



Percepciones de veterinarios clínicos sobre los atributos personales y profesionales apreciados por sus clientes

Perceptions of clinical veterinarians on the personal and professional attributes appreciated by their clients

ARK-CAICYT: <http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s26182734/wyw1fdnmr>

Carina G. Imoberdorf¹, Víctor H. Arcila Quiceno², Pablo A. Tarabla³, Antonio B. Ibarreche¹; Marcelo L. Signorini^{4,5} , Héctor D. Tarabla^{5*} 

- 1- Facultad de Agronomía y Zootecnia, Universidad Nacional de Tucumán.
- 2- Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Bucaramanga.
- 3- Facultad de Ciencias Agropecuarias, Universidad Católica de Santa Fe.
- 4- Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.
- 5- Facultad de Ciencias Veterinarias, Universidad Nacional del Litoral.

RESUMEN. Se desarrolló un estudio observacional transversal en 210 Veterinarios muestreados aleatoriamente en la Provincia de Tucumán con los objetivos de describir los atributos personales y profesionales en veterinarios clínicos y sus relaciones con variables sociodemográficas del profesional. El análisis estadístico incluyó χ^2 , correlación de Pearson y la generación de categorías y atributos utilizando InfoStat® y Atlas.ti®. Los clínicos de pequeñas especies, generalmente más jóvenes y del género femenino, destacaron aspectos como: paciencia, confianza y buen trato hacia personas y pacientes. Como contrapartida, los veterinarios de grandes animales, frecuentemente varones y de mayor edad, resaltaron atributos como: puntualidad, responsabilidad, profesionalismo, experiencia, confianza, precisión en el diagnóstico, practicidad y resguardo de los aspectos económicos.

PALABRAS CLAVE: Veterinarios, práctica de grandes y pequeños animales, atributos.

ABSTRACT. A cross-sectional observational study was carried out in 210 veterinary clinicians randomly sampled in the Province of Tucumán. The objectives were to describe personal and professional attributes and their relationships with socio-demographic variables. Statistical analysis included χ^2 , Pearson correlation coefficient and the generation of categories and attributes using InfoStat® and Atlas.ti®. Small animal clinicians, generally young females, highlighted attributes such as patience, trust and good relationships with clients and patients. On the other hand, large animal practitioners, often male and older than small animal clinicians, highlighted punctuality, responsibility, professionalism, experience, trust, precision in diagnosis, practicality and economic aspects.

KEY WORDS: Veterinarians, large and small animal practice, attributes.

Cómo citar este artículo: Imoberdorf, C.; Arcila Quiceno, V.; Tarabla, P.; Ibarreche, A. Signorini, M., Tarabla, H. (2021). Percepciones de veterinarios clínicos sobre los atributos personales y profesionales apreciados por sus clientes. Revista *Ab Intus*. 7 (4)

Artículo recibido: 18 de febrero de 2021. Artículo aceptado: 13 de julio de 2021

*Autor para correspondencia: Héctor D. Tarabla, Kreder 2805, 3080 Esperanza, Santa Fe, teléfono: 03492 15224010, E MAIL epidemiologia21@gmail.com

Financiamiento: Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica, PICT 14-1556 "Riesgos ocupacionales en Medicina Veterinaria", Investigador Responsable H. Tarabla.

Esta obra está bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR

La evidencia publicada sobre las capacidades necesarias para el éxito del veterinario es escasa y poco fundamentada (Cake *et al.*, 2016). Las expectativas claves que influyen en la elección del veterinario por parte de sus clientes incluyen la confiabilidad y la facilidad para comunicarse del profesional y la calidad y el precio justo del servicio (Ašmenskaitė *et al.*, 2016, Cake *et al.*, 2016, Gordon *et al.*, 2019). Además de los conocimientos y las destrezas propias de la actividad, el veterinario debe ser competente en aspectos no técnicos tales como las relaciones interpersonales, el balance entre lo laboral y lo personal en la relación cliente/ profesional, la comunicación, el liderazgo y la visión para los negocios (Lewis y Klausner, 2003). En nuestro país no se cuenta con información publicada sobre las complejas relaciones entre profesionales, clientes y pacientes. Este estudio preliminar intenta explorar, desde la visión del profesional, las motivaciones de los clientes para la elección del veterinario. Los objetivos de este trabajo fueron: a) describir los atributos personales y profesionales de veterinarios clínicos y b) identificar las relaciones entre dichos atributos y variables sociodemográficas del profesional.

Se desarrolló un estudio observacional transversal en 210 Veterinarios de la Provincia de Tucumán seleccionados aleatoriamente (error absoluto 5%, nivel de confianza 90%, frecuencia esperada 50%, ajustado para una población de 950 matriculados). Los profesionales respondieron anónimamente un cuestionario que incluía las percepciones de los entrevistados sobre la opinión de sus clientes en referencia a su propia actividad profesional. Se efectuó una pre prueba del cuestionario en 10 profesionales cuyas respuestas no fueron incluidas en los resultados finales. El análisis de la información fue de índole cualitativa utilizando Atlas.ti®. A partir de las respuestas a preguntas abiertas sobre cuáles eran los atributos que sus clientes apreciaban en él/ella como veterinario/a se generaron categorías y atributos a las percepciones de los profesionales basadas en las opiniones de sus clientes sobre la características. Los atributos con una frecuencia mínima de ocho casos, fueron agrupados de acuerdo a características sociodemográficas de los entrevistados (edad, años de graduado, género y tipo de práctica: grandes animales/ pequeños/ ambos). Edad fue comparada con años de graduado mediante correlación de Pearson. Dada la estrecha correlación halla-

da entre ambas variables ($r= 0,94$; $P< 0,001$), sólo la primera fue incluida en las comparaciones de atributos. Para ello, edad fue transformada en dicotómica tomando como punto de corte la mediana. Las comparaciones entre las variables sociodemográficas se efectuaron mediante χ^2 . Los análisis cuantitativos se realizaron con Infostat®.

Un total de 180 profesionales respondieron el cuestionario (tasa de respuesta del 85,7%). Ellos se habían graduado de ocho Universidades Nacionales y una privada ubicadas en siete provincias argentinas, tenían $39,6\pm 9,3$ años de edad (mediana 38) y $14,0\pm 9,1$ de graduados. El 45,0% eran del género femenino y eran significativamente más jóvenes que los hombres ($P= 0,004$). El 18,3% ejercía la práctica clínica en grandes animales, el 20,6% en pequeñas especies y el 61,1% en ambos tipos de práctica. Quienes trabajaban en pequeñas especies eran con mayor frecuencia de género femenino ($P< 0,001$) y de menor edad que quienes lo hacían con grandes animales ($P= 0,039$).

De manera similar a lo publicado por otros autores (Coe *et al.*, 2008, Mellamby *et al.*, 2011), el profesionalismo, la responsabilidad, el buen trato (personal y con los animales) y la experiencia fueron los atributos más destacados. Mientras tanto, aquellos con bajo número de menciones fueron comunicación, honestidad, seguridad, inteligencia, servicio y dedicación al estudio. Debido a sus escasas frecuencias no fueron incluidos en los análisis cuantitativos.

Con referencia al tipo de práctica, nuestros resultados mostraron que quienes trabajaban con pequeñas especies destacaron características como el buen trato personal y hacia los animales, la conveniencia de la ubicación de la veterinaria, la paciencia demostrada y la confianza generada por el profesional. Como en medicina humana (Kerdel Vegas, 2004), confianza y credibilidad son dos conceptos fundamentales en la praxis veterinaria. Las interacciones interpersonales son fundamentales para la evolución continua de la actividad profesional y las fallas en el intercambio de información pueden tener un efecto adverso en la relación veterinario-cliente (Coe *et al.*, 2008). La comunicación médica humana abarca una gran cantidad de estudios revisados por pares, pero en el caso de la relación veterinario-cliente-paciente la información disponible es limitada y está basada predominantemente

en la opinión de expertos e información anecdótica (Shaw *et al.*, 2004). El vínculo cliente-mascota puede afectar la forma en que el veterinario practica la medicina (Martin y Taunton, 2006), pero como contrapartida la satisfacción del cliente puede estar más relacionada con la forma en que se trató al dueño que con el trato recibido por el animal (Case, 1988). El trato personal fue prevalente entre quienes trabajaban con mascotas, mientras que el trato para con los animales no fue mencionado por quienes trabajaban con grandes especies.

Las publicaciones sobre las relaciones profesional-cliente-mascota son abrumadora mayoría si se las compara con las relaciones con los animales de granja. Al contrario de la práctica con pequeñas especies, el trabajo del clínico de grandes animales debe confiar muchas veces en el personal de campo para aplicar los tratamientos indicados a nivel individual o implementar cambios de manejo a nivel de rodeo. Esto requiere que el veterinario se transforme en un comunicador confiable, dado que el esfuerzo dedicado para desarrollar buenas relaciones con las personas responsables de implementar las indicaciones sugeridas será recompensado muchas veces en el transcurso del trabajo profesional (Kristensen y Jakobsen, 2011, Moyer *et al.*, 2012). Sin embargo, los encuestados que trabajaban con grandes animales enfatizaron mayoritariamente la responsabilidad, la puntualidad, la practicidad y la atención de los aspectos económicos de sus decisiones (Gráfico 1).

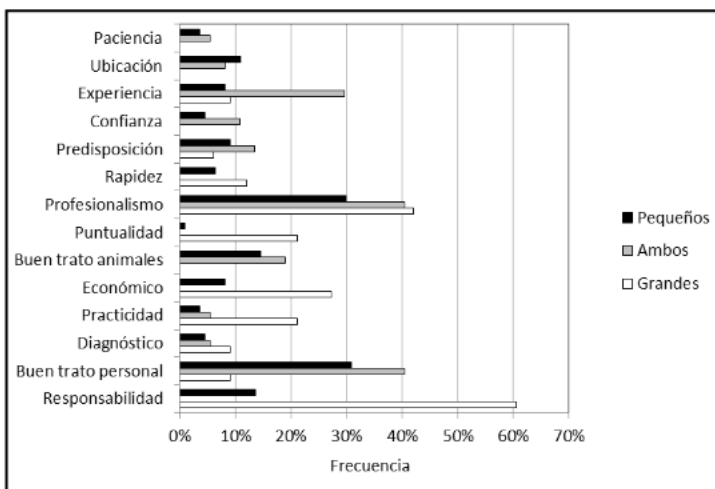


Gráfico 1. Atributos en clínicos veterinarios de acuerdo al tipo de práctica profesional, Tucumán (n= 180).

Los profesionales de mayor edad hicieron referencia con mayor frecuencia a atributos tales como la

experiencia, la responsabilidad, la predisposición, la rapidez en el trabajo, la habilidad para el diagnóstico y la practicidad de las recomendaciones efectuadas. Como contrapartida, los profesionales más jóvenes resaltaron que sus clientes apreciaban la paciencia y el buen trato hacia las personas y los pacientes (Gráfico 2).

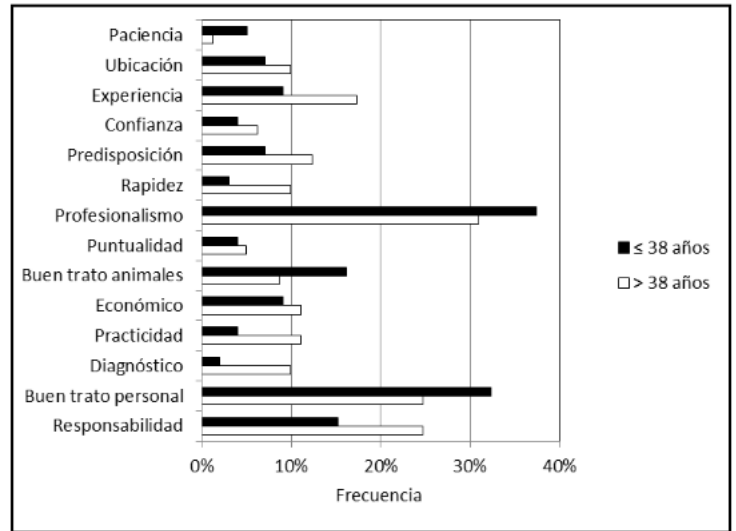


Gráfico 2. Atributos en clínicos veterinarios de acuerdo a la edad, Tucumán (n= 180).

Las diferencias de género entre profesionales descritas en la comunicación en medicina humana se replican en gran medida en el contexto veterinario. No obstante, aunque algunas de las definiciones de las habilidades comunicacionales son paralelas a las de la medicina humana, existen diferencias contextuales exclusivas de la profesión veterinaria, como la comunicación con el animal, la venta de servicios, la discusión del arancel profesional en relación con las decisiones médicas y la comunicación sobre eutanasia (Gregório *et al.*, 2016, Hamood *et al.*, 2014). Las veterinarias tienden a desarrollar citas más centradas en la construcción de relaciones, proporcionar declaraciones más positivas, hablar más con el paciente y estar menos apresuradas en comparación con sus colegas del género masculino (Shaw *et al.*, 2004). Las profesionales encuestadas resaltaron que sus clientes marcaban estos aspectos en atributos tales como el buen trato con las personas y los pacientes, la predisposición y la paciencia, agregando un tema que no constituye un atributo personal del profesional actuante pero tiene importancia práctica para el cliente como lo es la ubicación del consultorio. Como contrapartida, los hombres mencionaron con mayor frecuencia la responsabilidad, el profesionalismo, la experiencia, la confianza, la

precisión en el diagnóstico y la practicidad de sus decisiones. (Gráfico 3).

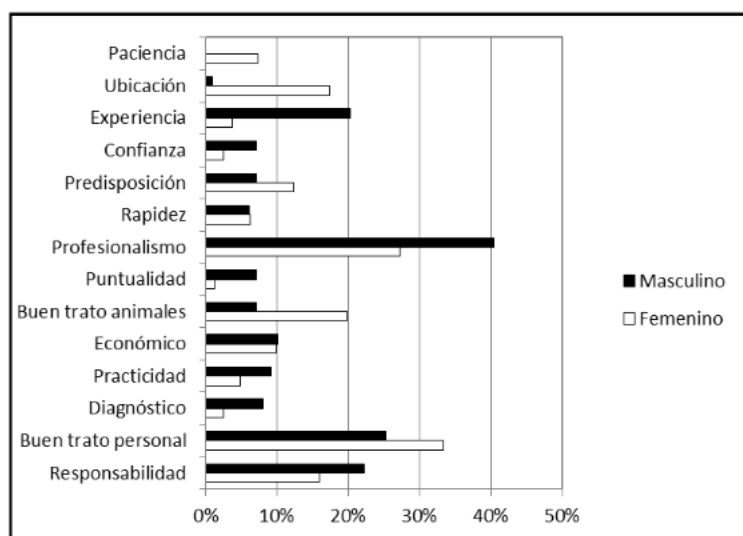


Gráfico 3. Atributos en clínicos veterinarios de acuerdo al género, Tucumán (n= 180).

Los estudios observacionales transversales no posibilitan la realización de inferencias sobre causalidad, por lo que su mayor utilidad no es la de proveer respuestas sino la de generar nuevas hipótesis. Este trabajo exploratorio permite concluir que la opinión de los clientes, vista a través de las percepciones de los veterinarios, expresan una gran variedad de atributos que atraviesan aspectos personales y profesionales. Estos resultados permiten formular la hipótesis que, en veterinarios de pequeñas especies, generalmente más jóvenes y del género femenino, los aspectos más destacados fueron la paciencia, la confianza y el buen trato hacia las personas y los pacientes. Como contrapartida, en los dedicados a grandes animales, frecuentemente varones y de mayor edad, los atributos más notables fueron la puntualidad, la responsabilidad, el profesionalismo, la experiencia, la confianza, la precisión en el diagnóstico, la practicidad y el resguardo de los aspectos económicos de las decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ašmenskaitė, L., Astromskienė, A. and Kerzienė, S. (2016). Factors influencing choice of veterinary service. *Proc. 22nd Annual International Scientific Conference "Research for Rural Development 2016"* Vol. 2, Jelgava, Latvia, pp. 174-180.

Cake, M.A., Bell, M.A., Williams, J.C., Brown, F.J., Dozier, M., Rhind, S.M. and Baillie S. (2016). Which

professional (non-technical) competencies are most important to the success of graduate veterinarians? A Best Evidence Medical Education (BEME) systematic review: BEME Guide No. 38. *Medical Teacher* 38: 550-63.

Case, D.B. (1988). Survey of expectations among clients of three small animal clinics. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 192: 498-502.

Coe, J.B., Adams, C.L. and Bonnett, B.N. (2008). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 233: 1072-1080.

Gordon, S., Gardner, D.H., Weston, J.F., Bolwell, C.F., Benschop, J. and Parkinson, T.J. (2019). Quantitative and thematic analysis of complaints by clients against clinical veterinary practitioners in New Zealand. *New Zealand Veterinary Journal* 67: 117-125.

Gregório, H., Santos, P., Pires, I., Prada, J. and Queiroga, F.L. (2016). Comparison of veterinary health services expectations and perceptions between oncologic pet owners, non-oncologic pet owners and veterinary staff using the SERVQUAL methodology. *Veterinary World* 9: 1275-1281.

Hamood, W.J., Chur-Hansen, A. and McArthur, M.L. (2014). A qualitative study to explore communication skills in veterinary medical education. *International Journal of Medical Education* 11: 193-198.

Kerdel Vegas, F. (2004). Las grandes paradojas de la medicina actual. *Gaceta Médica de Caracas, Academia Nacional de Medicina* 112: 15-31.

Kristensen, E. and Jakobsen, E.B. (2011). Challenging the myth of the irrational dairy farmer; understanding decision-making related to herd health. *New Zealand Veterinary Journal* 59: 1-7.

Lewis, R.E. and Klausner, J.S. (2002). Nontechnical competencies underlying career success as a veterinarian. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 222: 1690-1696.

Martin, F. and Taunton, A. (2006) Perceived importance and integration of the human-animal

bond in private veterinary practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 228: 522-527.

Mellanby, R.J., Rhind, S.M., Bell, C., Shaw, D.J., Gifford, J., Fennell, D., Manser, C., Spratt, D.P., Wright, M.J.H., Zago, S. and Hudson, N.P.H. (2011). Perceptions of clients and veterinarians on what attributes constitute 'a good vet'. *Veterinary Record* 168: 616.

Moyer, W., O'Grady, S.E. and Werner, H.W. (2012). The equine practitioner-farrier relationship: building a partnership. *Veterinary Clinics of North America. Equine Practice* 28: 117-129.

Shaw, J.R., Adams, C.L., Bonnett, B.N. (2004). What can veterinarians learn from studies of physician-patient communication about veterinarian-client-patient communication? *Journal of the American Veterinary Medical Association* 224: 676-684.

Shaw, J.R., Bonnett, B.N., Roter, D.L., Adams, C.L. and Larson, S. (2012). Gender differences in veterinarian-client-patient communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 241: 81-88.