos más difíciles.

Agradezco de corazón a mi profesora patrocinante de tesis, la Dra. AnaLía. Su apoyo, guía y consejos fueron esenciales para completar este proceso de la mejor manera. Su paciencia al responder cada una de mis preguntas y su empatía y humanidad han dejado una huella imborrable en mí como estudiante.

Finalmente, quiero dar las gracias a mis compañeros y amigos, quienes con sus palabras de aliento y apoyo me ayudaron a mantenerme motivado y a seguir esforzándome. El acompañamiento y ánimo de quienes comparten este camino siempre son un motor importante en procesos tan desafiantes como este.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. HIPÓTESIS	3
3. OBJETIVOS	4
4. MATERIAL Y MÉTODO	5
5. RESULTADOS	9
6. DISCUSIÓN	19
8. REFERENCIAS	22
9. ANEXOS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlaciones de preferencias sobre vestimenta y accesorios	18
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1. Rango etario.....	9
Gráfico 2. ¿Qué mascota tiene?.....	10
Gráfico 3. Comuna en la que se ubica la clínica veterinaria.....	10
Gráfico 4. Preferencia en rutina de examinación.....	11
Gráfico 5. Preferencia en primera consulta.....	11
Gráfico 6. Preferencia en caso de discusión de un diagnóstico sensible de la mascota.....	12
Gráfico 7. Evaluación de confianza.....	13
Gráfico 8. Preferencia en relación a competencia y conocimiento del profesional.....	13
Gráfico 9. Uso de zapatillas deportivas.....	14
Gráfico 10. Vestimenta formal al realizar examen físico.....	15
Gráfico 11. Aceptable y apropiado uso de jeans.....	15
Gráfico 12. Tatuajes del médico veterinario.....	16
Gráfico 13. Uso de piercings y aros.....	16
Gráfico 14. Tintura de cabello.....	17
Gráfico 15. Influencia de vestimenta del médico veterinario.....	17

RESUMEN

Las mascotas en las familias cada día son consideradas como un integrante más del hogar, provocando que las preocupaciones para el animal sean mayores en todo sentido, tanto en salud física como mental. Es por ello que las exigencias hacia los médicos veterinarios cada día son mayores, ya que aumenta la demanda. Esto ha tenido un positivo reconocimiento para la comunidad veterinaria, ya que se aprecia más la labor que ejercen los médicos. Pero se ha podido observar que en la comparativa con medicina humana, no existe una preocupación sobre algunos detalles que no tienen relación con variables como el conocimiento y competencia del médico, sino que con variables que complementan la calidad de una consulta médica, como por ejemplo la importancia de la vestimenta, donde en medicina humana hay una alta cantidad de estudios que corroboran lo importante que es y la relación que hay con la percepción que tienen los pacientes sobre calidad de la consulta médica. Es por ello que en medicina veterinaria surge la siguiente interrogante, ¿la apariencia personal del médico veterinario juega un rol importante en la credibilidad como profesional? Por esta razón, este estudio se enfocó en potenciar el área y la comunidad veterinaria, haciendo una investigación de tipo cualitativa, que se llevó a cabo mediante una encuesta que se realizó en enero y febrero del año 2024 a personas que sean habituales clientes de diferentes clínicas veterinarias de la Provincia de Concepción, en donde se analizaron las preferencias de los clientes y se relacionaron con la influencia en la credibilidad de los médicos veterinarios, arrojando resultados importantes que indican que los tutores de animales de compañía tienen flexibilidad y aceptación por diferentes aspectos físicos, como por ejemplo se demostró que no generan incomodidad aspectos como piercings y aros, tintura de pelo, tatuajes, zapatillas de deporte, aspectos que en medicina humana si son influyentes. Sin embargo, se observaron claras preferencias por el uso de delantal blanco, ya que este es un elemento que refleja competitividad, confianza y comodidad, habiendo preferencias en cuanto a vestimenta.

A partir de estos resultados, se pudo apreciar que las exigencias entre medicina humana y medicina veterinaria no son las mismas, en medicina veterinaria no son influyentes algunos aspectos físicos. Por otro lado, en cuanto a vestimenta, el uso de delantal blanco sí podría ser determinante y preferencial para los clientes y/o tutores de animales de compañía, lo que sugiere el fomento del uso de este, ya que podría tener resultados positivos para la profesión y la percepción del público en general sería más seria y profesional hacia los médicos veterinarios.

Palabras claves: Medicina veterinaria, uniforme, credibilidad

ABSTRACT

Pets in families are considered every day as another member of the household, causing that the concerns for the animal are greater in every sense, both in physical and mental health. This is why the demands on veterinarians are increasing day by day, as the demand increases. This has had a positive recognition for the veterinary community, as the work of the doctors is more appreciated. But it has been observed that in the comparison with human medicine, there is no concern about some details that are not related to variables such as the physician's knowledge and competence, but with variables that complement the quality of a medical consultation, such as the importance of clothing, where in human medicine there is a large number of studies that corroborate how important it is and how it is related to the patients' perception of the quality of the medical consultation. This is why the following question arises in veterinary medicine: does the personal appearance of the veterinarian play an important role in the credibility of the veterinarian as a professional? For this reason, this study focused on empowering the area and the veterinary community by conducting qualitative research, which was carried out by means of a survey conducted in January and February of the year 2024 to people who are regular clients of different veterinary clinics in the Province of Concepción, in which client preferences were analyzed and related to the influence on the credibility of veterinarians, yielding important results that indicate that pet guardians have flexibility and acceptance for different physical aspects. For example, it was demonstrated that aspects such as piercings and earrings, hair dye, tattoos, sports shoes do not generate discomfort, aspects that are influential in human medicine. However, there were clear preferences for the use of white aprons, since this is an element that reflects competitiveness, confidence and comfort, and there were preferences in terms of clothing.

From these results, it could be appreciated that the requirements between human medicine and veterinary medicine are not the same; in veterinary medicine, some physical aspects are not influential. On the other hand, in terms of clothing, the use of white aprons could be decisive and preferential for clients and/or guardians of companion animals, which suggests the promotion of the use of this, since it could have positive results for the profession and the perception of the general public would be more serious and professional towards veterinarians.

Keywords: Veterinary Medicine, medical cloth, credibility.

1. INTRODUCCIÓN

En nuestra sociedad el rol empleado por los profesionales de Medicina Veterinaria no siempre es visibilizado, en muchas ocasiones la relevancia del ejercicio profesional pasa desapercibido para los individuos, pero sin duda esta área es sumamente importante para el desarrollo de la colectividad social (Leyva-Ocariz, 2005). Lo anterior, porque en el transcurso del tiempo las mascotas han sido cada vez más significativas para las personas, llegando a considerarse un miembro más de una familia, es así como dos de cada tres núcleos familiares tienen una mascota, lo que se traduce en un porcentaje significativo para la Medicina Veterinaria, para definir estrategias de atención y calidad de servicio (CPI, 2018 citado en Cornejo et al., 2022).

En relación con el servicio que se otorga en una atención médica, puede señalarse que en medicina humana "la relación médico-paciente es la base del éxito en la consulta médica, siendo la primera visita un momento clave para la buena impresión del médico tratante influenciado directamente por la limpieza, su vestimenta y aseo personal" (Lozic et al., 2017).

Múltiples estudios, en medicina humana, han demostrado que la presentación personal y la apariencia tienen resultados importantes en la comunicación no verbal (Eymann et al., 2005), los pacientes, en esta área, indican que tienen altas preferencias por médicos con delantal blanco y vestimenta formal. En una encuesta hecha en Estados Unidos, un 63% de los pacientes encuestados consideraron importante el uso de delantal blanco porque les transmite confianza en la consulta (Petrilli et al., 2018).

De manera similar y respaldando lo anterior, Lozic et al. (2017), señalan que los pacientes prefieren a aquel médico que usa delantal blanco y vestimenta formal, la que favorece en la confianza y adherencia al tratamiento médico, al mismo tiempo que los pacientes consideran en un 67,3%, que es muy importante la forma en la cual se visten los traumatólogos.

Tal como se ha visualizado, en medicina humana existen varios estudios que afirman que la apariencia del médico es importante (Coe et al., 2020), sin embargo, los resultados no

siempre han sido similares. En este aspecto, Petrilli et al. (2015) concluyeron que estas preferencias pueden ir variando según la edad del paciente, contexto de la atención y zona geográfica.

Respecto a lo mencionado anteriormente, y al relacionarse con medicina veterinaria, Gatti y Meder (2002) dicen que la imagen del veterinario es una herramienta esencial en la prestación de servicio, de tal manera, que permite potenciar el progreso de la profesión en la comunidad veterinaria frente a la población, provocando que la atención en las clínicas veterinarias tenga un mayor reconocimiento y valor. El problema es que hay pocos estudios que analizan el cómo contribuir a la relación del médico y el dueño del paciente (Bentley et al., 2020). Es por ello, que hay algunos médicos veterinarios interesados en este fenómeno y han estudiado la percepción de los clientes que tienen sobre los profesionales, dando resultados importantes para la comunidad. Un ejemplo de aquello es la investigación realizada por Hughes et al. (2018) en Reino Unido y Australia, donde los resultados señalan que los clientes en el área de animales mayores tienen muy poco interés en la apariencia del médico veterinario, solo le dan importancia a la competencia del mismo, es decir, que sean concisos con su trabajo, en cambio, en el área de clínica menor, la exigencia es mucho mayor, se toman en cuenta más factores, como el compromiso con el bienestar animal, toma de decisiones, resolución de problemas, compromiso con la profesión, calidad del servicio y la relación del médico veterinario con el cliente o dueño del paciente. Es por esta razón, que es importante comprender que la percepción de los dueños de animales de compañía respecto de la vestimenta y apariencia personal del médico veterinario podría tener un rol clave en la relación entre el profesional y el propietario de un paciente, lo que reflejaría un cambio enriquecedor para la profesión como tal (Grand et al., 2013). En consiguiente, el presente estudio se focalizará en la relación de la apariencia y la percepción de los dueños de mascotas respecto a la calidad del servicio, por lo que surge la siguiente pregunta de investigación: ¿La apariencia personal del médico veterinario juega un rol importante en la credibilidad como profesional?

2. HIPÓTESIS

2.1 Hipótesis nula (H_0)

La apariencia personal del médico veterinario no influye en la credibilidad que le otorguen los propietarios de mascotas domésticas.

2.2 Hipótesis alterna (H_1)

La apariencia personal del médico veterinario influye en la credibilidad que le otorguen los propietarios de mascotas domésticas.

3. OBJETIVOS

3.1.- Objetivo general

Analizar la relación entre la apariencia personal del médico veterinario y la credibilidad profesional, por dueños de animales de compañía, en la Provincia de Concepción.

3.2.- Objetivos específicos

1. Identificar la valoración de la apariencia personal del médico veterinario que tienen los dueños de mascotas domésticas.
2. Evaluar credibilidad del profesional médico veterinario por los dueños de mascotas domésticas.
3. Relacionar la valoración de la apariencia personal del médico veterinario con credibilidad profesional, por los dueños de mascotas domésticas.

4. MATERIAL Y MÉTODO

4.1 Materiales.

- Computador portátil.
- Internet.
- Plataforma Google Forms.
- Programa estadístico para análisis de resultados, SPSS ® Statistics 25 (2017).

4.2 Diseño y tipo de estudio.

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo cualitativa, observacional de corte analítico.

4.3 Población de estudio

La población de estudio corresponde a propietarios que asisten con sus mascotas a clínicas veterinarias de la Provincia de Concepción, ya sea para consulta o control médico, durante los meses enero y febrero del año 2024.

4.4 Criterios de inclusión.

1. Deben ser personas mayores de 18 años.
2. Tener mascota y ser cliente de clínica veterinaria de animales de compañía en la provincia de Concepción.
3. Firmar consentimiento informado.

4.5 Criterios de exclusión.

1. Poseer título de médico veterinario.
2. Tener menos de 18 años.
3. No poseer mascota
4. No firmar consentimiento informado, o no responder alguna pregunta en particular de la encuesta.

4.6 Muestra.

El tamaño de la muestra se determina mediante la fórmula destinada a la estimación de un parámetro de una variable categórica en una población finita, la cual corresponde a:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

Tamaño de la población	N	1.105.658
Nivel de confianza o seguridad	1- α	0,95
Precisión	D	0,1
Z de (1- α)	Z _{1-α}	1,96
Prevalencia	P	0,5
1-p	Q	0,5

$$n = \frac{1.105.658 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(0,1)^2 * (1.105.658-1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 96$$

La muestra está compuesta por 96 dueños/as de mascotas de compañía que asisten a Clínicas Veterinarias ubicadas en la Provincia de Concepción. Cabe destacar que las comunas que componen la provincia de Concepción son Concepción, Chiguayante, Hualqui, Hualpén, Talcahuano, San Pedro de la Paz, Coronel, Penco, Tomé, Lota, Florida y Santa Juana. Entonces, el tamaño de la población (N) sería la sumatoria de los habitantes de las comunas mencionadas anteriormente, en donde según el último Censo serían 1.105.658 personas (Instituto nacional de estadística [INE], 2017).

4.7 Recolección de información.

Previo a la realización de la encuesta, el propietario firma un consentimiento informado donde autoriza la aplicación del instrumento (Anexo 2).

La encuesta fue aplicada de manera Online, mediante un formulario de Google Forms, compartiéndolo por WhatsApp, Facebook, Instagram, códigos QR en algunas clínicas y correos.

La encuesta fue estructurada con preguntas cerradas, para facilitar la aplicación y posterior análisis de datos.

Además, el cuestionario tiene acompañamiento de imágenes generadas con AI (Microsoft Designer), para facilitar la respuesta del cuestionario.

El instrumento de recolección de información o encuesta se construye con base en estudios realizados por Carvajal-Proaño y Maldonado-Cornejo (2023). Variable “valoración de apariencia personal” y “credibilidad del médico veterinario”, se basan del cuestionario utilizado en la investigación “Percepción de los tutores y médicos veterinarios sobre la calidad del servicio. Caso: Vestimenta profesional.”, de los investigadores Juan José Carvajal-Proaño y Manuel Maldonado Cornejo. Cabe señalar, que se modificará según el interés de la presente investigación.

4.8 Ventana temporal.

La encuesta es aplicada en las personas de la Provincia de Concepción el año 2024, entre los meses de enero y febrero.

4.9 Análisis de datos.

Los datos se registran y ordenan en una planilla del programa Microsoft Excel® para luego ser analizados mediante el programa estadístico SPSS® Statistics 25 (2017). Se evalúa correlación entre estilo de vestimenta y confianza del propietario, así como entre estilo de vestimenta y credibilidad del médico veterinario.

Aspectos éticos.

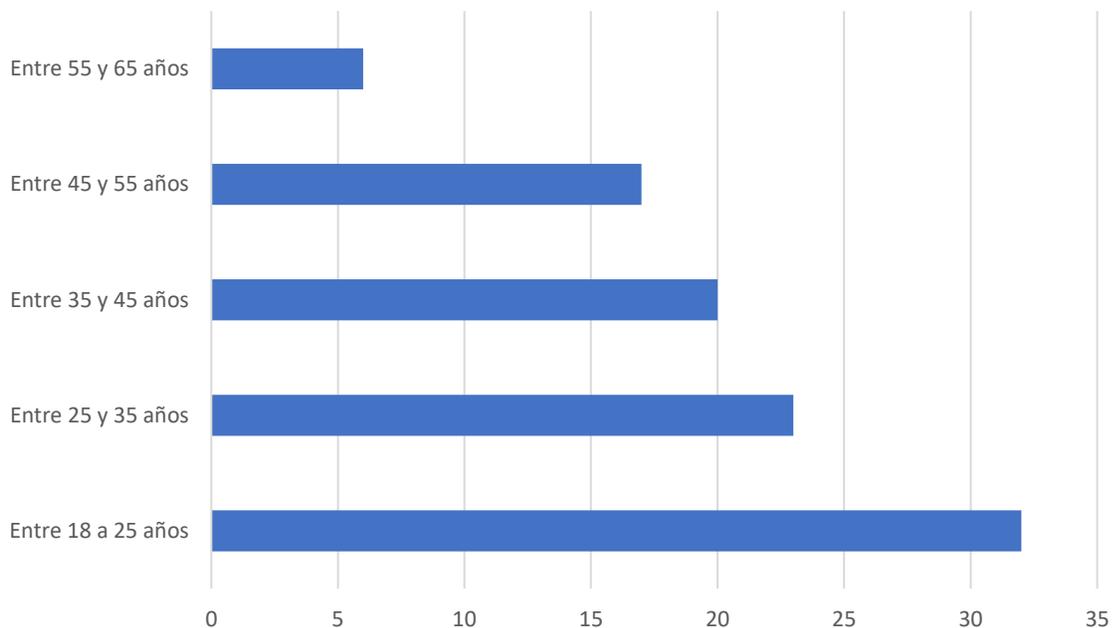
Para garantizar el respeto y cuidado de los dueños de mascotas de animales menores, se pondrá a su disposición un consentimiento informado con el objeto de que participen solo cuando el estudio sea compatible con sus intereses y valores, y manifieste su participación de forma voluntaria (Anexo 2).

5. RESULTADOS

En la encuesta realizada, un total de 98 personas responden el formulario, cumpliendo con el tamaño de muestra propuesto inicialmente, que correspondía a 96 personas. Esta encuesta consta de dos partes: la primera aborda antecedentes generales para filtrar a las personas aptas para la investigación, mientras que la segunda, contiene preguntas diseñadas para evaluar los objetivos específicos.

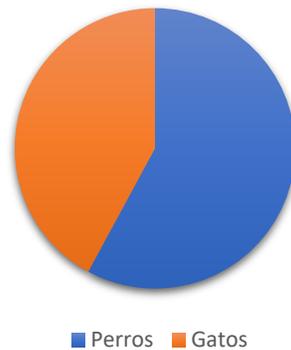
Respecto a las preguntas del apartado “antecedentes generales”, de las 98 personas que responden la encuesta, un 32,7% tienen entre 18 y 25 años, 23,5% tienen entre 25 y 35 años, 20,4% tienen entre 35 y 45 años, 17,3% tienen entre 45 y 55 años. Las personas que tienen entre 55 y 65 años fueron las que menos contestaron las preguntas, con un total de 6,1% (Pregunta 1, Anexo 1).

Gráfico 1. Rango etario de los encuestados.



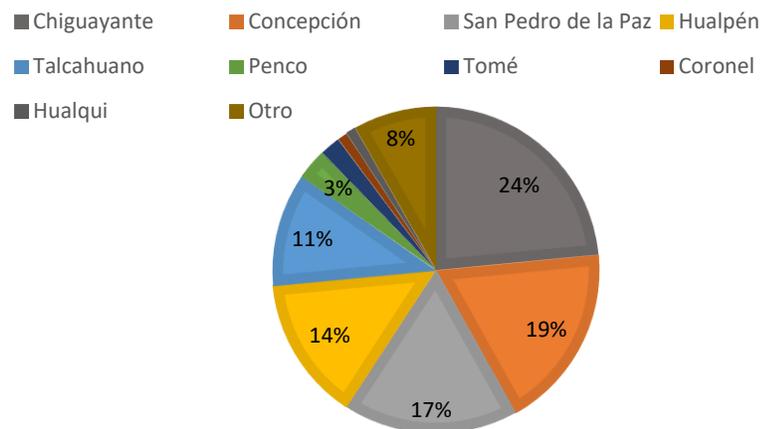
Por otro lado, de las 98 personas que responden la encuesta, un 56,1% son tutores de perros y un 40,8% de gatos (Pregunta 4, Anexo 1).

Gráfico 2. Qué mascota tiene.



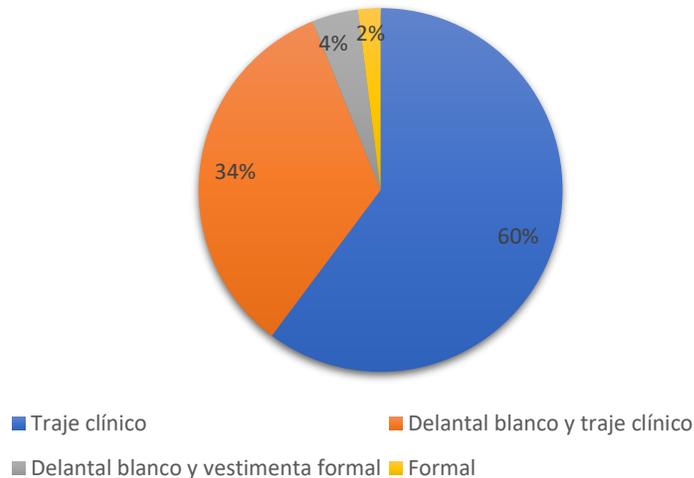
Además, el 87,5% de los encuestados reside en la provincia de Concepción (Pregunta 5, Anexo 1) y atienden a sus mascotas en clínicas veterinarias ubicadas en las siguientes comunas (Pregunta 6, Anexo 1):

Gráfico 3. Comunas en las que se ubica la clínica veterinaria.



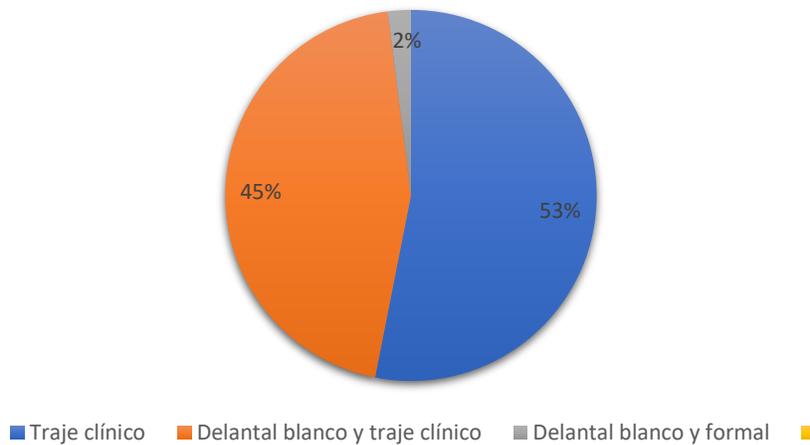
En general, en la mayoría de los casos, los encuestados muestran preferencias en el uso de delantal blanco, a excepción de dos preguntas. Una de estas, está relacionada con la rutina de examinación del médico veterinario en consulta, en el cual hay tendencia en el profesional vestido solo con traje clínico (Pregunta 1, Anexo 1).

Gráfico 4. Preferencias en rutina de examinación.



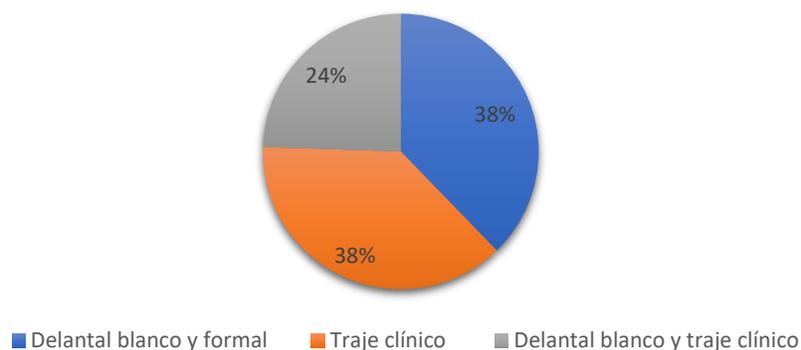
Asimismo, se observa una tendencia a preferir el uso de traje clínico en la primera consulta de la mascota del propietario, con una ligera superioridad numérica sobre el uso del delantal blanco y el traje clínico (Pregunta 2, Anexo 1).

Gráfico 5. Preferencias en primera consulta.



En particular, durante la discusión de un diagnóstico sensible de la mascota del propietario, los encuestados muestran la misma inclinación hacia el uso de delantal blanco y ropa formal, así como hacia el traje clínico. En el caso del delantal blanco y ropa formal, esta preferencia podría estar relacionada con la angustia del momento y la percepción de seriedad del profesional (Pregunta 3, Anexo 1).

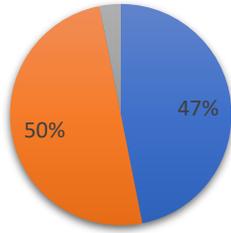
Gráfico 6. Preferencia en caso de discusión de un diagnóstico sensible de la mascota.



En el ámbito de confianza, se observa una preferencia por los médicos veterinarios que utilizan delantal blanco. Para evaluar la confianza de los encuestados, se formulan dos preguntas: la primera cuestiona directamente sobre a qué médico veterinario le tendría más confianza, en el cual es un tema netamente visual. Los resultados muestran que el 50% de las personas prefieren el uso de traje clínico, mientras que el otro 50% prefiere el uso de delantal blanco, ya sea con traje clínico o vestimenta formal (Pregunta 4, Anexo 1). La segunda pregunta evalúa la confianza en base a diagnósticos y tratamientos, en el cual se pudo apreciar una inclinación del uso de delantal blanco. Un 52,1% prefiere el uso de delantal blanco y un 45,9% opta por traje clínico (Pregunta 5, Anexo 1).

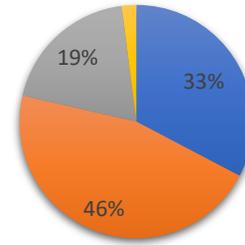
Gráfico 7. Evaluación de confianza.

Evaluación directa de confianza



■ Delantal blanco y traje clínico ■ Traje clínico ■ 3er trim.

Evaluación de confianza en base a diagnósticos y tratamientos

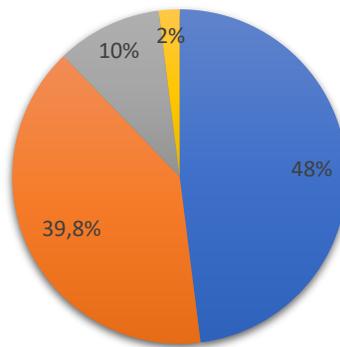


■ Delantal blanco y traje clínico ■ Traje clínico ■ Delantal blanco y formal ■ Formal

De acuerdo con los resultados, se puede observar una inclinación por el uso del delantal blanco al sumar las variables “Delantal blanco y traje clínico” y “Delantal blanco y vestimenta formal”.

Por otra parte, se les pregunta directamente a las personas qué médico veterinario consideran más competente e informado. Los resultados revelan que el 58,2% de los encuestados prefieren a los profesionales que usan delantal blanco, y el 39,8% muestran preferencias por aquellos que utilizan únicamente traje clínico. Además, un 48% de los participantes expresan una preferencia específica por la combinación de delantal blanco y traje clínico (Pregunta 6, Anexo 1).

Gráfico 8. Preferencia en relación a competencia y conocimiento del profesional.



■ Delantal blanco y traje clínico ■ Traje clínico ■ Delantal blanco y formal ■ Formal

Una vez analizada esta sección de la encuesta, procedemos a otra fase donde se evalúan diversas variables relacionadas con las preferencias de los dueños de animales de compañía. En esta nueva sección de la encuesta, se examinan factores como el uso de zapatillas deportivas, piercings, jeans, tatuajes, tintura de cabello, la formalidad del médico veterinario y, por último, si la vestimenta del médico veterinario influye en la percepción de su profesión (Pregunta 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14. Anexo 1).

Respecto al uso de zapatillas deportivas, el 60,2% de los encuestados considera que es apropiado para una consulta médica, sin expresar incomodidad (Pregunta 8, Anexo 1).

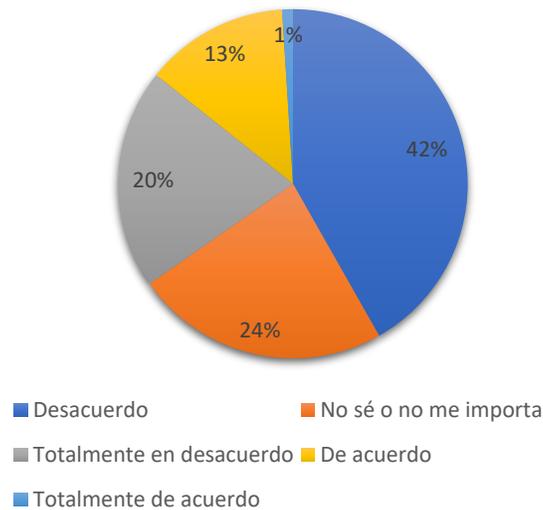
Gráfico 9. Uso de zapatillas deportivas.



En la instancia en donde se consulta si el médico veterinario debe vestir formal al hacer la revisión de la mascota, o bien, el examen físico, existe un alto porcentaje en que estaba en desacuerdo, siendo la pregunta con mayor porcentaje donde la gente está en desacuerdo.

En la consulta sobre si el médico veterinario debe vestir de manera formal al realizar la revisión o examen físico de la mascota, se registra el mayor índice de desacuerdo en cuanto a vestimenta.

Gráfico 10. Vestimenta formal al realizar examen físico.



La mayor diversidad de opiniones se observa en relación a la aceptabilidad y adecuación del uso de jeans durante una consulta médica. Predominó levemente la no aceptación del uso de estos (Pregunta 10, Anexo 1).

Gráfico 11. Aceptable y apropiado el uso de jeans.



En cuanto a los tatuajes, perforaciones como piercings y aros, tintura de cabello, se observó que estos no generan incomodidad a los encuestados y no se consideran factores determinantes en la consulta médica.

Gráfico 12. Tatuajes del médico veterinario.

Tatuajes del médico veterinario



Gráfico 13. Uso de piercings y aros.

Pierciengs y aros en médico veterinario

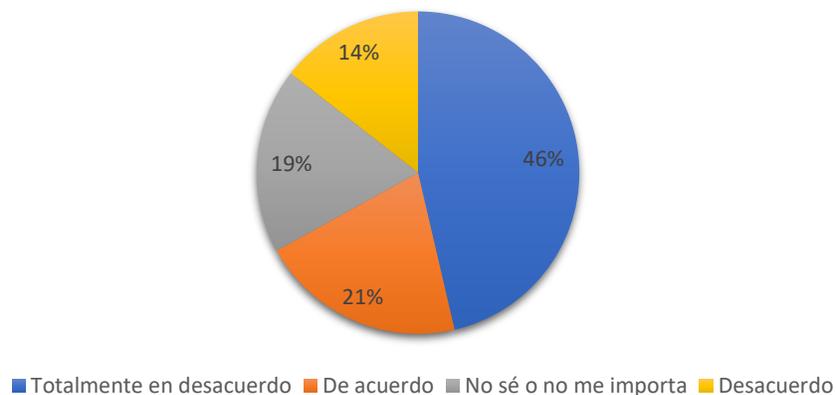
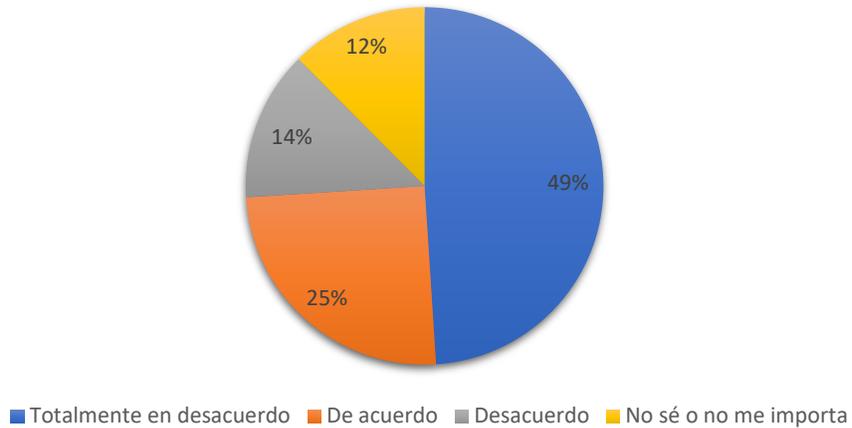


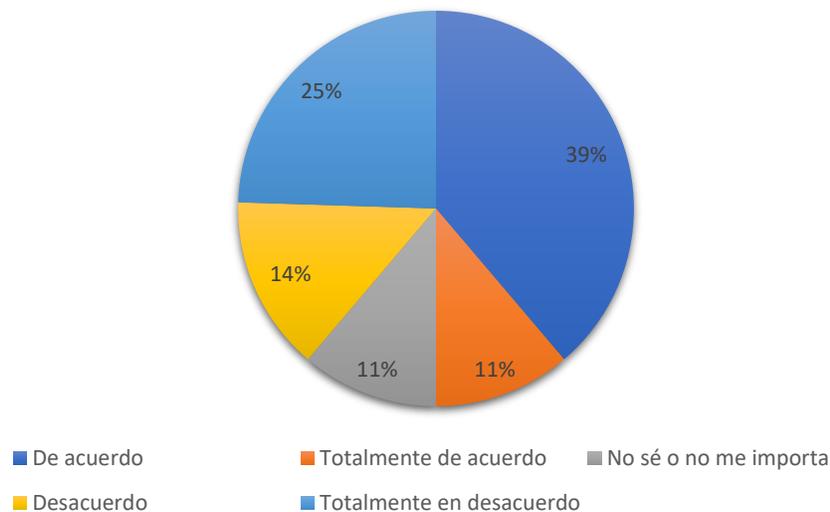
Gráfico 14. Tintura de cabello

Tintura de cabello en médico veterinario



En la última y más relevante pregunta de la encuesta, se aborda directamente el tema central de este trabajo investigativo: si la vestimenta del médico veterinario influye en la percepción de su profesionalismo. Los resultados muestran que el 38,8% de los encuestados están de acuerdo y el 11,2% están totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 24,5% expresó estar completamente en desacuerdo.

Gráfico 15. Influencia de vestimenta del médico veterinario.



Para analizar esta última parte de la encuesta, se examinan las correlaciones entre cada pregunta y sus respectivas respuestas a partir de los resultados obtenidos.

Tabla 1. Correlaciones de preferencias sobre vestimenta y accesorios.

	Vestimenta	Tintura	Piercing	Tatuajes	Jeans	Formal	Zapatillas
Vestimenta	1.0000						
Tintura	0.5957*	1.0000					
Piercing	0.6043*	0.6910*	1.0000				
Tatuajes	0.2422*	0.2463*	0.55155*	1.0000			
Jeans	-0.1715	-0.2695*	-0.1008	0.1522	1.0000		
Formal	0.1797	0.2648*	0.1806	-0.0178	-0.1659	1.0000	
Zapatillas	-0.1624	-0.0243	-0.0138	0.0446	0.1299	-0.0169	1.0000

En esta tabla, los valores marcados con un asterisco indican una correlación significativa. Los valores positivos representan una correlación positiva, mientras que los valores negativos indican una correlación negativa.

A partir de esto, se puede observar la aceptación y compatibilidad entre las siguientes variables:

- Tintura de cabello y vestimenta del médico veterinario.
- Uso de piercing y vestimenta del médico veterinario.
- Uso de piercing y tintura de cabello.
- Tatuajes y vestimenta del médico veterinario.
- Tatuajes y tintura de cabello.
- Tatuajes y piercing.

Mientras que el uso de jeans y tintura de cabello del médico veterinario es la percepción menos favorable y compatible de las variables evaluadas.

6. DISCUSIÓN

La influencia de la vestimenta en la percepción de los médicos veterinarios ha sido un tema de interés en esta investigación, alineándose con la expectativa común de que la apariencia puede afectar en la confianza del cliente y ser un factor de suma importancia (Lozic et al., 2017). Más aún, cuando en las investigaciones en medicina humana, los resultados arrojan lo importante que es la vestimenta del médico, ya que contiene alta influencia en la percepción como profesional, por un tema cultural, social y personal, siendo un claro componente de la comunicación no verbal en la consulta médica (Eymann et al., 2005). Sin embargo, los hallazgos de este estudio no respaldan esta suposición de manera uniforme, ya que se ha podido evidenciar una amplia flexibilidad del aspecto físico y vestimenta del médico veterinario. Por ejemplo, un 46% de los encuestados indican que no les genera incomodidad el uso de piercings y aros del médico veterinario, un 74% no tienen problemas con los tatuajes y un 49% aceptan la tintura de cabello, lo que indica una tolerancia y aceptación de estas características física, lo cual coincide con lo que sugieren Sugerman-McGiffin et al. (2018), que indica que los propietarios de mascotas de compañía no tienen preferencias físicas sobre los médicos veterinarios. Por otra parte, un 60% manifiesta que las zapatillas de deporte son apropiadas para una consulta médica veterinaria, un aspecto que, en la comparativa con las preferencias en medicina humana, es mal visto (Varnado-Sullivan et al., 2019). En el caso particular del uso de jeans, se observa una diversidad de opiniones, con una tendencia a considerarlos inapropiados para una consulta médica. Este resultado contrasta con los hallazgos de Carvajal-Proaño y Maldonado-Cornejo (2023).

A pesar de estos resultados, resalta un factor clave identificado en este estudio, que es el uso de delantal blanco, tal como en el estudio de Coe et al. (2020). Se aprecian evidentes preferencias por el uso de delantal blanco en diferentes situaciones clínicas, salvo dos. En el caso de rutina de examinación, los resultados muestran que el uso de traje clínico es apropiado, en el cual un 60% prefiere el uso de traje clínico por sobre todas las otras. Por otra parte, cuando se les consulta sobre sus preferencias en la primera consulta clínica de su mascota, ligeramente se prefiere el uso de traje clínico,

con un 53%, mientras que un 45% prefiere el uso de delantal blanco y traje clínico. En el resto de las preguntas, se pueden evidenciar altas preferencias por el uso de delantal blanco, ya sea combinado con traje clínico o con ropa formal, resultados que difieren a los obtenidos por Sugerman-McGiffin et al. (2018). En el caso de discusión de un diagnóstico sensible de la mascota, es la única situación en donde se prefiere el uso de ropa formal y delantal blanco, lo que sugiere que puede estar vinculado con la angustia del momento y la percepción de la seriedad del profesional, ya que según Bentley et al. (2020), esto refleja competencia y comodidad al cliente.

Por otra parte, en el momento en que se evalúa qué médico veterinario le genera más confianza, se observan claras preferencias por aquellos médicos veterinarios que utilizan delantal blanco, ya sea combinado con traje clínico o ropa formal. Sin embargo, se destaca que la combinación con ropa formal es generalmente menos preferida en comparación con el traje clínico.

Cuando se les consulta a los encuestados sobre competencia y conocimiento, la mayoría tiende a escoger al médico veterinario que viste con delantal blanco y traje clínico. Esto se vincula a que el uso de delantal blanco está asociado directamente a que refleja competencia (Bentley et al., 2020).

Vistos los resultados, es evidente la elección de delantal blanco, elemento que se asocia con competencia y comodidad, además es consistente con higiene, limpieza, protección y sanación (Csendes y Korn, 2008), conceptos cruciales para la percepción positiva y confianza que genera en los propietarios de mascotas de compañía, siendo absolutamente proporcional a la buena relación entre el médico veterinario y el cliente (Coe et al., 2020).

Ante el contraste de las preferencias que existen entre estudios en medicina veterinaria, Bentley et al. (2020) sugiere que esto se debe a la ubicación geográfica y tipo de práctica, ya que hay estudios que indican que sí existen preferencias sobre apariencia personal de los médicos veterinarios (Coe et al., 2020).

7. CONCLUSIONES

Este estudio revela que los propietarios de animales de compañía no tienen las mismas exigencias estrictas sobre la vestimenta de los médicos veterinarios que se observan en medicina humana. Hay una aceptación general hacia elementos como tatuajes, piercings, tintura de pelo, zapatillas de deporte, etc, los cuales, la tenencia o el uso de estos, no tienen influencias significativas en la percepción hacia el profesional médico veterinario.

Sin embargo, en base a los resultados obtenidos, se concluye que la apariencia personal del médico veterinario si tiene impacto en la percepción de credibilidad que otorgan los propietarios de mascotas. Esta preferencia se evidencia particularmente en el uso de delantal blanco, el cual refleja confianza, competencia y profesionalismo, elementos cruciales en la relación entre el médico veterinario y el cliente. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1), que plantea que la apariencia personal del médico veterinario influye en la credibilidad que le otorgan los propietarios de mascotas domésticas.

Es por esto que fomentar el uso de delantal blanco como parte del uniforme estándar en la práctica clínica podría mejorar significativamente la percepción pública hacia los médicos veterinarios, consolidando así una imagen más uniforme, seria y profesional.

8. REFERENCIAS

- Bentley, E., Kelliham, H. B., Longhurst, C. A., y Chun, R. (2020). Effect of attire on client perceptions of veterinarians. *Veterinary Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.tvjl.2020.105550>
- Carvajal-Proaño, J. J., y Maldonado-Cornejo, M. E. (2023). Percepción de los tutores y médicos veterinarios sobre la calidad del servicio. Caso: vestimenta profesional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 30-51. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2421>
- Coe, J. B., O'Connor, R., Pizzolon, C. N., Hester, K. A., Borden, L. J. N., y Haley, D. B. (2020). Investigation of the effects of veterinarians' attire on ratings of trust, confidence, and comfort in a sample of pet owners in Canada. *Javma-journal of The American Veterinary Medical Association*, 256(11), 1268-1276. <https://doi.org/10.2460/javma.256.11.1268>
- Cornejo, A., Mendiola, E., Laserna, H., Velez, G. (2022). *Plan de negocios de una plataforma digital que vincule a los prestadores de servicios veterinarios con los dueños de mascotas en distritos emergentes*. [Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Administración, Universidad ESAN.] Repositorio institucional. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3201/2022_MATP_20-2_06_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Csendes, A., Korn, O. (2008). ¿Qué representa el delantal blanco? *Revista Chilena de Cirugía*, 60(6). <https://doi.org/10.4067/s0718-40262008000600016>
- Eymann, A., Maxit, C., Cacchiarelli, N., Imach, E., y Wahren, C. (2005). La vestimenta del médico pediatra en el consultorio hospitalario. *Archivos Argentinos de Pediatra*, 103(3), 212-217. <https://paperity.org/p/201830650/la-vestimenta-del-medico-pediatra-en-el-consultorio-hospitalario>

- Gatti, R., Meder, E. (2002). La imagen del veterinario de pequeños. Portal Veterinaria. <https://www.portalveterinaria.com/animales-de-compania/articulos/16855/la-imagen-del-veterinario-de-pequenos.html>
- Grand, J. A., Lloyd, J. W., Ilgen, D. R., Abood, S. K., y Sonea, I. M. (2013). A measure of and predictors for veterinarian trust developed with veterinary students in a simulated companion animal practice. *Javma-journal of The American Veterinary Medical Association*, 242(3), 322-334. <https://doi.org/10.2460/javma.242.3.322>
- Hughes, K., Rhind, S., Mossop, L., Cobb, K., Morley, E., Kerrin, M., Morton, C., y Cake, M. (2018). 'Care about my animal, know your stuff and take me seriously': United Kingdom and Australian clients' views on the capabilities most important in their veterinarians. *Veterinary Record*, 183(17), 534. <https://doi.org/10.1136/vr.104987>
- Instituto nacional de estadística, [INE]. (2017). Censo de población y vivienda. <https://www.ine.gob.cl/herramientas/portal-de-mapas/geodatos-abiertos>
- Lozic, S., Aravena, P., Martínez, N., Proboste, C., Pinto, N., Albornoz, G., y Larraguibel, P. (2017). ¿La imagen importa? Influencia de la vestimenta del traumatólogo en la elección y confianza del paciente. *Revista Médica De Chile*, 145: 987-995. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000800987>
- Leyva-Ocariz, H., (2005). La preparación e Importancia del Médico Veterinario. REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria, VI (5) <https://www.redalyc.org/pdf/636/63617216001.pdf>
- Petrilli, C. M., Mack, M., Petrilli, J. J., Hickner, A., Saint, S., y Chopra, V. (2015). Understanding the role of physician attire on patient perceptions: A Systematic review of the literature-- Targeting attire to Improve Likelihood of Rapport (TAILOR) investigators. *BMJ Open*, 5(1), e006578. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-006578>
- Petrilli, C. M., Saint, S., Jennings, J., Caruso, A., Kuhn, L., Snyder, A., y 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), e021239. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-021239>

Sugerman-McGiffin, T., Hybki, G. C., Castro, J., Murphy, L. A., Tansey, C., Patlogar, J. E., Nakamura, R. K., y Chen, D. Y. (2018). Clients' attitudes toward veterinarians' attire in the small animal emergency medicine setting. *Journal Of The American Veterinary Medical Association*, 253(3), 355-359. <https://doi.org/10.2460/javma.253.3.355>

Varnado-Sullivan, P., Larzelere, M., Solek, K., Gupta, S., Hatfield, J. E., Cheema, M. H., y Delfino, M. (2019). The Impact of Physician Demographic Characteristics on Perceptions of Their Attire. *Family Medicine*. <https://doi.org/10.22454/fammed.2019.650493>

9. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.

Antecedentes generales.

1. ¿Qué edad tiene usted?

- A) Entre 18 y 25 años.
- B) Entre 25 y 35 años.
- C) Entre 35 y 45 años.
- D) Entre 45 y 55 años.
- E) Entre 55 y 65 años.
- F) 65 años o más.

2. Indique su sexo.

- A) Hombre.
- B) Mujer.
- C) Otro.

3. ¿Usted es dueña o dueño de alguna mascota?

- A) Si.
- B) No.

4. ¿Qué mascota tiene usted?

- A) Perro.
- B) Gato.
- C) Otro.

5. ¿En qué ciudad vive usted?

- A) Concepción.
- B) Otro.

6. ¿En qué comuna está ubicada la clínica veterinaria donde se atiende su mascota?

- A) Concepción.
- B) Chiguayante.
- C) Talcahuano.
- D) Hualqui.
- E) Hualpén.
- F) San Pedro de la Paz.
- G) Coronel.
- H) Penco.
- I) Tomé.
- J) Lota.
- K) Florida.
- L) Santa Juana.
- M) Otro.

Valoración de la apariencia personal de los médicos veterinarios y credibilidad del profesional por los dueños de animales de compañía.

1. Para la rutina de examinación, ¿qué médico veterinario prefiere usted? El que viste:

- A) Formal.
- B) Delantal blanco y vestimenta formal.
- C) Traje clínico.
- D) Delantal blanco y traje clínico.
- E) Casual.

2. Para su primera consulta, ¿qué médico veterinario prefiere usted? El que viste:

- A) Formal.
- B) Delantal blanco y vestimenta formal.
- C) Traje clínico.
- D) Delantal blanco y traje clínico.
- E) Casual.

3. En caso de discusión de un diagnóstico sensible de su mascota, ¿qué médico veterinario prefiere usted? El que viste:

- A) Formal.
- B) Delantal blanco y vestimenta formal.
- C) Traje clínico.
- D) Delantal blanco y traje clínico.
- E) Casual.

4. ¿A cuál de estos médicos veterinarios usted le tiene más confianza? El que viste:

- A) Formal.
- B) Delantal blanco y vestimenta formal.
- C) Traje clínico.
- D) Delantal blanco y traje clínico.
- E) Casual.

5. ¿A cuál de estos médicos veterinarios usted le tiene más confianza en su diagnóstico y tratamiento? El que viste:

- A) Formal.
- B) Delantal blanco y vestimenta formal.
- C) Traje clínico.
- D) Delantal blanco y traje clínico.
- E) Casual.

6. ¿Cuál de estos médicos veterinarios cree usted que es más competente e informado? El que viste:

- A) Formal.
- B) Delantal blanco y vestimenta formal.
- C) Traje clínico.
- D) Delantal blanco y traje clínico.
- E) Casual.

7. ¿Cuál de estos médicos veterinarios cree usted que es más responsable? El que viste:

- A) Formal.
- B) Delantal blanco y vestimenta formal.
- C) Traje clínico.
- D) Delantal blanco y traje clínico.
- E) Casual

8. ¿Las zapatillas de deporte son aceptables y apropiadas para los médicos veterinarios al realizar la consulta médica?

- A) Totalmente de acuerdo.
- B) De acuerdo.
- C) No sé o no me importa.
- D) Desacuerdo.
- E) Totalmente en desacuerdo

9. ¿El médico veterinario debe vestir formal al hacer la revisión?

- A) Totalmente de acuerdo.
- B) De acuerdo.
- C) No sé o no me importa.
- D) Desacuerdo.
- E) Totalmente en desacuerdo.

10. ¿El uso de jeans del médico veterinario son aceptables y apropiados para realizar la consulta médica?

- A) Totalmente de acuerdo.
- B) De acuerdo.
- C) No sé o no me importa.
- D) Desacuerdo.
- E) Totalmente en desacuerdo.

11. ¿Los tatuajes del médico veterinario le generan incomodidad al realizar la consulta?

- A) Totalmente de acuerdo.
- B) De acuerdo.
- C) No sé o no me importa.
- D) Desacuerdo.

12. ¿Las perforaciones faciales como piercings y aros, le generan incomodidad en la consulta médica?

- A) Totalmente de acuerdo.
- B) De acuerdo.
- C) No sé o no me importa
- D) Desacuerdo.
- E) Totalmente en desacuerdo.

13. ¿Usted piensa que es poco profesional que los médicos veterinarios se tiñan el pelo?

- A) Totalmente de acuerdo.
- B) De acuerdo.
- C) No sé o no me importa.
- D) Desacuerdo.
- E) Totalmente en desacuerdo.

15. ¿Usted considera que la vestimenta del médico veterinario influye en su opinión sobre los cuidados que recibe de su mascota?

- A) Totalmente de acuerdo.
- B) De acuerdo.
- C) No sé o no me importa.
- D) Desacuerdo.
- E) Totalmente en desacuerdo.

Anexo 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA

Propietario: _____ RUT: _____

Domicilio: _____

Paciente: _____ Especie: _____

Sexo: _____ Edad: _____

Quien suscribe expresa su conformidad y autoriza a **IGNACIO ESTEBAN ISLA RODRÍGUEZ**, alumno tesista de la Universidad San Sebastián y a quien él solicite colaboración, para efectuar una encuesta destinada al estudio “VALORACIÓN DE LA APARIENCIA PERSONAL DEL MÉDICO VETERINARIO EN CLÍNICA MENOR”

CERTIFICO CON MI FIRMA QUE HE LEÍDO Y COMPRENDIDO LA PRESENTE AUTORIZACIÓN

Nombre y firma Propietario

FECHA: