

CONCLUSIONES MÁS DESTACADAS:

- **Los veterinarios y los ATVs debemos preocuparnos por entender y proteger el vínculo que se establece entre nuestros clientes y nuestros pacientes por 3 motivos principales:**

01

Hablar sobre el vínculo mejora la relación con nuestros clientes.

02

El vínculo previo que tiene una persona con su animal de compañía influye en su compromiso cuando el perro o el gato sufren un problema de salud.

03

Los problemas médicos y de comportamiento afectan al vínculo que tiene la persona con el animal.

- **Las personas con un mayor vínculo emocional con su animal de compañía están más predispuestas a acudir al veterinario, tanto por una enfermedad como para realizar intervenciones de medicina preventiva.**
- **Las personas con un vínculo emocional más intenso con su animal tenderán a mostrar una mayor adherencia, una menor sensibilidad al precio del tratamiento, una mayor resistencia a la eutanasia humanitaria y una reacción más intensa de duelo.**

PARTE I - INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

- **Hablar del vínculo mejora la percepción y la satisfacción de nuestros clientes.**

Un estudio realizado en 2021 EEUU por HABRI (Human Animal Bond Research Institute) con una muestra de 2000 cuidadores de animales de compañía indica que el 70% de clientes tienen una percepción más favorable de un veterinario que hable con ellos sobre los beneficios que tiene para la salud el vínculo entre las personas y los animales. En este sentido, el 65% de cuidadores de animales de compañía tenderían a visitar a un veterinario que tuviera en cuenta estas cuestiones. Por tanto, interesarnos por el vínculo que los clientes establecen con sus animales presenta una imagen de nosotros más cercana y empática, y mejora la competitividad del centro veterinario donde trabajamos.

tes, nos ayuda a presentar una imagen más cercana y empática, y en definitiva mejora la competitividad de nuestro centro.

■ Los problemas médicos y de comportamiento afectan al vínculo que tiene la familia con su animal de compañía.

En general, los problemas que atendemos los veterinarios aumentan el denominado coste percibido de la relación entre la familia y el animal de compañía, tanto por lo que se refiere a los aspectos económicos como, sobre todo, a los relacionados con el estilo de vida.

Como podemos observar en la figura 1, el coste percibido de un cliente que acude a un centro veterinario por un problema médico o de comportamiento podría dividirse en 3 categorías.

El **coste de relación** es independiente del problema por el que se nos consulta y hace referencia a las obligaciones y renunciaciones que la familia debe hacer para convivir con el animal. Por ejemplo, la presencia del animal puede limitar o poner barreras a la realización de ciertas actividades por parte de la familia, como podrían ser determinados viajes o el acceso a espacios donde no se admiten animales.

El que denominamos **coste de enfermedad** alude a las obligaciones y renunciaciones específicas que añade la existencia del problema médico. Son ejemplos de ello el coste financiero y de cuidado continuado que exigen muchas enfermedades crónicas, o las limitaciones en el estilo de vida que imponen problemas de comportamiento como la agresividad o la ansiedad por separación.

Finalmente, el **coste de tratamiento** incluye las obligaciones y renunciaciones que implica la aplicación de una determinada terapia, no sólo por lo que se refiere al aspecto económico, sino también de inversión de tiempo.

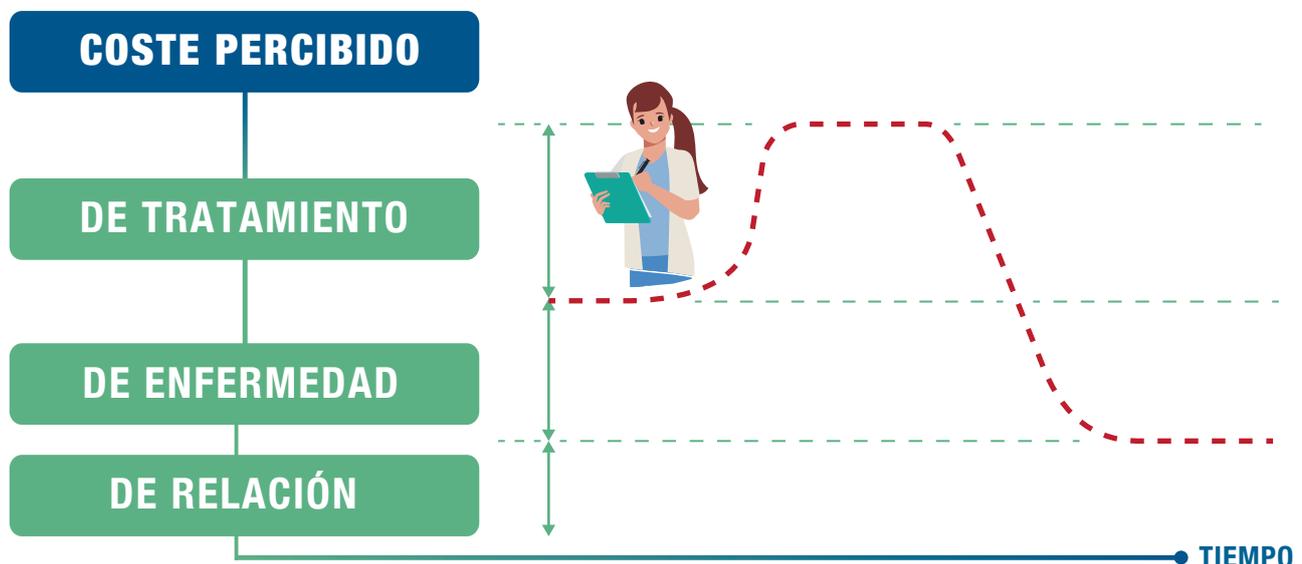


Figura 1. Aspectos veterinarios del coste percibido de la relación entre las personas y sus animales.

Sin embargo, la dinámica de la relación que establecen las personas con sus animales no solo depende de su coste, sino también de los beneficios asociados a la convivencia.

De hecho, el vínculo emocional que las personas establecen con sus animales de compañía se ha mostrado como la dimensión más importante del vínculo, con una influencia global muy superior a los costes asociados que acabamos de describir.

¿QUÉ ES EL COMPROMISO?

Para nuestra investigación hemos adoptado el modelo de la inversión y del compromiso propuesto originariamente por Rusbult para entender las relaciones interpersonales, y posteriormente adaptado al vínculo entre las personas y los animales de compañía (figura 2).

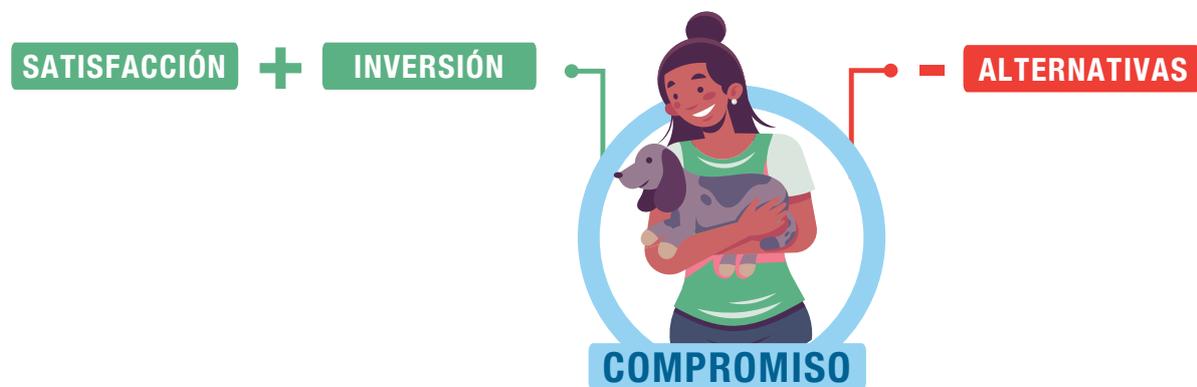


Figura 2. Modelo de la inversión y del compromiso en el ámbito de las relaciones entre las personas y los animales de compañía.

En ciencias del comportamiento el **compromiso** se define como la determinación que tiene una persona por mantener una relación en particular. El compromiso se desarrolla de forma gradual y depende de 3 dimensiones clave: la satisfacción, la inversión y las alternativas.

La **satisfacción** comprende todos aquellos aspectos positivos que aporta una relación a nuestra calidad de vida. Los estudios realizados hasta la fecha indican que los animales de compañía son por encima de todo una fuente de apoyo social muy importante para las personas. El apoyo social es uno de los predictores más importantes de la buena salud física y mental de una persona, y se define como la disponibilidad de otros individuos de los que obtener consuelo y ayuda en momentos de dificultad (Bowen et al, 2021).

La **inversión** se refiere a aquellos recursos que la persona ha aportado a la relación y que no podría recuperar si ésta llegara a su fin. Incluye entre otros aspectos el tiempo dedicado, la implicación emocional y la inversión financiera.

El modelo de la inversión predice que las personas más satisfechas con una relación y que han realizado una mayor inversión mostrarán un mayor compromiso.

Las personas podemos contar con más de una relación para satisfacer nuestras necesidades de compañía, lúdicas y de apoyo social. Las **alternativas** hacen referencia precisamente a esta posibilidad. Las personas con más alternativas mostrarán en principio un menor compromiso y podrían llegar a romper la relación, sobre todo si la satisfacción y la inversión no son elevadas.

PARTE II - OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

¿QUÉ ES EL PROYECTO COMPROMISO?

Es una iniciativa de Vetbonds para, en primer lugar, conocer mejor los factores que influyen en el compromiso de una persona hacia su animal de compañía y, en segundo lugar, para valorar su influencia en el comportamiento de la familia ante la enfermedad y la atención veterinaria.

¿CÓMO HEMOS REALIZADO EL ESTUDIO?

- A partir de una muestra de conveniencia de cuidadores de perros y gatos captada a través de clínicas veterinarias colaboradoras de AVEPA y de redes sociales de la Cátedra Fundación Affinity Animales y Salud de la Universidad Autónoma de Barcelona, de Elanco y de Affinity Petcare.
- Han respondido a la llamada 739 cuidadores de perros y 226 cuidadores de gatos.
- La casi totalidad de la muestra es femenina (86%), como ocurre en la mayoría de los estudios sobre animales de compañía realizados a partir de personas que acuden a centros veterinarios o que responden a invitaciones a través de redes sociales.
- El 60% de la muestra tiene entre los 30 y los 50 años.
- La mayoría de los participantes cuenta con formación universitaria (66%), alrededor de 20 puntos por encima de la medida nacional.
- El 30% de los participantes convive con sus hijos.
- Todos los participantes han respondido un cuestionario anónimo que incluye:
 - Una versión adaptada al castellano y al ámbito de los animales de compañía de la escala original propuesta por Rusbult y colaboradores para evaluar el compromiso y las 3 variables de que depende: satisfacción, inversión y alternativas (Baker et al, 2016).

- Una evaluación del grado de apoyo social que la persona recibe de su animal de compañía, basada en un estudio previo realizado por nuestro grupo de investigación (Bowen et al, 2021).
- Una estimación de la adherencia declarada, entendida como la intención del participante de seguir las recomendaciones del veterinario. No significa que esta actitud se materialice en un comportamiento real, pero permite predecirla en buena medida.
- Una estimación de la adherencia real, a partir de las acciones llevadas a cabo por la persona durante los 12 meses anteriores en relación con la atención veterinaria dispensada a su animal de compañía. Por ejemplo, en cuántas ocasiones ha acudido a su centro veterinario para, entre otras muchas opciones, realizar una revisión de rutina, tratar un problema médico o adquirir algún producto.
- Una evaluación de las fuentes de información que el participante consulta en relación con la salud y el cuidado de su animal de compañía. Entre las diferentes opciones se encuentran, además del veterinario, las redes sociales, los educadores caninos o las tiendas especializadas en animales de compañía.

PARTE III - RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

¿DE QUÉ DEPENDE EL COMPROMISO DE LA RELACIÓN CON UN ANIMAL DE COMPAÑÍA?

- Los grados medios de compromiso y satisfacción con el animal de compañía son elevados (Figura 3).

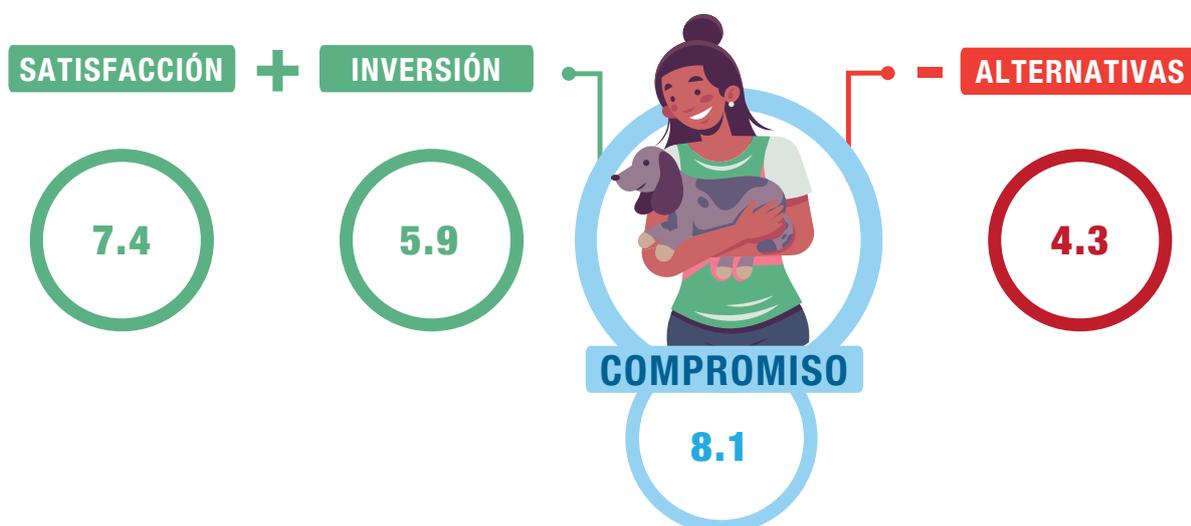


Figura 3. Puntuaciones medias de los participantes para las 4 dimensiones que forman parte del modelo de la inversión y el compromiso.

NUESTRA INTERPRETACIÓN

Para interpretar correctamente este resultado es importante recordar que el sistema de obtención de la muestra a través de clínicas veterinarias y redes sociales puede haber favorecido un sesgo de captación en favor de cuidadores de animales de compañía con un grado de compromiso más elevado que la media. En cualquier caso, nuestro objetivo no ha sido en ningún momento obtener datos poblacionales, sino explorar la relación entre las diferentes variables que afectan el grado de compromiso mostrado por la persona.

- De acuerdo con la hipótesis de los autores del modelo original, el compromiso de los participantes es mayor cuanto mayor es la satisfacción y la inversión, y menor cuanto mayores son las alternativas (figura 4).

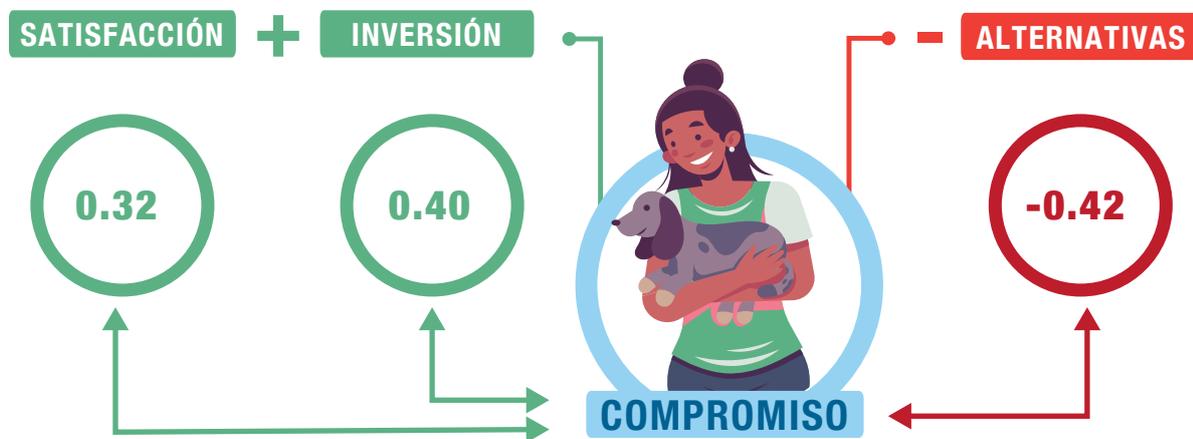


Figura 4. Correlaciones existentes entre la satisfacción, la inversión, las alternativas y el grado de compromiso con la relación. La satisfacción y la inversión se correlacionan de forma positiva con el compromiso, mientras que las alternativas disponibles lo hacen de forma negativa. Recordemos que el coeficiente de correlación varía entre -1 y +1. Los valores observados indican correlaciones moderadas entre las diferentes dimensiones analizadas. Todas las correlaciones son estadísticamente significativas (Correlación de Spearman; $p < 0.0001$).

NUESTRA INTERPRETACIÓN

Las correlaciones observadas confirman que el modelo de Rusbult desarrollado para el estudio de las relaciones interpersonales puede ser aplicado al análisis de las relaciones entre las personas y sus animales de compañía y coinciden con los resultados del estudio llevado a cabo por Baker y colaboradores en EEUU en 2016.

- No hemos observado diferencias significativas entre cuidadores de perros y de gatos para ninguna de las sub-escalas del modelo de Rusbult.

NUESTRA INTERPRETACIÓN

No parecen existir diferencias globales entre perros y gatos en cuanto a la dinámica fundamental de la relación entre la persona y su animal de com-

pañía. Este resultado coincide con estudios previos realizados por nuestro grupo de investigación sobre la relación que establecen las personas con sus perros y con sus gatos. En concreto, el vínculo emocional y el coste percibido son totalmente equiparables en cuidadores de una u otra especie, y sólo se observan diferencias en el patrón de interacción, que obviamente difiere en las dos especies.

¿QUÉ VÍNCULO EMOCIONAL TIENEN LOS PARTICIPANTES CON SU ANIMAL DE COMPAÑÍA?

- Los participantes han mostrado puntuaciones elevadas en todas las dimensiones que forman parte del apoyo social que las personas reciben de su animal de compañía (Figura 5).
 - La disponibilidad es uno de los aspectos de la relación con su animal de compañía que más valoran las personas. La frase “siempre están ahí cuando los necesitas” tan frecuentemente pronunciada por las personas que viven con perros o con gatos describe muy bien este fenómeno.
 - Las actividades compartidas incluyen todos aquellos momentos o acciones compartidos con el animal.
 - Los animales de compañía actúan como confidentes, a quienes sus cuidadores literalmente comunican pensamientos y emociones que a menudo no se atreven a compartir con otras personas.
 - La posibilidad de contacto físico es uno de los aspectos más beneficiosos de la relación que las personas establecen con sus animales. Así, diversos estudios indican que acariciar a un animal de compañía reduce los indicadores fisiológicos de estrés y aumenta los relacionados con la relajación y el bienestar.
 - Cuidar del animal tiene para muchas personas un efecto beneficioso. La responsabilidad de proteger y hacerse cargo del animal aumenta el sentimiento de logro personal y la autoestima.



Figura 5. Dimensiones del apoyo social percibido que las personas reciben de su animal de compañía.

NUESTRA INTERPRETACIÓN

Los valores medios de apoyo social percibido son parecidos a los observados en un estudio previo a partir de una muestra representativa de la población española (Bowen et al, 2021). Esto sugiere que el posible sesgo de captación mencionado anteriormente no afectaría de manera importante a los resultados, al menos por lo que se refiere a la dimensión emocional del vínculo con el animal de compañía.

¿CÓMO INFLUYE EL APOYO SOCIAL PERCIBIDO EN EL COMPROMISO?

- Todas las dimensiones del apoyo social percibido se correlacionan con todas las dimensiones relacionadas con el compromiso (tabla1).

	Satisfacción	Alternativas	Inversión	Compromiso
Apoyo social	0.45	-0.28	0.45	0.38
Disponibilidad	0.40	-0.27	0.40	0.34
Actividades compartidas	0.15	-0.11	0.11	0.12
Confidente	0.22	-0.14	0.28	0.28
Contacto social	0.22	-0.16	0.18	0.23
Oportunidad para cuidar	0.17	-0.15	0.17	0.10

Tabla 1. Tabla de correlaciones entre las dimensiones de apoyo social y las de compromiso (todas las correlaciones son significativas, con valores p de significación iguales o inferiores a 0.0078). Todos los resultados son significativos, incluso después de aplicar la corrección de Bonferroni para comparaciones múltiples.

NUESTRA INTERPRETACIÓN

El apoyo social percibido es un elemento muy importante en la satisfacción global que la persona tiene de la relación con su animal. La elevada disponibilidad del animal de compañía se confirma como uno de los elementos más importantes para las personas con quienes convive.

El vínculo emocional que la persona establece con el animal y el compromiso con la relación están claramente relacionados.

¿CÓMO INFLUYE EL APOYO SOCIAL PERCIBIDO EN LA ADHERENCIA A LOS SERVICIOS VETERINARIOS?

- Todas las dimensiones del apoyo social percibido se correlacionan con la adherencia declarada (tabla 2).

NUESTRA INTERPRETACIÓN

El apoyo social percibido se correlaciona con una mayor adherencia declarada a los servicios veterinarios. En otras palabras, las personas con un mayor vínculo emocional con el animal mostrarán más predisposición a seguir las recomendaciones de su centro veterinario.

Es interesante destacar que la **oportunidad para cuidar** muestra la correlación más elevada con la adherencia declarada. Este resultado parece confirmar que, para muchas personas, cuidar del animal es una faceta muy reconfortante de la relación con su animal de compañía, e incluiría la provisión de atención veterinaria.

En cualquier caso, es importante tener en cuenta que la adherencia al tratamiento depende de innumerables factores, incluida la personalidad del cliente o las barreras económicas.

	Correlación	Significación
Apoyo social	0.20	<0.0001
Disponibilidad	0.19	<0.0001
Actividades compartidas	0.18	<0.0001
Confidente	0.10	0.0067
Contacto social	0.11	0.0036
Oportunidad para cuidar	0.23	<0.0001

Tabla 2. Resultados de las pruebas de correlación entre las diferentes dimensiones de apoyo social percibido y la adherencia declarada por los participantes. Todos los resultados son significativos, incluso después de aplicar la corrección de Bonferroni para comparaciones múltiples.

■ ¿Qué ocurre si nos fijamos ahora en las medidas de adherencia real indicadas por los participantes? (tabla 3).

Indicador de adherencia	Gato (%)	Perro (%)
Ha llevado a su animal al veterinario en los últimos 12 meses	86	97
Porque estaba enfermo	25	30
Para un chequeo preventivo	42	38
Para un seguimiento de una enfermedad crónica	16	19
Por un problema de comportamiento o de convivencia	3	4
Por una urgencia	12	22
Para vacunarlo	55	63
Para desparasitarlo	30	36
Para esterilizarlo	11	7
He acudido para comprar alimento u otros productos	8	16

Tabla 3. Indicadores de adherencia real proporcionados por los participantes.

NUESTRA INTERPRETACIÓN

Los valores globales de adherencia real son muy elevados. Este dato no es sorprendente si tenemos en cuenta que la muestra se ha captado en gran parte a través de centros veterinarios.

Sin embargo, es interesante destacar que solo un 38% y un 42% respectivamente de cuidadores de perros y de gatos declaran haber acudido al veterinario específicamente para un chequeo preventivo.

- Si tomamos como indicador claro de adherencia la realización de una visita de carácter preventivo, encontramos que el apoyo social percibido vuelve a asociarse con una mayor predisposición a acudir al veterinario.

NUESTRA INTERPRETACIÓN

De nuevo, constatamos que un vínculo emocional fuerte favorece un mejor cuidado del animal.

■ **¿QUÉ FUENTES DE INFORMACIÓN TIENEN MÁS EN CUENTA LOS PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO?**

El veterinario es la fuente de información más importante en relación con el cuidado del animal (tabla 4).

Fuente de información	Gato (%)	Perro (%)
Veterinario habitual	96	96
Educador	13	38
Vídeos de Youtube (etc)	20	12
Tienda de animales	34	35
Redes sociales	34	27
Amigos y familia	37	28
Webs de marcas	25	15
Otras	24	28

Tabla 4. Fuentes más importantes de información en relación con el cuidado del animal. Se indica el porcentaje de participantes que ha seleccionado cada una de las opciones.

NUESTRA INTERPRETACIÓN

Los veterinarios son la principal fuente de información citada por los participantes en el estudio en relación con la salud de sus animales. Sin embargo, es importante destacar la presencia de otras, como los adiestradores, las tiendas de animales de compañía o las redes sociales, especialmente si tenemos en cuenta que nos encontramos ante una muestra captada a través de clínicas veterinarias.

PARTE IV - APLICACIONES PRÁCTICAS EN LA CLÍNICA

¿CÓMO PUEDE INFLUIR EL VÍNCULO Y EL COMPROMISO EN EL COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA EN EL ENTORNO CLÍNICO?

- Las personas con vínculos más emocionales y que han realizado una mayor inversión:
 - Mostrarán una mayor adherencia al tratamiento y a las intervenciones de medicina preventiva.
 - Serán menos sensibles al precio del tratamiento, en comparación con otras personas con una vinculación menos intensa con el animal, pero una situación financiera similar.
 - Reaccionarán con mayor intensidad a la pérdida del animal de compañía.

En la práctica podrán mostrarse más reacios a permitir la eutanasia humanitaria del animal.

Una vez producida la pérdida, manifestarán reacciones de duelo más intensas, de mayor duración y tendrán más riesgo de padecer un duelo patológico.

- La relación positiva entre la inversión y el compromiso puede explicar la elevada resistencia a la eutanasia que muestran las familias que han cuidado de un paciente con una enfermedad de larga duración.
- Las personas con una red de contactos limitada o comprometida mostrarán un mayor compromiso.
 - Disponer de menos alternativas para satisfacer la necesidad de apoyo social favorecerá un compromiso mucho más elevado. Desde un punto de vista emocional, esta situación puede ser particularmente dramática para personas que viven solas y disponen de recursos económicos limitados para hacer frente al cuidado del animal.

¿CÓMO AFECTAN AL VÍNCULO LOS PROBLEMAS MÉDICOS Y DE COMPORTAMIENTO?

- Los problemas médicos y de adaptación con frecuencia:
 - Limitan las actividades que la persona realiza con el animal de forma habitual.
 - Imponen limitaciones en el estilo de vida de la familia, por ejemplo, que deja de realizar ciertas actividades por culpa de la existen

cia del problema o para poder cuidar al animal.

- Suponen un coste financiero, así como de inversión de tiempo y esfuerzo.

Sin embargo, debemos recordar que...

El vínculo emocional es el principal motor de la relación que establecen las personas con sus animales, y domina incluso a los costes que puede suponer la convivencia, ya sean financieros como de impacto en el estilo de vida de la familia.

¿ES CONVENIENTE HABLAR DEL VÍNCULO DURANTE NUESTRAS CONSULTAS?

- En la comunicación con el cliente, siempre debemos reservar un espacio para interesarnos por el vínculo.
- Podemos incorporar en nuestra comunicación preguntas que traten de evaluar la calidad de la convivencia y el valor que tiene la presencia del animal de compañía para la familia.

Ejemplos:

¿Cómo va todo?

¿Hay algún aspecto de la convivencia con vuestro animal que os preocupa o gustaría cambiar?

¿Cómo es de importante para la familia la relación con vuestro animal de compañía?

A partir de las respuestas a estas preguntas, podemos aprovechar para destacar los beneficios del vínculo.

- Esta forma de comunicarnos:

- Reforzará nuestro vínculo con el cliente. Una mayor vinculación promueve una mayor fidelidad y aumenta la probabilidad de que aquella persona solicite nuestros servicios en el futuro.
- Permitirá al cliente hablar de aspectos de la relación que podrían suponer una barrera para la adherencia al tratamiento o a los cuidados preventivos.
- Facilitará la detección de problemas de convivencia y de comportamiento.

- Ante una enfermedad complicada o antes de plantear la eutanasia podemos formular preguntas adicionales:

- ¿Cómo os está afectando el problema?
- ¿Cómo está sobrellevando la situación la familia?

- Estas y otras preguntas similares os mostrarán más cercanos y empáticos, y os permitirán entender mejor las reacciones de la familia en situaciones complicadas.
- En relación con la eutanasia, debemos recordar que Vetbonds ofrece en su página web numerosos recursos para ayudar a las familias a enfrentarse a esta situación de la mejor forma posible.

HABLAR SOBRE EL VÍNCULO Y SUS BENEFICIOS PROMUEVE RELACIONES MÁS SÓLIDAS Y COMPROMETIDAS EN NUESTROS CLIENTES, TANTO HACIA SU ANIMAL DE COMPAÑÍA COMO HACIA NOSOTROS.

UNA NOTA FINAL DE PRECAUCIÓN

Unos grados elevados de satisfacción y compromiso no garantizan necesariamente que el animal disfrute de una elevada calidad de vida.

Como veterinarios y ATVs debemos educar a las familias:

- Sobre cuáles son las necesidades reales de un perro y de un gato.
- Acerca de cómo identificar problemas de estrés, enfermedad o de mala adaptación.

En la página de Vetbonds se encuentran disponibles recursos educativos para las familias sobre las necesidades, el bienestar y la calidad de vida de los perros y de los gatos.

AUTORES DEL ESTUDIO:

En orden alfabético:

Jonathan Bowen, Antoni Bulbena, Jaume Fatjó y Elena García.

Cátedra Fundación Affinity Animales y Salud
Departamento de Psiquiatría y Medicina Legal.
Facultad de Medicina.

Universidad Autónoma de Barcelona
08193 – Bellaterra (Barcelona).

AUTORES



UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona



Cátedra
Fundación Affinity
Animales y Salud

PATROCINADORES



vets
&clinics
by ADVANCE

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- <https://habri.org/pet-owners-survey/>
- Bowen J, Bulbena A and Fatjó J (2021) The Value of Companion Dogs as a Source of Social Support for Their Owners: Findings From a Pre-pandemic Representative Sample and a Convenience Sample Obtained During the COVID-19 Lockdown in Spain. *Frontiers in Psychiatry*, 12:622060. DOI: 10.3389/fpsy.2021.622060.
- Baker ZG, Petit WE, Brown CM (2016) An Investigation of the Rusbult Investment Model of Commitment in Relationships with Pets. *Anthrozoös*, 29:2, 193-204, DOI: 10.1080/08927936.2015.1092732