



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CONFIANZA GENERADA POR LOS MÉDICOS Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO
QUIRÚRGICO ANESTÉSICO EN UNA CLÍNICA VETERINARIA
DOCENTE DE LIMA 2021**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS
DE SALUD
PRESENTADA POR
PATRICIA STEPHANIE LOZADA PEDRAZA**

**ASESOR
RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA - PERÚ
2023**



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CONFIANZA GENERADA POR LOS MÉDICOS Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO QUIRÚRGICO
ANESTÉSICO EN UNA CLÍNICA VETERINARIA DOCENTE DE
LIMA 2021**

TESIS

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**PRESENTADA POR
PATRICIA STEPHANIE LOZADA PEDRAZA**

**ASESOR
MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ
2023**

JURADO

Presidente: Mtro. JULIO CESAR LUQUE ESPINO

Miembro: Dr. JOSÉ CARHUANCHO AGUILAR

Miembro: Mg. LUIS LENS SARDON

A mis amados padres,
Carlos (Q.E.P.D) y Victoria, porque su grandísimo amor
y noble ejemplo, serán siempre el cimiento de mi
desarrollo personal y profesional,
y una guía permanente en el camino a seguir.

AGRADECIMIENTOS

A todo el personal de la Clínica de Animales Menores de la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en especial a la Unidad de Cirugía y Anestesia, al haberme permitido realizar este trabajo en sus instalaciones y brindarme las facilidades para tal fin.

A Juan Morales, por su amor, soporte y apoyo incondicional, por no dejar que me rinda en los momentos de mayor dificultad.

ÍNDICE

| | Págs |
|-------------------------------|-------------|
| Portada | i |
| Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimientos | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 21 |
| IV. RESULTADOS | 26 |
| V. DISCUSIÓN | 42 |
| CONCLUSIONES | 46 |
| RECOMENDACIONES | 47 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 48 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Págs. |
|--|--------------|
| Tabla 1. Grado de instrucción de los usuarios | 26 |
| Tabla 2. Edad de los usuarios | 27 |
| Tabla 3. Zona de procedencia del usuario | 27 |
| Tabla 4. Medio de reconocimiento del servicio | 28 |
| Tabla 5. Motivo de solicitud del servicio | 29 |
| Tabla 6. Número de veces que se recibió el servicio | 30 |
| Tabla 7. Calidad profesional que genera mayor confianza en los usuarios | 30 |
| Tabla 8. Confianza en los médicos | 31 |
| Tabla 9. Confianza en los médicos con base en su habilidad comunicativa | 31 |
| Tabla 10. Confianza en los médicos con base en su capacidad de vínculo interpersonal | 32 |
| Tabla 11. Confianza en los médicos con base en su experiencia profesional | 33 |
| Tabla 12. Confianza en los médicos con base en la percepción de seguridad del usuario | 33 |
| Tabla 13. Satisfacción del usuario externo | 34 |
| Tabla 14. Satisfacción del usuario externo con base en el trato y actitud de los médicos | 34 |
| Tabla 15. Satisfacción del usuario externo con base en la información recibida | 35 |

| | |
|--|----|
| Tabla 16. Satisfacción del usuario externo con base en la calidad del proceso percibida | 35 |
| Tabla 17. Satisfacción del usuario externo en relación con el nivel de confianza en los médicos | 36 |
| Tabla 18. Satisfacción del usuario externo en relación con la habilidad comunicativa de los médicos | 37 |
| Tabla 19. Satisfacción del usuario externo en relación con la capacidad de vínculo interpersonal de los médicos | 38 |
| Tabla 20. Satisfacción del usuario externo en relación con la experiencia profesional de los médicos | 39 |
| Tabla 21. Satisfacción del usuario externo en relación con la percepción de seguridad | 40 |

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la confianza en los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia y la satisfacción del usuario externo de la Clínica de Animales Menores-Facultad de Medicina Veterinaria-Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021. La muestra estuvo conformada por 109 usuarios a los cuales se aplicó el “Cuestionario de estimación del nivel de confianza en los médicos y satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia/ CAME- FMV (UNMSM)”. Se empleó la prueba correlativa de Kendall con un nivel de significancia de 0.05. Se observó que los médicos se percibieron mayormente como confiables y altamente confiables (53.2 % y 39.4 %, respectivamente) y los usuarios estuvieron en mayor porcentaje satisfechos y totalmente satisfechos (23.9% y 68.8%, respectivamente). Se obtuvo un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall entre las variables de 0.57 y se concluyó que existe relación significativa entre la confianza en los médicos y la satisfacción del usuario y que dicha relación es moderada y directa.

Palabras clave: Confianza, satisfacción, veterinaria, cirugía, relación

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the relationship between the trust in the medicals of the Surgery and Anesthesia Unit and the satisfaction from the costumers of Small Animals Clinic – Veterinarian Medicine Faculty – Universidad Nacional Mayor de San marcos 2021. The sample was composed by 109 costumers and they applied the “Quiz of Estimation of Trust Level in Medicals and Satisfaction from Costumers of Surgery and Anesthesia Unit – SMC – VMF (UNMSM)”. Kendall’s correlation test with a significance level of 0.05 was used at the study. It was noticed that the medicals were perceived as trustable and highly trustable (53.2% and 39.4%, respectively) and the costumers were satisfied and totally satisfied at a great percent (23.9% and 68.8%, respectively). The result was a Kendall’s correlation Tau-b coefficient between the variables of 0.57 and it was concluded that exists a significant relationship between the trust in medicals and the customer’s satisfaction and that relation is moderated and direct.

Key words: trust, satisfaction, veterinary, surgery, relationship

NOMBRE DEL TRABAJO

CONFIANZA GENERADA POR LOS MÉDICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO QUIRÚRGICO ANESTÉSICO

AUTOR

PATRICIA STEPHANIE LOZADA PEDRAZA

RECuento de palabras

16079 Words

RECuento de caracteres

86642 Characters

RECuento de páginas

84 Pages

Tamaño del archivo

7.6MB

Fecha de entrega

Jun 16, 2023 8:36 AM GMT-5

Fecha del informe

Jun 16, 2023 8:37 AM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1. Descripción de la realidad problemática

La actual tendencia al crecimiento y la globalización de las sociedades ha conducido a que las organizaciones, cualquiera sea el sector al que pertenecen, incrementen su competitividad en el mercado y el prestigio percibido por los usuarios, con base en la calidad como herramienta para el adecuado funcionamiento de las empresas. Esto ha permitido que las instituciones que ofertan servicios evolucionen y tengan en el enfoque al cliente una de sus piedras angulares.

Estos conceptos han cobrado relevancia actualmente en los servicios de salud, y el campo de la medicina veterinaria de pequeñas especies no ha sido la excepción. La tenencia de animales de compañía en las grandes ciudades se ha incrementado en las últimas décadas y los servicios veterinarios en este rubro también buscan mejores estándares, dada la importancia de mantener la salud animal como parte de la salud pública, sin dejar de mencionar el componente emocional que este aspecto constituye en el espacio familiar de muchas personas.

El servicio de cirugía veterinaria de pequeñas especies ha incrementado su demanda en las últimas décadas, al mismo tiempo hoy en día la implementación de tecnologías para uso médico veterinario es más accesible. Esto facilita la atención y permite que también la oferta haya aumentado. Un punto crítico en el desarrollo del proceso es la disposición de los clientes a cumplir las indicaciones de los médicos y en este sentido, la confianza que genera el profesional es una de las herramientas clave, lo cual puede lograrse a través de la información detallada al cliente sobre las posibles alternativas de tratamiento, riesgos, complicaciones y posibilidades de mejora después del procedimiento quirúrgico. Sin embargo, el hallar al profesional veterinario confiable es fundamental y no es tarea fácil actualmente en nuestro entorno.

A partir de conceptos extraídos de medicina humana, se sabe que la confianza se correlaciona con la valoración del modo en que el médico se comunica, conoce, empatiza y se interrelaciona personalmente, a la vez que permite a los usuarios sentirse menos vulnerables y se promueve reducir la desinformación, mejorando notoriamente los flujos de atención.

En un grupo de clientes, no todos poseen el mismo grado de instrucción o capacidad de entendimiento y la mayoría presenta un compromiso emocional y mental a causa del problema de salud del paciente. Es en estas circunstancias que resulta necesaria la capacidad de liderazgo del profesional veterinario, con especial atención en la empatía y la comunicación eficaz, a través de mecanismos y herramientas comunicativas que favorezcan la comprensión por el receptor, entre los cuales están la actitud adecuada, el contacto visual, la capacidad de escuchar al interlocutor, transmisión efectiva de mensajes comprensibles, pronunciación correcta, así como conjugar eficazmente la comunicación verbal y no verbal, a fin de desarrollar un diálogo sincero, comprensible y preciso, que permita establecer acuerdos para el tratamiento en beneficio del paciente, o de ser el caso, para convivir con el problema de salud y mantener la calidad de vida. Estas fortalezas lamentablemente, no siempre están presentes en los profesionales veterinarios y han sido poco estudiadas.

Actualmente, la Clínica de Animales Menores de la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos presenta una alta demanda de su servicio quirúrgico; sin embargo, también se reciben reclamos por parte de usuarios debido a la espera por citas, altos costos y/u horarios reducidos en la institución. De otro lado, muchas personas mencionan que acuden a la entidad debido a la confianza que les inspira recibir atención quirúrgica para sus mascotas en un hospital veterinario vinculado a una universidad de referencia. Estas observaciones, no obstante, aún no se han cuantificado y no existe un estudio que evalúe la atención quirúrgica en el establecimiento, con base en la confianza que los médicos inspiran, el cual es un factor de importancia y que además, en nuestro país ha sido escasamente estudiado como variable de interés. De otro lado, en nuestro medio tampoco se

hallan datos sobre la satisfacción hacia los servicios quirúrgicos veterinarios de animales de compañía.

2. Problema de investigación

¿Cuál es la relación entre la confianza en los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la confianza en los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre la habilidad comunicativa de los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

Precisar la relación entre la capacidad de vínculo interpersonal de los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

Determinar la relación entre la experiencia profesional y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales

Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

Determinar la relación entre la percepción de seguridad y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021.

4. Justificación

4.1. Importancia

La crianza de animales de compañía en los hogares se ha incrementado en los últimos años, esto influye sobre la salud emocional y mental de los tutores o propietarios. La salud de estos animales tiene importancia dentro del entorno personal/familiar, debido a ello, la labor del médico veterinario de pequeñas especies (caninos y felinos domésticos), ha sido revalorada en su calidad de promotor del bienestar en el ámbito sanitario.

Uno de los sectores veterinarios de mayor demanda en nuestro medio, es el servicio quirúrgico anestésico de animales de compañía. El presente estudio buscó establecer la relación entre la confianza que generan los profesionales de dicha área y la satisfacción del cliente en un centro de referencia como es la Clínica de Animales Menores (CAME) - Facultad de Medicina Veterinaria (FMV)- Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en su calidad de clínica veterinaria docente. De comprobarse el efecto positivo de la confianza generada por el profesional en el usuario, sería posible promover estrategias de mejora en la atención en este rubro. Estos planes podrían estar enfocados, por ejemplo, en la actitud del médico, calidez en su trato, habilidades comunicativas, entre otras cualidades que los tutores de mascotas buscan cuando solicitan estos servicios.

El presente estudio fue viable, dado que se contó con los permisos correspondientes de las autoridades de la Clínica de Animales Menores (CAME)-

FMV- UNMSM. Se pudo contactar fácilmente a los clientes y muestrearlos a través de cuestionarios. Se dispuso del tiempo y recursos necesarios para realizar el muestreo (equipos, recurso humano y financiero). Además, no existió impedimento o problema de índole ética, así como tampoco conflicto de interés para realizar la investigación.

5. Limitaciones del estudio

- Se observó renuencia de algunos usuarios a participar del estudio, por razones diversas (falta de tiempo, desinterés, dificultad para desarrollar el cuestionario, etc.).
- Fue difícil la comparación de los resultados con otros anteriores y en entornos parecidos, debido a que no se han realizado estudios con la suficiente similitud, especialmente en Latinoamérica.
- El estudio fue ejecutado solamente en la Clínica de Animales Menores de la Facultad de Medicina Veterinaria- UNMSM. Los resultados solo son aplicables al entorno de la misma, por tanto, no pueden generalizarse.
- Se utilizó un instrumento adaptado de otros trabajos, algunos de medicina humana, cuyos ítems se modificaron para los propósitos del estudio, siendo posible la ocurrencia de sesgo de medición.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Birkhäuer J et al., en 2017, realizaron un metaanálisis en el cual estimaron la asociación entre la confianza de los pacientes en el profesional de la salud y los resultados en distintos escenarios clínicos. Se buscaron reportes de investigación en cuatro bases de datos electrónicas, incluyendo a 47 estudios al respecto. Los hallazgos mostraron que existe una fuerte asociación entre dicha confianza y la satisfacción del paciente ($r= 0.57$). Se concluyó que confiar en el profesional de la salud puede tener consecuencias tanto en la satisfacción con los tratamientos, como en la calidad de vida de los pacientes ⁽¹⁾.

Gopichandran V y Chetlapalli S, en 2013, llevaron a cabo un trabajo en la India sobre los factores que determinan la confianza de los pacientes hacia los médicos en entornos de pobreza. Se encuestó a 625 individuos adultos y la muestra fue segmentada según sexo, edad, nivel educativo, condición socioeconómica, entre otros. Se halló como factores que generaban confianza en los médicos a las fortalezas conductuales de los mismos, la comodidad del cliente con la cercanía del profesional, la participación y apariencia personal del mismo y la competencia cultural. La población rural, de mayor edad y predominantemente femenina, valoraba más la confianza basada en la comodidad con el médico y el aspecto emocional del vínculo, mientras que la población urbana, joven y con nivel educativo más alto, percibía una mayor confianza basada en el aspecto personal y bajo una evaluación objetiva. A partir de ello concluyeron que es posible desarrollar estrategias según el segmento poblacional y sus percepciones, hacia el incremento de la calidad y mejora del servicio ⁽²⁾.

Svensson C et al., en 2019, estudiaron los factores que influyen sobre la adherencia a las recomendaciones de veterinarios en ganaderos lecheros de Suecia. Fueron muestreadas 132 empresas ganaderas a través de entrevistas telefónicas, hallando que la confianza y el buen asesoramiento figuraba como la principal razón para la adherencia a las recomendaciones indicadas (45%),

mientras que las consideraciones económicas sólo figuraban con un 19% de influencia. Ellos concluyeron que, para incrementar la adherencia de los clientes a las recomendaciones, los veterinarios deben considerar las necesidades, objetivos y prioridades de estos ⁽³⁾.

Brown B, en 2018, determinó la relación entre la satisfacción de los dueños de mascotas y la comunicación que recibían del veterinario, así como la lealtad expresada a la empresa prestadora del servicio. Fueron muestreados 351 dueños de mascotas de Estados Unidos y se observó altos niveles de satisfacción respecto a la comunicación con los profesionales (90%). De otro lado, utilizando la prueba de correlación de Spearman, se demostró la relación positiva entre la satisfacción y la lealtad actitudinal hacia el establecimiento, lo cual implica la preferencia hacia el servicio con connotación afectiva. También hallaron que la atención al cliente y las habilidades comunicativas de todo el personal fueron significativos predictores de la confianza en el veterinario. Concluye el estudio estableciendo la importancia de desarrollar estrategias de gestión en las clínicas veterinarias que incentiven la generación de confianza y la relación afectiva con los clientes, buscando la lealtad actitudinal principalmente, la cual es considerada de mayor intensidad ⁽⁴⁾.

Coe J et al., en 2020, analizaron la asociación entre la vestimenta de los veterinarios y la confianza que desarrollan los clientes, considerando al atuendo médico como parte de un lenguaje no verbal. La muestra estuvo conformada por 449 dueños de mascotas de Canadá. Se consultó la percepción de confianza y comodidad ante una vestimenta formal, uniforme quirúrgico, atuendo casual, u otros. Se utilizó análisis de regresión lineal mixta y se halló que el 71% de usuarios considera que la vestimenta del veterinario es importante y cerca del 60% de usuarios consideró al uniforme quirúrgico como el atuendo preferido para veterinarios de ambos sexos. Se concluyó que la vestimenta, siendo una forma de comunicación no verbal, sí tuvo efecto sobre la confianza, seguridad y comodidad con el profesional ⁽⁵⁾.

Robb K et al., en 2019, condujeron un estudio que evaluó si la vestimenta de los veterinarios de género femenino o masculino podría afectar la sensación de confianza de los clientes en el área de medicina de animales de compañía. El tamaño muestral fue de 238 individuos, la mayoría mujeres (76%). Se analizó los datos con tablas de frecuencia y prueba z de dos muestras para la comparación de respuestas entre hombres y mujeres, éstas últimas se mostraron sin preferencias acerca del atuendo del veterinario. El 25% de encuestados afirmó que la vestimenta del veterinario sí afectó la opinión acerca del servicio. Se concluyó que no necesariamente el atuendo impacta sobre la confianza en el profesional ⁽⁶⁾.

Janke N et al., en 2021, trabajaron en un estudio cualitativo sobre el intercambio de información y cómo afecta esto a la toma de decisiones de los dueños de mascotas. Se muestrearon a 27 usuarios que participaron en cinco grupos de enfoque, identificándose tres temas críticos, la comprensión al cliente, la información adecuada y la toma de decisiones. Se estableció la importancia de atender las necesidades del propietario y desarrollar estrategias de comunicación personalizada hacia la toma de decisiones compartida, así como evaluar la satisfacción e incentivar el uso adecuado de internet, así como ofrecer opciones diversas al usuario o plantear escenarios posibles por adelantado ⁽⁷⁾.

Hamood W et al., en 2014, evaluaron el rol de las habilidades comunicativas en la labor de los veterinarios a través de un estudio cualitativo, en el cual se entrevistaron 14 profesionales australianos de distinta edad, escuela y ubicación (rural y urbana). Se realizó un análisis temático de las respuestas, hallando similitud con las competencias de comunicación en medicina humana, sin embargo, también surgieron diferencias como la relación humano-animal, la decisión en cuanto a la eutanasia, la venta de servicios, etc. Se concluyó que se requieren habilidades comunicativas de alto nivel y que la educación veterinaria necesita forjar las competencias que hacen única a la profesión ⁽⁸⁾.

Haldane S et al., en 2017, presentaron un estudio en Australia que analizaba las diferencias entre la percepción de veterinarios y estudiantes de medicina

veterinaria acerca de la importancia de las habilidades de comunicación necesarias para los profesionales recién graduados. Se muestrearon 100 veterinarios experimentados y 200 estudiantes a través de encuestas. Se utilizó tabulación cruzada para los datos y las diferencias dentro de las categorías se estimaron a través de las pruebas de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis. Se halló que la mayor importancia le fue asignada a la comunicación verbal e interpersonal (62% y 45%, según los profesionales y estudiantes, respectivamente). Las otras competencias valoradas fueron, en orden descendente, el pensamiento crítico y resolución de problemas, base de conocimientos, habilidades técnicas y médicas, habilidades quirúrgicas y, por último, habilidades de comunicación escrita y empresarial. El estudio concluyó que se requiere incluir estas consideraciones y expectativas en la gestión educativa veterinaria a través de más y mejores herramientas de enseñanza y cursos de desarrollo comunicacional en los planes de estudio ⁽⁹⁾.

Coe J et al., en 2008, compararon las percepciones de usuarios y veterinarios de mascotas acerca de la comunicación entre ellos y además identificaron barreras para esta. Se muestreó a 32 usuarios y 24 profesionales mediante grupos de enfoque. Se estableció como temas críticos, la orientación al cliente, proporcionar alternativas, usar la comunicación bidireccional, las fallas que afectaron la experiencia del usuario y los retos que los veterinarios tienen para comunicarse adecuadamente. El trabajo concluyó que son varios los factores implicados en la buena comunicación y que las fallas afectan de forma adversa la relación médico-cliente, de ahí que recomiendan invertir esfuerzos en comprender estas expectativas, lo cual ayudaría a vencer los desafíos del servicio ⁽¹⁰⁾.

Kanji N et al., en 2012, divulgaron un estudio cuantitativo transversal acerca de la relación entre las interacciones veterinario-cliente-paciente y la adherencia a las recomendaciones quirúrgicas y odontológicas. Además, evaluaron si esta se correlacionaba con la satisfacción del usuario. Se muestreó a 19 veterinarios y 83 clientes de Canadá y los resultados fueron analizados mediante la prueba exacta de Fisher, la prueba exacta de Wilcoxon-Mann-Whitney y la prueba exacta de Pearson χ^2 . Se observó que el 30 % de clientes se adhirió a una

recomendación odontológica y/o quirúrgica y estos mismos mostraban niveles más altos de satisfacción al finalizar la entrevista con el profesional. Además, las probabilidades de adherencia fueron siete veces mayores en aquellas personas que indicaron haber recibido información más clara. Se concluyó que la atención veterinaria que se enfoca en un vínculo de colaboración interpersonal entre el profesional y su cliente, con información clara y comunicación efectiva, se relaciona positivamente con la adherencia de este a las recomendaciones ⁽¹¹⁾.

Colombo E et al., en 2016, realizaron en Italia una investigación sobre la empatía de los veterinarios hacia los animales y las personas y evaluaron un posible efecto del género del profesional y su antigüedad en el servicio sobre estas variables. Se evaluaron 107 veterinarios (45 hombres y 62 mujeres) entre 25 y 70 años y con tiempo de ejercicio entre 1 semana y 42 años. Las pruebas estadísticas utilizadas incluyeron prueba de correlación de Pearson, prueba de Mann Whitney y análisis multivariado de covarianza. Se halló que las mujeres exhibieron mayor empatía hacia los animales sin existir variación a lo largo del tiempo. De otro lado, la empatía hacia las personas tuvo relación positiva con la antigüedad en el servicio. Los autores concluyen que existe un perfil positivo del profesional veterinario en este estudio, con niveles regulares de empatía hacia los animales y las personas y que la capacidad de consideración y apoyo emocional a los clientes parece incrementarse con el tiempo de ejercicio ⁽¹²⁾.

Küper A y Merle R, en 2019, dirigieron un estudio cuantitativo en Alemania respecto a la atención veterinaria centrada en las relaciones con enfoque en propiciar la participación del cliente en la toma de decisiones previa orientación de los médicos. También se evaluó el efecto de la comunicación empática y la creación de asociaciones sobre la necesidad del usuario de acceder a más información en fuentes alternas o solicitar otras consultas médicas. Se encuestó a 1270 dueños de animales de compañía (55,6 %), caballos (7,6 %) o ambos (36,9 %). Se halló que la comunicación empática y la atención centrada en las relaciones disminuyó la necesidad de los clientes de obtener más información, así como la necesidad de buscar servicios alternativos. Se demostró que, en el modelo sugerido de atención, resaltan aspectos como abordar las

preocupaciones de los usuarios, discutir las opciones de diagnóstico y tratamiento, y proporcionar la suficiente información como factores de gran influencia ⁽¹³⁾.

Kedrowicz A, en 2015, desarrolló una investigación cuantitativa-cualitativa acerca de la satisfacción de los clientes con las interacciones y el apoyo de los veterinarios durante el tratamiento del cáncer de sus mascotas. Se realizó encuestas virtuales a través de cuestionarios electrónicos a 94 usuarios de distintos servicios veterinarios de Estados Unidos. Los resultados se analizaron mediante prueba de correlación de Spearman y mostraron que el 77% de los encuestados estaban satisfechos con su veterinario; 71% estaban satisfechos con la información brindada sobre las opciones de tratamiento y 70% por ciento están satisfechos con el apoyo que reciben del médico. Se halló fuertes correlaciones positivas entre el nivel de satisfacción y la información sobre las opciones de tratamiento ($r = 0,795$) y entre el nivel de satisfacción y el apoyo recibido del veterinario ($r = 0,759$). El estudio concluyó que la satisfacción general se relaciona a la satisfacción con la información y la satisfacción con el apoyo que brinda el veterinario ⁽¹⁴⁾.

Blödt S et al., en 2020, investigaron los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes y cómo se genera la relación de confianza entre los médicos y los pacientes con cáncer en Alemania. Se trató de un estudio cualitativo en el que participaron 85 pacientes humanos (43 mujeres y 42 hombres). Se observó que la satisfacción se relacionó con la confianza de tener a un médico con experiencia. Entre las cualidades que los usuarios consideraron al caracterizar a un médico experto estuvieron su reputación, los años de práctica profesional, el estar relacionado a un centro universitario (docencia), entre otros aspectos ⁽¹⁵⁾.

Bonner A, en 2003, presentó un estudio cualitativo acerca del reconocimiento de la experiencia profesional en personal de enfermería nefrológica de Australia. Se utilizó una muestra de 17 enfermeras y se realizó el análisis de datos a través del método de la teoría fundamentada. En este trabajo se relacionó la

experiencia profesional con la confianza que se generaba en los pacientes. Los resultados mostraron que el reconocimiento de la experiencia fue positivo para el mantenimiento de las habilidades del personal. Más aun, una de las conclusiones del estudio establece que ser confiable, contribuye a desarrollar la práctica experta y a mantenerla ⁽¹⁶⁾.

Benedetti R, en 2011, determinó el grado de satisfacción de 93 usuarios a nivel de una clínica veterinaria docente de Uruguay, realizando una encuesta que consideraba los ítems de atención telefónica, horario de atención, recepción, instalaciones, tiempo de espera, atención médica y enfermería. El estudio halló que 66% de encuestados consideró el servicio en general como muy bueno y 33% bueno, alcanzando los mayores niveles de satisfacción las áreas de atención médica y enfermería ⁽¹⁷⁾.

Quemba M et al., en 2016, llevaron a cabo un estudio cuantitativo descriptivo en Colombia, respecto a la percepción de seguridad que muestran pacientes y sus familias ante su hospitalización en un hospital universitario. La muestra estuvo conformada por 276 individuos y de ellos, el 88.7% indicó sentirse seguro y 4.35% ligeramente seguro. En este estudio se tuvo en cuenta además la información recibida, la calidad de atención, la presencia de eventos adversos e incidentes durante la atención de salud, aspectos que reflejaron una percepción favorable en cuanto a la seguridad que presenta el usuario con la institución. El estudio concluyó y resaltó la importancia de desarrollar estrategias orientadas a que el paciente y su familia se sientan seguros con el servicio brindado ⁽¹⁸⁾.

En 2017, Martínez F, efectuó un trabajo en México sobre el grado de seguridad percibida por el paciente humano durante su hospitalización. Se muestreó a 123 individuos y se consideró que la información suficiente o las respuestas claras a las dudas redujo la preocupación del usuario de padecer algún error en la atención. Se halló niveles altos de percepción de seguridad en el 71% de casos y niveles intermedios en el 27% de participantes. Se destaca la importancia de mejorar en los profesionales la capacidad de comunicación, ofrecer información

clara, así como escuchar los reclamos y/o expectativas y facilitar la participación del paciente o su familiar ⁽¹⁹⁾.

Lara T et al., en 2017, evaluaron la satisfacción hacia el servicio prestado por la clínica veterinaria docente de la Universidad Central de Ecuador, utilizando como dimensiones tiempos de espera, interacción con el personal de admisión, confort del hospital, percepción en tiempo de atención, comunicación con el médico en consulta general, hospitalización, cirugía, emergencias, servicios auxiliares y satisfacción global. Se realizaron 152 encuestas, hallando que el servicio de cirugía es altamente valorado por el trato del personal médico, la información brindada y claridad de ésta, llegando a calificarse con 9 de 10 puntos en promedio en la escala del estudio. De hecho, una de las conclusiones de la investigación es que el servicio quirúrgico es uno de los que más aporte hace al indicador promedio general de satisfacción, además de la consulta general y consulta de especialidades ⁽²⁰⁾.

Fonseca A et al., en 2020, estudiaron la relación entre las habilidades comunicativas del personal de salud y la satisfacción del usuario en dos hospitales de Huánuco. Se muestreó a 349 pacientes en los cuales se evaluó el lenguaje apropiado, la capacidad de escuchar y la capacidad de establecer empatía por parte del personal de salud; además se evaluó la satisfacción hacia el tiempo de espera para la consulta. Se halló que la satisfacción fue aceptable respecto a la comunicación (85 y 31%), mas no así con el tiempo de espera (56% de insatisfacción). El estudio concluye que la buena comunicación con el personal de salud es un factor de importancia al estimar la satisfacción del usuario, ya que genera un clima de confianza que puede incrementar la sensación de conformidad hacia el servicio ⁽²¹⁾.

2.2 Bases teóricas

La relación hombre-animal de compañía. Conceptos principales

En las últimas décadas, el incremento en número de animales de compañía en Latinoamérica ha sido notorio, y las posibles causas apuntan a una mayor necesidad de cubrir vacíos afectivos dentro de los hogares; además, existe un incremento de la capacidad económica familiar y/o personal, así como la mayor migración de poblaciones campesinas a zonas urbanas, conservándose la costumbre de la posesión de mascotas. Este fenómeno social ha generado, si bien es cierto, problemas de índole sanitaria por todos conocidos, pero también ha creado la necesidad de estudiar estas interrelaciones y sus repercusiones en el ámbito de la salud pública e individual, a fin de reducir riesgos de zoonosis y reconocer los beneficios que a nivel emocional puede derivar de este particular vínculo ⁽²²⁾.

La influencia positiva de los animales domésticos en la salud humana está documentada, es así que podemos clasificar estos efectos como terapéuticos, fisiológicos, psicológicos y sicosociales.

En el área terapéutica, se han usado animales como recursos en terapia física o asistencia motivacional. Así, personas con compromiso inmunológico o trastornos cognitivos, se han visto beneficiados con la unión afectiva desarrollada humano-animal. Además, con este tipo de intervenciones, se ha observado mejoras en la rehabilitación y supervivencia de pacientes cardiopatas. La equinoterapia, por ejemplo, ha permitido mejorar la función motora, el tono muscular, postura, equilibrio, coordinación y propiocepción, siendo aplicada en casos de parálisis cerebral, esclerosis múltiple, síndrome de Down, trauma cerebral, y otros ⁽²³⁾.

En el aspecto fisiológico, la tenencia de mascotas se considera benéfica, ya que puede disminuir la ansiedad, estrés, presión arterial y frecuencia cardíaca; asimismo contribuye a la liberación de endorfinas, promueve la actividad física y además, durante los primeros años de vida de las personas se presenta como un factor protector contra enfermedades alérgicas (asma, atopia y rinitis alérgica) que puede permanecer durante la adultez ^(24,25).

En el ámbito psicológico, se ha establecido beneficios del vínculo humano-animal en situaciones de depresión, duelo, aislamiento social, disminuyendo las alteraciones psicológicas o los sentimientos de soledad y mejorando el manejo de la frustración y las crisis. Esto puede aumentar la autoestima y búsqueda de conservación de la vida en las personas afectadas. En las grandes ciudades, existe un vínculo importante con las mascotas, hasta considerar a estas como parte de la familia o equiparar esta relación con la de un hijo o un amigo especial. Además, se ve una mayor facilidad de socialización en los tutores de animales, con mejores relaciones interpersonales, desarrollando valores de solidaridad, confianza y reciprocidad ^(23,26).

El vínculo de confianza como aspecto esencial de la relación profesional de la salud- usuario

Se entiende a la confianza como la percepción de que alguien perteneciente al entorno actuará en virtud de un interés común y sin causar daño ni aprovechar desventajas entre las partes implicadas, es decir, se caracteriza por sostener una expectativa positiva de un individuo respecto al comportamiento futuro de otro en el que se confía. De otro lado, la persona confiable se motiva por la idea de que existe hacia ella una actitud afectiva, esto conduce a que el vínculo adquiera una connotación emocional y se extienda como un fenómeno cognitivo asociado al optimismo. Significa crear expectativas y la aceptación optimista de una situación vulnerable, en la cual se sabe de antemano que la persona de confianza se preocupará por los intereses de quien confía ^(27,28).

La importancia de la relación médico-paciente ha sido establecida en el campo de la medicina humana; Crooks V et al., en 2015, señalan a la confianza como una pieza fundamental sobre la cual se construye una atención de salud con amplios beneficios ⁽²⁷⁾ y se ha demostrado su efecto sobre la adherencia de los usuarios a los tratamientos, la toma de decisiones, así como su contribución a la satisfacción del cliente, siendo considerada como una instancia de colaboración

y compromiso ^(29,30). Algunos estudios determinaron que una mayor confianza en el médico y una mayor satisfacción con la atención, se asocian con seguir recomendaciones y buscar orientación profesional, además, se ha observado que la confianza y la satisfacción en salud están fuertemente correlacionadas ^(31,32).

En la praxis veterinaria, como en todos los campos de la salud, la confianza y credibilidad son fundamentales. Respecto a la atención de animales de compañía, se establece la relación entre el profesional y el propietario del paciente. Algunos autores han descrito las peculiaridades de este vínculo, por ejemplo, Imoberdorf C et al., en 2021, mostraron que el buen trato, la paciencia y la confianza, fueron los aspectos mejor considerados en las médicas veterinarias jóvenes de mascotas. Los atributos más notables en los profesionales dedicados a grandes animales, frecuentemente varones y de mayor edad, fueron la puntualidad, la responsabilidad, la experiencia, la confianza, la precisión en el diagnóstico, la practicidad y el resguardo de los aspectos económicos de las decisiones ⁽³³⁾.

Las competencias profesionales del médico veterinario. Rol de la comunicación en el desarrollo profesional

Además de los conocimientos y las destrezas propias de la profesión, el veterinario debería ser competente en aspectos no técnicos tales como las relaciones interpersonales, el balance entre lo laboral y lo personal en el vínculo médico/cliente, la comunicación eficaz, el asesoramiento convincente, la capacidad de conformar grupos de trabajo con enfoque en lo que hoy se conoce como “una salud”, el liderazgo y la visión para los negocios. Tales habilidades han transformado el perfil del veterinario actualmente ^(34, 35, 36).

La comunicación es un aspecto clave para generar confianza entre los usuarios y veterinarios, se ha establecido que hasta un 65% de eventos relacionados con mala praxis tienen que ver directamente con información inadecuada al usuario,

o información malentendida, de hecho, las personas aprecian las habilidades no técnicas, como el trato respetuoso y la habilidad comunicativa. Es importante el incentivo de estas competencias desde la enseñanza universitaria para asimilar creativamente los conocimientos científicos y tecnológicos actuales ^(37,38).

Se sabe que las expectativas y requerimientos en lo que respecta a la comunicación médico-usuario, no muestran grandes diferencias cuando se solicita el servicio profesional médico humano o veterinario. Dado que las personas, en un 85% aproximadamente, consideran a sus mascotas como miembros de su familia, sería razonable y adecuado extrapolar resultados de medicina humana a la medicina veterinaria ⁽³⁵⁾. Cehua E et al., en 2017, hallaron que la escasa interrelación entre el médico y el paciente agrava el nivel de comunicación y recepción de información hacia el mismo ⁽³⁹⁾.

Gramaglia C et al., en 2018 y García M et al., en 2013, evaluaron la importancia de la comunicación en el campo de la consulta veterinaria, y concluyen que para mantener un desarrollo profesional exitoso es indispensable contar con habilidades comunicativas que contribuyan a la generación de confianza por parte del profesional, además proponen ampliar la formación de estudiantes de medicina veterinaria en cuanto a estas competencias ^(34,35).

Coe J, en 2008, estudió la comunicación en las interacciones veterinario-cliente-paciente, observando que la satisfacción del usuario fue mayor cuando se desarrollaron patrones de comunicación centrados en el cliente y se asoció positivamente con interacciones que involucraron a un veterinario habitual del cliente, una mayor conversación social con las personas y la combinación de información médica y charla social dirigida a la mascota por el veterinario ⁽⁴⁰⁾.

El papel del médico veterinario en la sociedad

Un metanálisis desarrollado en España, menciona que la tenencia de mascotas ha incrementado exponencialmente en la última década y ha cambiado el rol de esta relación dentro de la sociedad. La soledad, la falta de descendencia, los

estados de inestabilidad psicológica cada vez más instaurados en la población, ha visto, en los animales de compañía, un sólido apoyo emocional para un importante grupo social. En este sentido, el veterinario se presenta como un profesional revalorado y con un papel diferente en cuanto a su relación con el propietario o tutor de la mascota. Este aspecto requiere profesionales más confiables, actualizados y conscientes de este cambio de paradigmas ⁽⁴¹⁾.

2.3 Definición de términos básicos

Animal de compañía: Son aquellos animales que están bajo control humano y mantienen un vínculo especial de intimidad y cercanía física con sus propietarios, estos prodigan cariño, cuidados y atención de su salud. Este término, a diferencia del de simplemente “mascota”, sirve para connotar el aspecto psicológico y la relación mutua. Cabría señalar que los animales prototípicos que identifican la categoría de animal de compañía y son fundamentalmente reconocidos como tal son los perros y los gatos ^(42,43).

Propietario o tutor del animal de compañía: Es el adulto responsable directamente del cuidado y atención del animal. Es aquella persona que voluntariamente solicita el servicio veterinario y lleva a cabo las recomendaciones para tratar la patología diagnosticada. En el caso del presente estudio, el propietario es quien acude a la cita para llevar a cabo la consulta preoperatoria, el procedimiento quirúrgico y el control postoperatorio al paciente en las instalaciones de la CAME- FMV/ UNMSM.

Servicio quirúrgico anestésico: Es el servicio que brinda la Unidad de Anestesia y Cirugía de la CAME- FMV/ UNMSM. Consiste en desarrollar la consulta preoperatoria, el procedimiento quirúrgico anestésico y el control postoperatorio del paciente, hasta finalmente, emitir el alta definitiva.

Confianza en el profesional tratante: La confianza se define como la esperanza y seguridad en uno mismo o en otra persona, que involucra el convencimiento de que la persona confiable entregará de sí lo que se espera de

ella, es decir, de que cumplirá lo que promete, esto implica una predicción del futuro y por lo tanto requiere un balance entre riesgo/beneficio ⁽⁴⁴⁾.

Satisfacción del usuario externo: Es la cobertura de las expectativas del usuario en relación con los servicios que ofrece una organización (por ejemplo, de salud). Es el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del cliente y lo brindado por los profesionales ⁽⁴⁵⁾. El estado psicológico de la persona involucra sus sentimientos o actitudes positivas o negativas hacia su experiencia y algunos aspectos específicos en el servicio brindado ⁽⁴⁶⁾.

2.4 Hipótesis

Hipótesis principal

La confianza en los médicos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

Hipótesis específicas

La habilidad comunicativa de los médicos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

La capacidad de vínculo interpersonal de los médicos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

La experiencia profesional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales

Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

La percepción de seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria - Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Según el enfoque metodológico, es cuantitativo, porque se llevaron a cabo pruebas estadísticas que estimaron la asociación y correlación entre variables de interés; según la intervención del investigador, es observacional, no se manipularon ni controlaron las variables de la investigación; según el alcance, se trata de un estudio analítico, porque se estableció asociación y correlación entre las variables; según el número de mediciones de las variables, es un estudio transversal, pues las estimaciones de las variables se dieron una vez, y según el momento de la recolección de datos, es un estudio prospectivo, dado que los datos fueron recolectados durante el desarrollo del trabajo.

3.2 Diseño muestral

Población universo

Son todos los usuarios externos que solicitan el servicio quirúrgico de la CAME-FMV/(UNMSM).

Población de estudio

Son los usuarios externos que solicitan el servicio de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME-FMV/(UNMSM) durante seis meses.

Tamaño muestral

El tamaño muestral (n) se determinó con la fórmula de cálculo de muestras para poblaciones conocidas, aceptando un error estándar de 0,05 y una proporción de satisfacción promedio de los usuarios de un 50%. Se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población (150 usuarios para el presente estudio)

Z = Nivel de confianza (1.96 para el presente estudio)

p = Proporción esperada (0.5 para el presente estudio)

q = Probabilidad de fracaso (0.5 para el presente estudio)

e = Error estándar (0.05 para el presente estudio)

Para el presente trabajo, se obtuvo un tamaño de muestra de 109 usuarios.

Criterios de elegibilidad

Inclusión

Usuarios

- cuyas mascotas se sometieron a procedimientos quirúrgicos de tejidos blandos y de traumatología después de haber realizado la consulta preoperatoria, y habiendo acudido a la revisión postoperatoria, sea por primera vez o habiendo recibido el servicio con anterioridad; es decir, usuarios que realizaron el proceso de atención completo.
- mayores de 18 años que desearon participar libremente en el estudio y firmaron el documento de consentimiento informado;
- cuyas mascotas recibieron el servicio quirúrgico a través de procedimientos programados con anticipación.

Exclusión

Usuarios

- que solo realizaron la consulta con los médicos del área o que cuyas mascotas ingresaron a cirugía con carácter de urgencia.

- que no realizaron la encuesta adecuadamente (por ejemplo, con letra ilegible o con errores).
- cuyas mascotas solo se sometieron a procedimientos odontológicos o diagnósticos no quirúrgicos;

Muestreo y selección de la muestra

Se realizó la encuesta a los 109 usuarios que cumplieron los criterios de inclusión.

El muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia y se realizó entre junio y diciembre de 2021.

4.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Como técnica de muestreo se utilizó la encuesta y como instrumento de recolección de datos se usó el “Cuestionario de estimación del nivel de confianza en los médicos y satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia/ CAME- FMV (UNMSM)” (ver anexo), el cual fue elaborado tomando como referencia los instrumentos utilizados por Benedetti R, Fonseca A et al., Cehua-Alvarez E y Chang Ch et al. (17, 21,39,46,). Para las interrogantes de satisfacción también se consideró como referencial la investigación de Martín et al., en 2010 y de Coe et al., en 2010^(47,48). Los ítems de estos trabajos se modificaron y adaptaron para los propósitos y realidad del presente estudio.

El instrumento contiene 33 preguntas y las respuestas se encuentran puntuadas según Escala de Likert, con valores entre 1 a 5. Fue validado a través de un juicio de expertos, que determinó la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas realizadas. Se realizó una prueba piloto en la que se aplicó el cuestionario a 25

usuarios y se desarrolló el análisis de confiabilidad tanto para la variable confianza como para la satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0.94 y 0.93, respectivamente.

El proceso de recolección de datos se realizó en las instalaciones de la CAME/ FMV- UNMSM, sito en Av. Circunvalación N° 2800 San Borja- Lima- Perú, por la investigadora. Se llevó a cabo la conversación previa con el usuario acerca de la finalidad del estudio y se solicitó voluntariamente su firma del consentimiento informado (ver anexo) una vez que se había brindado el servicio por completo, es decir, habiendo finalizado la etapa postoperatoria.

4.4 Procesamiento y análisis de datos

Se aplicó el instrumento a los usuarios hasta obtener el tamaño muestral requerido (109 clientes). Se verificó la calidad de los documentos, observando que tuvieran la información completa, letra legible y sin deterioro. Una vez ordenada la información según la matriz de codificación, se construyó una tabla Excel (Microsoft Office 2016) y una base de datos, utilizando el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25.0. Se calcularon los porcentajes correspondientes y se obtuvieron tablas de frecuencia. Finalmente, se empleó la prueba correlativa de Kendall con un nivel de confianza de 95% para establecer la relación entre las variables.

4.5 Aspectos éticos

Se cumplieron los principios de bioética, se brindó la información a los participantes del estudio, los cuales firmaron una ficha de consentimiento informado (Ver anexos).

El trabajo de tesis fue presentado al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina Humana- USMP, el cual evaluó el

protocolo de investigación, instrumento y consentimiento, para finalmente emitir la aprobación del mismo (Ver Anexo).

Se obtuvo la autorización de la Dirección de la CAME/ FMV- UNMSM para llevar a cabo el presente trabajo en la institución.

Se declara no tener conflicto de interés para la realización de este trabajo. Se deja constancia que la investigadora cumple labores en la Facultad de Medicina Veterinaria- UNMSM y que no ha recibido financiamiento, patrocinio o incentivo alguno de la misma para la ejecución del estudio, el cual se llevó a cabo con fines estrictos de investigación.

Los datos de los usuarios se utilizaron con la mayor responsabilidad y solo para los fines del trabajo.

A fin de evitar el plagio o mal uso de la propiedad intelectual, toda fuente bibliográfica tiene asignada la respectiva cita y se menciona en la sección Fuentes de información.

IV. RESULTADOS

Se aplicó el instrumento (cuestionario) a 109 usuarios de la Unidad de Cirugía y Anestesia- CAME- FMV/ UNMSM, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Caracterización de la muestra

Tabla 1. Grado de instrucción de los usuarios

| Grado de instrucción | Frecuencia | % |
|----------------------|------------|-------|
| Primaria | 4 | 3.6 |
| Secundaria | 11 | 10.1 |
| Técnica | 26 | 23.9 |
| Superior | 66 | 60.6 |
| Otro | 2 | 1.8 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 1 se señala que la mayoría de los usuarios que participaron en el presente trabajo, tuvieron un grado de instrucción superior (60.6%), seguido del grupo de participantes con educación técnica (23.9%), secundaria (10.1%), primaria (3.6%) y otros (1.8%).

Tabla 2. Edad de los usuarios

| Edad | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------|
| De 18 a 30 años | 20 | 18.3 |
| De 31 a 40 años | 28 | 25.7 |
| De 41 a 50 años | 24 | 22.0 |
| De 51 a 60 años | 22 | 20.2 |
| Más de 60 años | 15 | 13.8 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 2, se aprecia que la mayoría de los usuarios pertenecieron al grupo etario entre los 31 y 40 años (25.7%), seguido de los clientes entre 41 a 50 años (22%) y de 51 a 60 años (20.2%). Los participantes entre 18 y 30 años representaron el 18.3% y los de más de 60 fueron el 13.8%.

Tabla 3. Zona de procedencia del usuario

| Zona | Frecuencia | % |
|---------------------|------------|-------|
| Cono norte | 6 | 5.5 |
| Cono sur | 26 | 23.9 |
| Cono este | 23 | 21.1 |
| Cono Centro | 52 | 47.7 |
| Callao y provincias | 2 | 1.8 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 3, se observa que la mayoría de los individuos provenían de las localidades pertenecientes al cono centro de Lima (47.7%), el cual incluye a los

distritos de Lima Cercado, Breña, Jesús María, Lince, Barranco, San Isidro, San Miguel, Magdalena del Mar, Pueblo Libre, San Borja, Miraflores, La Victoria, Rímac y Chorrillos.

Tabla 4. Medio de reconocimiento del servicio

| Medio | Frecuencia | % |
|---------------------------------------|------------|-------|
| Por comentarios de amigos o conocidos | 84 | 77.1 |
| Por redes sociales | 9 | 8.3 |
| Otros | 16 | 14.7 |
| Total | 109 | 100.0 |

La tabla 4, muestra que la mayoría de los usuarios conoció el trabajo de nuestra clínica gracias a comentarios de amigos o conocidos (77.1%), mientras que el 8.3% lo hizo a través de redes sociales, y el 14.7% a través de otros medios. Se puede señalar entonces que, en el caso de nuestra institución, es mayoritaria la difusión “de boca en boca” para el servicio quirúrgico.

Tabla 5. Motivo de solicitud del servicio

| Motivo | Frecuencia | % |
|--|------------|-------|
| Búsqueda de servicio más económico | 11 | 10.1 |
| Malas experiencias en centros privados | 22 | 20.2 |
| Buenos resultados según personas allegadas | 55 | 50.5 |
| Cercanía de la clínica a domicilio | 5 | 4.6 |
| Otro | 16 | 14.7 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 5 se indica que la mayoría de los usuarios solicitaron el servicio debido a los buenos resultados que obtuvieron sus allegados (50.5%), seguido del grupo que lo hizo por las malas experiencias en centros privados (20.2%). El 10.1% indicó que buscaba una prestación más económica y el 4.6% lo hizo debido a la cercanía de la clínica a su domicilio.

Tabla 6. Número de veces que se recibió el servicio

| Número | Frecuencia | % |
|---------------------|------------|-------|
| Una vez | 80 | 73.4 |
| Dos veces | 17 | 15.6 |
| Tres veces | 6 | 5.5 |
| Más de cuatro veces | 6 | 5.5 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 6, se aprecia que la mayoría de los usuarios encuestados (73.4%), había recibido el servicio por primera vez.

Tabla 7. Calidad profesional que genera mayor confianza en los usuarios

| Cualidad | Frecuencia | % |
|--|------------|------|
| Expresión clara, comprensible y segura | 27 | 24.8 |
| Grados obtenidos y experiencia | 25 | 22.9 |
| Trato cálido y empático | 20 | 18.3 |
| Calma, serenidad y sinceridad | 1 | 0.9 |
| Actitud responsable y objetiva | 36 | 33.0 |
| Total | 109 | 100 |

En la tabla 7, se señala que el 33% de encuestados considera que la actitud responsable y objetiva es la calidad profesional que genera mayor confianza hacia el veterinario, seguida de una expresión clara, comprensible y segura (24.8%), los grados y experiencia (22.9%), el trato cálido y empático (18.3%), mientras que en el 0.9% de usuarios, la calidad más apreciada es la calma, serenidad y sinceridad del profesional.

4.1.2 Descripción de variables

Confianza en los médicos

Tabla 8. Confianza en los médicos

| Confianza generada por los médicos | Frecuencia | % |
|------------------------------------|------------|-------|
| No confiables | 0 | 0.0 |
| Poco confiables | 0 | 0.0 |
| Medianamente confiables | 8 | 7.3 |
| Confiables | 58 | 53.2 |
| Altamente confiables | 43 | 39.4 |
| Total | 109 | 100.0 |

Como se muestra en la tabla 8, el 53.2% de usuarios, considera que los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME- FMV/ UNMSM son confiables. El 39.4% los considera altamente confiables y el 7.3% como medianamente confiables.

Tabla 9. Confianza en los médicos con base en su habilidad comunicativa

| Habilidad comunicativa | Frecuencia | % |
|-------------------------|------------|-------|
| No confiables | 0 | 0.0 |
| Poco confiables | 0 | 0.0 |
| Medianamente confiables | 8 | 7.3 |
| Confiables | 61 | 56.0 |
| Altamente confiables | 40 | 36.7 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 9 se evidencia que el 56 % de encuestados considera que, de acuerdo a su habilidad comunicativa, los médicos son considerados confiables. El 36.7% opina que son altamente confiables.

Tabla 10. Confianza en los médicos con base en su capacidad de vínculo interpersonal

| Capacidad de vínculo | Frecuencia | % |
|-------------------------|------------|-------|
| No confiables | 0 | 0.0 |
| Poco confiables | 1 | 0.9 |
| Medianamente confiables | 5 | 4.6 |
| Confiables | 66 | 60.6 |
| Altamente confiables | 37 | 33.9 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 10, se observa que 60.6% de usuarios considera que, según su capacidad de vincularse con el usuario, los médicos son confiables mientras que el 33.9% los señala como altamente confiables, el 4.6% como medianamente confiables y el 0.9% opinó que son poco confiables.

Tabla 11. Confianza en los médicos con base en su experiencia profesional

| Experiencia profesional | Frecuencia | % |
|-------------------------|------------|-------|
| No confiables | 0 | 0.0 |
| Poco confiables | 0 | 0.0 |
| Medianamente confiables | 5 | 4.6 |
| Confiables | 53 | 48.6 |
| Altamente confiables | 51 | 46.8 |
| Total | 109 | 100.0 |

La tabla 11, muestra que, en cuanto a su experiencia profesional, los médicos son vistos como confiables por el 48.6% de encuestados, altamente confiables por el 46.8%, mientras que el 4.6% los considera medianamente confiables.

Tabla 12. Confianza en los médicos con base en la percepción de seguridad del usuario

| Percepción de seguridad | Frecuencia | % |
|-------------------------|------------|-------|
| No confiables | 0 | 0.0 |
| Poco confiables | 0 | 0.0 |
| Medianamente confiables | 6 | 5.5 |
| Confiables | 25 | 22.9 |
| Altamente confiables | 78 | 71.6 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 12, se aprecia que los médicos son considerados como altamente confiables (71.6%), confiables (22.9%) y medianamente confiables (5.5%) respecto a la percepción de seguridad del usuario,

Satisfacción del usuario externo

Tabla 13. Satisfacción del usuario externo

| Satisfacción del usuario | Frecuencia | % |
|--------------------------|------------|-------|
| Totalmente insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Moderadamente satisfecho | 8 | 7.3 |
| Satisfecho | 26 | 23.9 |
| Totalmente satisfecho | 75 | 68.8 |
| Total | 109 | 100.0 |

La tabla 13 señala que el 68.8% de usuarios se manifestó como altamente satisfecho con el servicio recibido, el 23.9% como satisfecho y el 7.3% como moderadamente satisfecho.

Tabla 14. Satisfacción del usuario externo con base en su trato y actitud de los médicos

| Satisfacción (trato y actitud) | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------|
| Totalmente insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Moderadamente satisfecho | 3 | 2.8 |
| Satisfecho | 26 | 23.9 |
| Totalmente satisfecho | 80 | 73.3 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 14, se indica que el 73.3% de usuarios se consideró altamente satisfecho con el trato de los médicos, el 23.9% satisfecho y el 2.8% moderadamente satisfecho.

Tabla 15. Satisfacción del usuario externo con base en la información recibida

| Satisfacción (información recibida) | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|------------|-------|
| Totalmente insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Moderadamente satisfecho | 7 | 6.4 |
| Satisfecho | 27 | 24.8 |
| Totalmente satisfecho | 75 | 68.8 |
| Total | 109 | 100.0 |

En la tabla 15, se muestra que el 68.8% de usuarios se sintió altamente satisfecho con la información brindada por los médicos, el 24.8% se consideró satisfecho y el 6.4% moderadamente satisfecho.

Tabla 16. Satisfacción del usuario externo con base en la calidad del proceso

| Satisfacción (calidad del proceso) | Frecuencia | % |
|------------------------------------|------------|-------|
| Totalmente insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Insatisfecho | 0 | 0.0 |
| Moderadamente satisfecho | 7 | 6.4 |
| Satisfecho | 29 | 26.6 |
| Totalmente satisfecho | 73 | 67.0 |
| Total | 109 | 100.0 |

Como se evidencia en la tabla 16, el 67% de usuarios indicó estar altamente satisfecho con el desarrollo del proceso, el 26.6% opinó estar satisfecho y el 6.4% moderadamente satisfecho.

4.2 Análisis inferencial

Tabla 17. Satisfacción del usuario externo en relación con el nivel de confianza en los médicos

| | | Satisfacción | | | p | |
|-----------|----------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------|
| | | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho | Total | valor* |
| Confianza | Medianamente confiables | 8 7.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 8 7.3% | 0.000 |
| | Confiables | 0 0.0% | 24 22.0% | 34 31.2% | 58 53.2% | 0.000 |
| | Altamente confiables | 0 0.0% | 2 1.8% | 41 37.6% | 43 39.4% | 0.000 |
| | | 8 | 26 | 75 | 109 | 0.000 |
| | Total | 7.3% | 23.9% | 68.8% | 100.0% | |

* Prueba de correlación de Kendall; coef. Tau-b de Kendall =0,571; p<0,05

En la tabla 17, se observa que de los 109 usuarios encuestados (100%), 8 de ellos (7.3%) consideraron a los médicos medianamente confiables, estos, a su vez, indicaron sentirse moderadamente satisfechos con el servicio. Además, 58 encuestados (53.2%), opinaron que los médicos son confiables, de estos, 34 indicaron sentirse totalmente satisfechos con el servicio (31.2%) y 24 se sintieron satisfechos (22%). De otro lado, 43 usuarios (39.4%), consideraron a los médicos altamente confiables, y de este grupo, 41 (37.6%) indicaron sentirse totalmente satisfechos, mientras que 2 usuarios (1.8%), se sintieron satisfechos con el servicio recibido.

De acuerdo con el análisis realizado mediante la prueba de correlación de Kendall, se evidenció que existe relación significativa entre la confianza generada por los médicos y la satisfacción del usuario ($p < 0,05$). Se calculó un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.57, lo que indica que la relación entre estas dos variables es moderada y directa.

Tabla 18. Satisfacción del usuario externo en relación con la habilidad comunicativa de los médicos

| | | Satisfacción | | | p valor* | |
|------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------|-----------------------|---------------|-------|
| | | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho | | Total |
| Habilidad comunicativa | Medianamente confiables | 8 7.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 8 7.3% | 0.000 |
| | Confiables | 0 0.0% | 24 22.0% | 37 33.9% | 61 56.0% | 0.000 |
| | Altamente confiables | 0 0.0% | 2 1.8% | 38 34.9% | 40 36.7% | 0.000 |
| | Total | 8 7.3% | 26 23.9% | 75 68.8% | 109 100.0% | 0.000 |

* Prueba de correlación de Kendall; coef. Tau-b de Kendall =0,550; $p < 0,05$

La tabla 18 muestra que, del total de encuestados, 8 usuarios (7.3%) consideraron a los médicos medianamente confiables en base a su habilidad comunicativa, estos también mencionaron sentirse moderadamente satisfechos con el servicio. Además, 61 clientes (56.0%), opinaron que los médicos son confiables; 37 de ellos (33.9%) indicaron sentirse totalmente satisfechos y 24 (22%) estuvieron satisfechos con el servicio. De otro lado, 40 participantes (36.7%), respondieron que los médicos son altamente confiables; de este grupo, 38 (34.9%) se sintieron totalmente satisfechos y 2 (1.8%) estuvieron satisfechos.

Se realizó el análisis utilizando la prueba de correlación de Kendall y se pudo observar que existe relación significativa entre la habilidad comunicativa de los médicos y la satisfacción del usuario externo ($p < 0,05$). Se obtuvo un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.55, lo cual permite señalar que la relación entre las dos variables es moderada y directa.

Tabla 19. Satisfacción del usuario externo en relación con la capacidad de vínculo interpersonal de los médicos

| | | Satisfacción | | | p valor* | |
|--------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|---------------|-------|
| | | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho | | Total |
| Trato y actitud | Poco confiables | 1 0.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.9% | 0.000 |
| | Medianamente confiables | 5 4.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 4.6% | 0.000 |
| | Confiables | 2 1.8% | 21 19.3% | 43 39.4% | 66 60.6% | 0.000 |
| | Altamente confiables | 0 0.0% | 5 4.6% | 32 29.4% | 37 33.9% | 0.000 |
| | Total | 8 7.3% | 26 23.9% | 75 68.8% | 109 100.0% | 0.000 |

* Prueba de correlación de Kendall; coef. Tau-b de Kendall = 0,401; $p < 0,05$

En la tabla 19 se aprecia que para la dimensión capacidad de vínculo interpersonal de los médicos, 1 usuario (0.9%) consideró a los médicos poco confiables e indicó sentirse moderadamente satisfecho. De otro lado, 5 clientes (4.6%) señalaron a los médicos como medianamente confiables y opinaron estar moderadamente satisfechos. Además, 66 encuestados (60.6%), manifestaron que los médicos son confiables, 43 de estos, (39.4%) se sintieron totalmente

satisfechos, 21 (19.3%) satisfechos, y 2 (1.8%) moderadamente satisfechos. Finalmente, 37 usuarios (33.9%), mencionaron que los médicos son altamente confiables, y de ellos, 32 (29.4%) indicaron estar totalmente satisfechos, mientras que 5 (4.6%) respondieron estar satisfechos con el servicio recibido.

En base al análisis por medio de la prueba de correlación de Kendall, se observa que existe relación significativa entre la capacidad de vínculo interpersonal de los médicos y la satisfacción del usuario ($p < 0,05$). Se calculó un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.40, lo que indica que la relación entre estas dos variables es moderada y directa.

Tabla 20. Satisfacción del usuario externo en relación con la experiencia profesional de los médicos

| | | Satisfacción | | | Total | p valor* |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-----------------------|--------|----------|
| | | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho | | |
| | Medianamente confiables | 5 | 0 | 0 | 5 | 0.000 |
| | | 4.6% | 0.0% | 0.0% | 4.6% | |
| Experiencia Profesional | Confiables | 3 | 21 | 29 | 53 | 0.000 |
| | | 2.8% | 19.3% | 26.6% | 48.6% | |
| | Altamente confiables | 0 | 5 | 46 | 51 | 0.000 |
| | | 0.0% | 4.6% | 42.2% | 46.8% | |
| Total | | 8 | 26 | 75 | 109 | 0.000 |
| | | 7.3% | 23.9% | 68.8% | 100.0% | |

* Prueba de correlación de Kendall; coef. Tau-b de Kendall=0,502; $p < 0,05$

La tabla 20 muestra que, según la experiencia profesional, 5 (4.6%) usuarios consideraron que los médicos son medianamente confiables e indicaron sentirse moderadamente satisfechos. Además, 53 encuestados (48.6%), opinaron que los médicos son confiables; de estos, 29 (26.6%) indicaron estar totalmente

satisfechos con el servicio, 21 (19.3%) se sintieron satisfechos y 3 (2.8%) estuvieron moderadamente satisfechos. Por último, 51 clientes (46.8%), señalaron a los médicos como altamente confiables y de este grupo, 46 (42.2%) se mostraron totalmente satisfechos, mientras que 5 usuarios (4.6%), se sintieron satisfechos con el servicio recibido.

Realizado el análisis a través de la prueba de correlación de Kendall, se constató que existe relación significativa entre la experiencia profesional de los médicos y la satisfacción del usuario ($p < 0,05$). Se obtuvo un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.50, lo cual permite afirmar que la relación entre las dos variables es moderada y directa.

Tabla 21. Satisfacción del usuario externo en relación con la percepción de seguridad

| | | Satisfacción | | | p valor* | |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|---------------|-------|
| | | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho | | Total |
| Percepción de seguridad | Medianamente confiables | 5 4.6% | 1 0.9% | 0 0.0% | 6 5.5% | 0.000 |
| | Confiables | 3 2.8% | 16 14.7% | 6 5.5% | 25 22.9% | 0.000 |
| | Altamente confiables | 0 0.0% | 9 8.3% | 69 63.3% | 78 71.6% | 0.000 |
| | Total | 8 7.3% | 26 23.9% | 75 68.8% | 109 100.0% | 0.000 |

* Prueba de correlación de Kendall; coef. Tau-b de Kendall=0,702; $p < 0,05$

En la tabla 21 se puede apreciar que, según la percepción de seguridad del usuario, 6 clientes (5.5%) opinaron que los médicos son medianamente confiables, 1 de ellos (0.9%) estuvo satisfecho y 5 (4.6%) moderadamente satisfechos. Además, 25 encuestados (22.9%), consideraron que los médicos

son confiables, de estos, 6 (5.5%) señalaron estar totalmente satisfechos, 16 (14.7%) satisfechos y 3 (2.8%) moderadamente satisfechos. Finalmente, 78 usuarios (71.6%) percibieron que los médicos son altamente confiables y de este grupo, 69 (63.3%) indicaron sentirse totalmente satisfechos, mientras que 9 (8.3%), se mostraron satisfechos con el servicio recibido.

Se llevó a cabo el análisis usando la prueba de correlación de Kendall y se verificó que existe relación significativa entre la percepción de seguridad de los usuarios y la satisfacción de estos ($p < 0,05$). Se calculó un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.70, lo que determina que la relación entre las dos variables es fuerte y directa.

V. DISCUSIÓN

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, se acepta la hipótesis alterna general, la cual afirma que existe relación significativa entre la confianza en los médicos y la satisfacción de los usuarios del servicio quirúrgico en la Clínica de Animales Menores-FMV-UNMSM 2021. Algunos autores, mencionan que la confianza en el profesional de la salud es fundamental para lograr tratamientos efectivos y mejorar la percepción de la calidad de la atención (1,2,27,32). Estos trabajos se desarrollaron en medicina humana y definen la relación de la confianza con la adherencia a tratamientos, calidad de atención o lealtad del cliente, por lo cual guardarían cierta relación con lo obtenido en nuestro estudio, el mismo que no busca generalizar los resultados obtenidos a una población más allá del establecimiento en el cual se llevó a cabo, y siendo un trabajo prácticamente inédito en el campo de la medicina veterinaria en nuestro país, se propone como un aporte inicial acerca de la perspectiva interpersonal- emocional de los usuarios hacia el servicio de atención quirúrgica a sus mascotas.

En el presente trabajo, los usuarios consideraron que la habilidad comunicativa de los médicos del área quirúrgica generó altos niveles de confianza, lo cual se relacionó significativamente con altos niveles de satisfacción. Esto concuerda con lo hallado por Kanji N et al., en 2012, quien observó mayor satisfacción con los servicios quirúrgicos veterinarios relacionados a una comunicación efectiva e información clara (11), y por Fonseca A et al., en 2020, quien destaca la importancia del lenguaje adecuado, la capacidad de escuchar y la empatía en las áreas de salud (21). Otros autores como Svenson C et al., en 2019; Coe J et al., en 2020; Coe J et al., en 2008 y Kedrowiz A, en 2015, también encontraron que la información clara, la comunicación no verbal y la educación al cliente ejercían influencia positiva sobre la sensación de conformidad con el servicio veterinario (3,5,10,14). Es interesante la perspectiva de algunos autores que proponen desarrollar estas habilidades de comunicación en los futuros profesionales veterinarios mediante estrategias educativas, al notarse carencias

en algunos entornos, tal como lo mencionan Hamood W et al., en 2014; Haldane S et al., en 2017; Hafen M et al., en 2009 y Del toro A et al., en 2018 ^(8,9,37,38).

En lo concerniente a la capacidad de vínculo interpersonal de los médicos, se observó relación significativa con la satisfacción y se encontró altos niveles de confianza respecto a esta competencia de los profesionales del área quirúrgica. Esto guarda relación con lo mencionado por Janke N et al., en 2021; Kuper A y Merle R, en 2019 y Kedrowitz A, en 2015, quienes observaron incremento de la satisfacción con los servicios veterinarios cuando se desarrolla un comportamiento colaborativo y de apoyo hacia el usuario, el cual incentiva la confianza para tomar decisiones ^(7,13,14). Entretanto, Colombo E et al., en 2016 e Imoberdorf C et al., en 2021, establecieron que la presencia de personal veterinario femenino y con menor edad se asociaba directamente a un mejor vínculo médico-cliente; estas observaciones no guardarían relación con nuestro estudio, ya que la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME-FMV- UNMSM cuenta con personal veterinario femenino y masculino en similares proporciones y con distintas edades ^(12,33).

Respecto a la experiencia profesional, el presente trabajo demostró que los usuarios reconocen este aspecto en los médicos del área quirúrgica, así como el prestigio de la institución (Universidad Nacional Mayor de San Marcos) como factores generadores de confianza y se relaciona con altos niveles de satisfacción. Autores como Blödt S et al., en 2020 y Bonner A, en 2003, desarrollaron estudios cualitativos con pacientes humanos en ámbitos sensibles como la medicina oncológica y la enfermería, determinando la relación positiva entre la satisfacción y la confianza de contar con un médico de experiencia reconocida y el vínculo del mismo a un centro universitario, tal como nuestro estudio ^(15,16). Estos conceptos, aun en su enfoque cualitativo, pueden ser orientados a otros terrenos como la medicina veterinaria de caninos y felinos, por exhibir un componente emocional importante en las personas que solicitan, por ejemplo, un servicio quirúrgico.

En relación con la percepción de seguridad, se estableció la relación significativa y directa entre ésta y la satisfacción del usuario. La sensación de seguridad al tomar el servicio genera en el cliente niveles importantes de confianza, tal como lo menciona Zineldin en 2015; otros autores como Quemba M et al., en 2016 y Martínez F, en 2017, realizaron sus investigaciones también en hospitales universitarios y tomaron en cuenta la información suficiente y comprensible, la calidad de atención y la presencia o no de eventos adversos ^(18,19). Nuestro trabajo consideró el sentido emocional subjetivo de la experiencia del cliente, así como el valor que el mismo le atribuye a la consulta preoperatoria a cargo del cirujano y su sensación de seguridad al finalizar dicha entrevista. Cabe señalar que nuestros usuarios son los tutores o dueños de las mascotas, relación que sería similar a la existente entre un paciente humano y su familiar directo.

En Latinoamérica se han realizado pocos estudios sobre las capacidades de los veterinarios que generan confianza en los usuarios. La mayoría de trabajos involucra estimaciones generales de satisfacción con relación a la calidad de atención, dentro de las cuales, la confianza se trata solo de manera tangencial. Por ejemplo, en el trabajo de Benedetti R, en 2011 y de Lara T et al., en 2017, se evaluó la satisfacción en variados aspectos incluyendo medios tangibles como el confort de la clínica o instalaciones, lo cual no fue considerado para la presente investigación ^(17,20).

En nuestro medio no se cuenta con instrumentos estandarizados para la evaluación de la confianza y satisfacción del usuario en el terreno de la medicina veterinaria. Existen algunas experiencias en las cuales se ha adaptado instrumentos empleados en medicina humana con resultados variables y en otros casos los investigadores han elaborado instrumentos propios, estimando la satisfacción y la calidad de atención.

Este estudio se realizó ante la falta y necesidad de información acerca de la confianza en el médico y su relación con la satisfacción del cliente en el rubro de

la cirugía veterinaria. En este trabajo se consideraron enunciados de la literatura disponible para la formulación de las dimensiones de las variables y se adaptaron ítems de cuestionarios validados en entornos como EE.UU. o Europa (tanto del área médica humana como veterinaria). Si bien nuestros resultados permiten aceptar las hipótesis formuladas, ha de tomarse en cuenta que los mismos son aplicables solo a la entidad en la cual fue ejecutada la investigación, y no generalizables a una población de mayor escala. Es importante señalar que en este trabajo, la mayoría de los usuarios contaba con un nivel educativo superior, lo cual probablemente facilitó su participación al momento de desarrollar el cuestionario. En otros entornos el instrumento tendría que ser modificado con un lenguaje más sencillo y así establecer comparaciones en distintos medios, caracterizando a los usuarios bajo distintas condiciones de atención y determinar si éstas influyen en los resultados consecuentes.

Es posible que se haya generado sesgo de medición al haberse usado un instrumento adaptado que habría orientado las respuestas en ciertos usuarios o podría haber influido en la asociación tan intensa entre variables. Sería interesante en futuros trabajos, mejorar la calidad de la información al incluir menor número de categorías para los ítems, o con preguntas abiertas acerca de lo que el cliente considera más importante en un profesional confiable, así como un mayor número muestral. Además, se podría mejorar la investigación estableciendo dimensiones basadas en estudios cualitativos previos.

En la práctica, desde el punto de vista gerencial, este tipo de investigaciones son importantes en tanto la aplicación de sus planteamientos puede repercutir positivamente en la calidad de la atención al usuario y, en consecuencia, generar mejoras en los ingresos económicos de la entidad. Finalmente, conviene investigar las ventajas que tendría en el aspecto financiero de las empresas, el desarrollo de estrategias que no demanden grandes inversiones monetarias y que mejoren notablemente la confianza del cliente.

CONCLUSIONES

Se determinó que la relación entre la confianza generada por los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia/ CAME-FMV/(UNMSM)- 2021 es significativa y directa.

Existe relación significativa y directa entre la habilidad comunicativa de los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME-FMV/ (UNMSM)- 2021.

Existe relación significativa y directa entre la capacidad de vínculo interpersonal de los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME-FMV/ (UNMSM)- 2021.

Existe relación significativa y directa entre la experiencia profesional de los médicos y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME-FMV/ (UNMSM)- 2021.

Existe relación significativa y directa entre la percepción de seguridad y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME-FMV/ (UNMSM)- 2021.

RECOMENDACIONES

Realizar estudios acerca de la confianza en los profesionales veterinarios y utilizar instrumentos cada vez mejor estructurados y validados, adaptados a nuestra realidad.

Evaluar la confianza en los médicos veterinarios como parámetro relacionado a la satisfacción del usuario.

Desarrollar planes y estrategias que fortalezcan competencias como habilidades comunicativas y trato al cliente en todo el personal médico de la CAME- FMV-UNMSM.

Evaluar periódicamente la confianza en los veterinarios de las distintas áreas de trabajo de la CAME- FMV-UNMSM.

Desarrollar futuros análisis que evalúen las repercusiones a nivel empresarial de la mejora de la confianza en los médicos veterinarios de la institución.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Birkhäuser J. Trust in the health care professional and health outcome: A meta-analysis. PLoS ONE. 2017; 12(2).
2. Gopichandran V, Chetlapalli S. Factors influencing trust in doctors: a community segmentation strategy for quality improvement in healthcare. BMJ Open. 2013; 3.
3. Svensson C, Lind N, Reyher K, Bard A, Emanuelson U. Trust, feasibility, and priorities influence Swedish dairy farmers' adherence and nonadherence to veterinary advice. Journal of Dairy Science. 2019; 102 (11): 10360-68.
4. Brown B. The dimensions of pet-owner loyalty and the relationship with communication, trust, commitment and perceived value. Vet. Sci. 2018; 5 (95): 1-15.
5. Coe J, O'Connor R, Pizzolon C, Hester K, Nogueira Borden L. Investigation of the effects of veterinarians' attire on ratings of trust, confidence, and comfort in a sample of pet owners in Canada. JAVMA. 2020; 256 (11): 1268- 76.
6. Robb K, Rossi T, Tansey C, Hybki G, Murphy L. Evaluation of owners' attitudes towards veterinarian attire in the small animal specialty setting in North America. Veterinary Medicine and Science. 2019; 5: 48–60
7. Janke N, Coe J, Bernardo T, Dewey C, Stone E. Pet owners' and veterinarians' perceptions of information exchange and clinical decision-making in companion animal practice. PLoS ONE. 2021; 16(2): 1-19

8. Hamood W, Chur-Hansen A, McArthur M. A qualitative study to explore communication skills in veterinary medical education. *International Journal of Medical Education*. 2014. 5: 193–98.
9. Haldane S, Hinchcliff K, Mansell P, Baik C. Expectations of graduate communication skills in professional veterinary practice. *Journal of Veterinary Medical Education*. 2017; 44(2): 268–79.
10. Coe J, Adams C, Bonnett B. 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*. 2008; 233(7): 1072–80.
11. Kanji N, Coe J, Adams C, Shaw J. Effect of veterinarian-client-patient interactions on client adherence to dentistry and surgery recommendations in companion-animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. 2012; 240(4): 427–36.
12. Colombo ES, Crippa F, Calderari T, Prato-Previde E. Empathy toward animals and people: the role of gender and length of service in a sample of Italian veterinarians. *Journal of Veterinary Behavior: Clinical Applications and Research*. 2016; 17: 32–37.
13. Küper A, Merle R. Being nice is not enough-exploring relationship-centered veterinary care with structural equation modeling. A quantitative study on German pet owners' perception. *Front. Vet. Sci*. 2019; 6:56: 1-16.
14. Kedrowicz A. Clients and veterinarians as partners in problem solving during cancer management: Implications for veterinary education. *Journal of Veterinary Medical Education*. 2015; 42(4): 373–81.
15. Blödt S, Müller-Nordhorn J, Seifert G, Holmberg C. Trust, medical expertise and humaneness: A qualitative study on people with cancer' satisfaction with medical care. *Health Expect*. 2021; 24: 317–26.

16. Bonner A. Recognition of expertise: An important concept in the acquisition of nephrology nursing expertise. *Nursing and Health Sciences*. 2003; 5: 123–31.
17. Bennedetti R. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la policlínica del hospital de la Facultad de Veterinaria [Tesis doctoral]. Montevideo: Universidad de la República; 2011. Recuperado a partir de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/19935>
18. Quemba M, Ortiz A, Fetecua D, Sánchez I, Acosta P. Percepción en paciente y familia de la seguridad de la atención hospitalaria en un hospital universitario. *Revista Cultura del Cuidado*. 2016; 13 (1): 40-49.
19. Martínez-Morales F, Alvarado-Gallegos E. Grado de seguridad clínica percibida por pacientes adultos hospitalizados en un servicio de medicina interna. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017; 25(4): 285-92.
20. Lara Núñez T, Mena López V, Solíz Aguayo N. Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017. *Revista Publicando*. 2017; 4 (11) (2): 120-34.
21. Fonseca A, Ostos Miraval M, Vargas Roncal R, Barrutia Barreto I. Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa. *Revista de Salud Pública*. 2020; 24 (1):72-81.
22. Gómez L, Atehortúa C, Orozco S. La influencia de las mascotas en la vida humana. *Rev Col Cienc Pec*. 2007; 20: 377-86.
23. Wood L, Giles-Corti B, Bulsara M. The pet connection: Pets as a conduit for social capital? *Social Science & Medicine*. 2005; 61(6): 1159–73.

24. Friedmann E, Thomas S, Son H, Chapa D, McCune S. Pet's presence and owner's blood pressures during the daily lives of pet owners with pre- to mild hypertension. *Anthrozoös*. 2013; 26(4): 535–50.
25. De Meer G, Toelle B, Tovey E, Marks G. Presence and timing of cat ownership by age 18 and the effect on atopy and asthma at age 28. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*. 2004; 113(3): 433–38.
26. Gutiérrez G, Granados D, Piar N. Interacciones humano-animal: características e implicaciones para el bienestar de los humanos. *Revista Colombiana de Psicología*. 2007; (16): 163-83.
27. Crooks V, Li N, Snyder J, Dharamsi S, Benjaminy S. “You don't want to lose that trust that you've built with this patient...”: (Dis)trust, medical tourism, and the Canadian family physician-patient relationship. *BMC Family Practice*. 2015; 16(25): 1-7.
28. Trachtenberg L, Dugan E, Hall M. How patients' trust relates to their involvement in medical care. *The Journal of family practice*. 2005; 54: 344-52.
29. Kerdel Vegas F. Las grandes paradojas de la medicina actual. *Gac Méd Caracas*. 2004; 112 (1): 15-31.
30. Bard A, Main D, Haase A, Whay H, Roe E. The future of veterinary communication: partnership or persuasion? A qualitative investigation of veterinary communication in the pursuit of client behaviour change. *PLoS ONE*. 2017; 12(3): 1-17.
31. Vargas-Celis I, Soto-Guerrero S, Hernández-Leal M, Campos-Romero S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2020; 46(3): 1-46.
32. Zineldin M. Determinants of patient safety, satisfaction and trust. *Clinical Governance: An International Journal*. 2015; 20 (2): 82 – 90.

33. Imoberdorf C, Arcila-Quiceno V, Tarabla P, Ibarreche A. Percepciones de veterinarios clínicos sobre los atributos personales y profesionales apreciados por sus clientes. *Revista Ab Intus*. 2021; 7 (4): 50-54.
34. Gramaglia C, Cignetti L, Aressi G, Cadoche L. Exploración de las competencias para la comunicación oral de estudiantes de Medicina Veterinaria. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 2018; 16(2): 281-92.
35. García-Sancho M, Villaescusa-Fernández A, Rodríguez-Franco F, Sainz-Rodríguez A. Importancia de la comunicación en la consulta veterinaria de pequeños animales: experiencia docente. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. 2013; 19: 213-21.
36. Gibbs S, Gibbs E. The historical, present, and future role of veterinarians in One Health. *Current Topics in Microbiology and Immunology*. 2012; 365: 31-47.
37. Hafen M, Rush B, Nelson S. Utilizing filmed authentic student-client interactions as a communication teaching tool. *Journal of Veterinary Medical Education*. 2009; 36: 429-35.
38. Del Toro-Ramírez A, Portuondo-Padrón R, Aveiga-Macay V, Plaza-Cedeño N. Algunas tendencias actuales para la formación profesional de la carrera de veterinaria. *Revista Ecuatoriana de Ciencia Animal*. 2018; 2 (2): 101-11.
39. Cehua-Álvarez E, Matzumura- Kasano J, Gutiérrez-Crespo H, Zamudio-Eslava L. Calidad de la información médica brindada a las pacientes atendidas en el servicio de emergencia de ginecología y obstetricia de un hospital categoría II-2 en Lima, Perú. *REVCOG* 2017; 22:(2): 31-37
40. Coe J. Communication during veterinarian-client-patient interactions in companion animal practice [Tesis doctoral]. Ontario: Universidad de Guelph; 2008. Recuperado a partir de: <https://atrium.lib.uoguelph.ca/xmlui/handle/10214/20395>

41. Jiménez-Chamorro J. El cambio de rol personal y social con mascotas y alimentos, pasan por la veterinaria. *Badajoz Veterinaria*. 2019; (15): 57-61.
42. Díaz-Videla M, Olarte M. Animales de compañía, personalidad humana y los beneficios percibidos por los custodios. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*. 2016; 8
43. Díaz-Vilela M. ¿Qué es una mascota? Objetos y miembros de la familia. *UCB Revista Ajayu de Psicología*. 2017; 15(1): 53 – 69
44. Doval H. La confianza es necesaria para interactuar con pacientes y con otros médicos. *Revista Argentina de Cardiología*. 2019; 87(4): 331-34
45. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* 2020; 20(3):397-403.
46. Chang Ch, Chen S, Lan Y. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*. 2013; 13:22.
47. Martín J, González M, Gómez T, Fernández E, Pajares G y Moreno B. Satisfacción del paciente con la relación con su médico de familia: un estudio con el Patient- Doctor Relationship Questionnaire. *Aten Primaria*. 2010; 42(4): 196–205.
48. Coe JB, Adams CL, Eva K, Desmarais S y Bonnett BN. Development and validation of an instrument for measuring appointment-specific client satisfaction in companion-animal practice. *Preventive Veterinary Medicine*. 2010; 93: 201–210.

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA GENERADO POR LOS MÉDICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA UNIDAD DE CIRUGÍA Y ANESTESIA/ CAME/ FMV- UNMSM

*Dirigido a usuarios externos del servicio brindado por la Unidad de Cirugía y Anestesia de la Clínica de Animales Menores (CAME)- Facultad de Medicina Veterinaria- UNMSM”

INSTRUCCIONES

Por favor, lea detenidamente la pregunta y coloque una X en la respuesta que corresponda:

1. Nivel de instrucción del usuario

- a) Superior
- b) Técnica
- c) Educación Secundaria
- d) Educación Primaria
- e) Otro

2. Edad del usuario que responde el presente cuestionario:

- a) 18 - 30 años
- b) 31 - 40 años
- c) 41 - 50 años
- d) 51 - 60 años
- e) + 60 años

3. Indique el distrito de donde proviene

.....

4. ¿Cómo conoció el servicio quirúrgico de la Clínica Veterinaria de esta facultad?

- a) Por comentarios de mis amigos o conocidos ()
- b) Por redes sociales ()
- c) Por radio/ TV ()
- d) Por medio escritos (revistas, periódicos, boletines, etc.) ()
- e) Otros (Especifique) _____

5. ¿Por qué solicitó Ud. el servicio quirúrgico en esta institución?

- a) Búsqueda de servicio más económico ()
- b) Malas experiencias en centros veterinarios privados ()
- c) Buenos resultados según personas allegadas ()
- d) La clínica está cerca de mi domicilio ()
- e) Otros (Especifique) _____

6. ¿Cuántas veces ha recibido el servicio de la Unidad de Cirugía y Anestesia de esta clínica veterinaria?

- a) Una vez
- b) Dos veces
- c) Tres veces
- d) Cuatro veces
- e) Más de cuatro veces

11. Respecto a la **capacidad de escuchar al usuario**, Ud. considera que en esta clínica los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia son:

- a. Altamente confiables ()
- b. Confiables ()
- c. Medianamente confiables ()
- d. Poco confiables ()
- e. No confiables ()

12. Respecto a la **calidez hacia el usuario**, Ud. considera que en esta clínica los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia son:

- a. Altamente confiables ()
- b. Confiables ()
- c. Medianamente confiables ()
- d. Poco confiables ()
- e. No confiables ()

13. Respecto a la **empatía hacia el usuario**, Ud. considera que en esta clínica los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia son:

- a. Altamente confiables ()
- b. Confiables ()
- c. Medianamente confiables ()
- d. Poco confiables ()
- e. No confiables ()

14. Respecto a la **interacción del profesional con el usuario**, Ud. considera que en esta clínica los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia son:

- a. Altamente confiables ()
- b. Confiables ()
- c. Medianamente confiables ()
- d. Poco confiables ()
- e. No confiables ()

15. Respecto a la **experiencia profesional que proyectan**, Ud. considera que en esta clínica los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia son:

- a. Altamente confiables ()
- b. Confiables ()
- c. Medianamente confiables ()
- d. Poco confiables ()
- e. No confiables ()

16. Según su opinión, **el prestigio de la UNMSM**, permite que los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia en esta clínica veterinaria sean vistos como:

- a) Altamente confiables ()
- b) Confiables ()
- c) Medianamente confiables ()
- d) Poco confiables ()
- e) No confiables ()

21. **Durante la consulta preoperatoria, ¿cómo se sintió Ud con la actitud del profesional ante sus dudas y preguntas?**

*¿el médico respondía sus dudas?

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

22. Respecto al **tiempo que duró la consulta preoperatoria**, Ud se siente:

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

23. Al terminar **la consulta preoperatoria** cómo usted se sintió con **la atención** que el profesional le dio:

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

24. Al terminar la consulta preoperatoria, cómo se sintió Ud. respecto a la **información que recibió sobre la cirugía** que se llevará a cabo con su paciente fue:

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

25. Respecto a la **claridad de la información** brindada por el médico durante la consulta preoperatoria, Ud se siente:

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

26. Al terminar **la consulta preoperatoria, la seguridad que percibió, permitió que considere a los médicos del área como:**

- a) Altamente confiables ()
- b) Confiables ()
- c) Medianamente confiables ()
- d) Poco confiables ()
- e) No confiables ()

27. **El día del procedimiento quirúrgico, ¿cómo se sintió Ud con el proceso** llevado a cabo desde la preparación del paciente hasta la finalización del servicio? (Califique la serie de acciones que se realizaron para brindarle a Ud. el servicio)

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

28. **¿En el aspecto emocional, cómo se sintió Ud en el momento del ingreso de su paciente a sala?**

- a) Totalmente tranquilo ()
- b) Tranquilo ()
- c) Ni tranquilo ni intranquilo ()
- d) Intranquilo ()
- e) Totalmente intranquilo ()

29. Al **finalizar** la cirugía, ¿como se sintió respecto a la información brindada sobre el estado del paciente?

*¿Los médicos le brindaron oportunamente la información?

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

30. **El día de la cirugía**, cómo se sintió Ud con el trato de los médicos de la Unidad de Cirugía y Anestesia:

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

31. En relación con **la claridad de las indicaciones postoperatorias**, Ud se siente:

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

32. Al término del servicio brindado por la Unidad de Cirugía y Anestesia de la CAME, Ud como usuario se siente **(nivel de satisfacción)**:

- a) Totalmente satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Moderadamente satisfecho ()
- d) Insatisfecho ()
- e) Totalmente insatisfecho ()

33. Ud **recomendaría el servicio** brindado por la Unidad de Cirugía y Anestesia de esta institución?

- Si ()
- No ()

MATRIZ DE CODIFICACIÓN RESPECTO A CATEGORÍAS DE LAS VARIABLES EN EL PRESENTE ESTUDIO

| Variables | Dimensiones | Indicador | Categorías | Código |
|------------------------------------|--|---|--|-----------------------|
| Confianza generada por los médicos | Habilidad comunicativa (Preguntas 9,10,11) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • ALTAMENTE CONFIABLES • CONFIABLES • MEDIANAMENTE CONFIABLES • POCO CONFIABLES • NO CONFIABLES | 5 4 3 2 1 |
| | Capacidad de vínculo interpersonal (Preguntas 12,13, 14) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • ALTAMENTE CONFIABLES • CONFIABLES • MEDIANAMENTE CONFIABLES • POCO CONFIABLES • NO CONFIABLES | 5 4 3 2 1 |
| | Experiencia profesional (Preguntas 15, 16) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • ALTAMENTE CONFIABLES • CONFIABLES • MEDIANAMENTE CONFIABLES • POCO CONFIABLES • NO CONFIABLES | 5 4 3 2 1 |
| | Percepción de seguridad (Preguntas 18 y 26) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • ALTAMENTE CONFIABLES • CONFIABLES • MEDIANAMENTE CONFIABLES • POCO CONFIABLES • NO CONFIABLES | 5 4 3 2 1 |
| Satisfacción del usuario | Trato y actitud de los médicos (19, 21, 23, 30) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE SATISFECHO • SATISFECHO • MODERADAMENTE SATISFECHO • INSATISFECHO • TOTALMENTE INSATISFECHO | 5 4 3 2 1 |
| | Información al usuario (Preguntas 24,25, 29,31) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE SATISFECHO • SATISFECHO • MODERADAMENTE SATISFECHO • INSATISFECHO • TOTALMENTE INSATISFECHO | 5 4 3 2 1 |
| | Calidad del proceso (17, 22,27,32) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE SATISFECHO • SATISFECHO • MODERADAMENTE SATISFECHO • INSATISFECHO • TOTALMENTE INSATISFECHO | 5 4 3 2 1 |

| VARIABLES DEMOGRÁFICAS Y OTRAS | INDICADOR | CATEGORÍAS | CÓDIGO |
|---|---|--|-----------------------|
| Nivel de instrucción de usuario (Pregunta 1) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • PRIMARIA • SECUNDARIA • TÉCNICA • SUPERIOR • OTRO | 1 2 3 4 5 |
| Edad de usuario (Pregunta 2) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • 18 - 30 AÑOS • 31 - 40 AÑOS • 41 - 50 AÑOS • 51 - 60 AÑOS • + 60 AÑOS | 1 2 3 4 5 |
| Zona de procedencia (Pregunta 3) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • CONO NORTE • CONO SUR • CONO ESTE • CONO CENTRO • CALLAO Y OTROS | 1 2 3 4 5 |
| Medio de reconocimiento del servicio (Pregunta 4) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • POR COMENTARIOS DE AMIGOS O CONOCIDOS • POR REDES SOCIALES • POR RADIO/ TV • POR MEDIO ESCRITOS • OTROS | 1 2 3 4 5 |
| Solicitud del servicio (Pregunta 5) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • BÚSQUEDA DE SERVICIO MÁS ECONÓMICO • MALAS EXPERIENCIAS EN CENTROS VETERINARIOS PRIVADOS • BUENOS RESULTADOS SEGÚN PERSONAS ALLEGADAS • LA CLÍNICA ESTÁ CERCA DE MI DOMICILIO • OTRO | 1 2 3 4 5 |
| Número de servicios recibidos (Pregunta 6) | Número de usuarios y porcentaje del total | <ul style="list-style-type: none"> • UNA VEZ • DOS VECES • TRES VECES • CUATRO VECES • MÁS DE CUATRO VECES | 1 2 3 4 5 |

2. Consentimiento informado

El presente estudio es realizado por **Patricia Stephanie Lozada Pedraza**, alumna de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. Este trabajo tiene por objeto **establecer la relación entre la confianza generada por los médicos y la satisfacción del usuario externo del servicio quirúrgico anestésico de la Clínica de Animales Menores - Facultad de Medicina Veterinaria- UNMSM.**

Si usted desea participar, se le solicitará responder un cuestionario de 33 preguntas, lo cual tomaría alrededor de 20 minutos. El desarrollo de este procedimiento no constituye riesgo directo para el participante.

La participación es voluntaria, la información recogida será confidencial y sólo podrá ser utilizada para efectos de la investigación. La colaboración en el presente estudio, no implica un beneficio directo para el participante, ni tampoco un costo que deba asumir el mismo, siendo la investigadora, quien proporcione los medios necesarios para el desarrollo de las encuestas.

Los riesgos potenciales asociados a la presente recolección de información serían las posibles molestias al responder ciertas preguntas y la pérdida de confidencialidad de los datos personales. Si alguna pregunta le resultara incómoda, molesta o muy difícil de responder, podrá darlo a conocer a la persona encargada y/o abstenerse de contestar, siendo la investigadora quien asista de manera activa y diligente en los casos de dudas o molestias generadas al desarrollar las encuestas. De otro lado, la investigadora se compromete a utilizar la información recibida de manera que se resguarde en todo momento la identidad de los participantes.

Previo a su participación, Ud. podrá formular las preguntas que considere necesarias; además, se puede dar por terminada la colaboración en el estudio, en cualquier momento, sin perjuicio para el participante. De igual modo, si tuviera alguna consulta en relación con la investigación o requiera contactar por

algún motivo a la investigadora, se anexan al final del documento, los datos de la misma.

Gracias por su colaboración.

Firma de la investigadora

Investigadora: Patricia Lozada Pedraza

Teléfono: 955852965

Correo electrónico: patyloz_vet30@hotmail.com

patylozvet@gmail.com

Yo, _____ autorizo mi participación en el presente estudio y señalo que mi participación es enteramente voluntaria.

Habiendo recibido información respecto al objeto de estudio y al correcto uso de mis datos, he podido realizar las preguntas que he considerado necesarias, las cuales han sido respondidas de manera satisfactoria. Al firmar este documento, indico mi consentimiento sobre el uso de mis datos personales, únicamente para efectos de la investigación, teniendo en cuenta que mi participación en ésta puede ser finalizada en cualquier momento, sin que ello represente ningún perjuicio.

FIRMA

NOMBRE:

DNI:

3. Aprobación por el Comité Institucional de Ética-USMP

La Molina, 09 de junio de 2022

Oficio No. 571- 2022 - CIEI-FMH- USMP



Señorita
Patricia Stephanie Lozada Pedraza
Alumna de posgrado
Facultad de Medicina Humana
Universidad de San Martín de
PorresPresente

Ref. Plan de investigación titulado: Confianza generada por los médicos y satisfacción del usuario externo del servicio quirúrgico-anestésico en una Clínica Veterinaria Docente de Lima – 2021.

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y en atención a su solicitud informarle que, en cumplimiento de las buenas prácticas clínicas y la legislación peruana vigente en materia de investigación científica en el campo de la salud, el Comité de mi presidencia, en la **sesión del 06 de junio evaluó y aprobó** el siguiente documento:

- **Plan de investigación titulado: Confianza generada por los médicos y satisfacción del usuario externo del servicio quirúrgico-anestésico en una Clínica Veterinaria Docente de Lima – 2021.**

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines que correspondan.

Atentamente,



Dr. Amador Vargas Guerra
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación
de la Facultad de Medicina Humana de la
Universidad de San Martín de Porres

AVG/ABZ/ma

4. Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos

VALIDACION 1:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACION DEL "CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA
GENERADO POR LOS MÉDICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA
UNIDAD DE CIRUGÍA Y ANESTESIA/ CAME/ FMV- UNMSM"

I. CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA GENERADO POR LOS MÉDICOS

| N° | Variables | Dimensiones/ ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 01 | CONFIANZA GENERADA POR LOS MÉDICOS | Habilidad comunicativa (Preguntas 9,10,11) | X | | X | | X | | |
| 02 | | Trato y actitud (Preguntas 12,13,14) | X | | X | | X | | |
| 03 | | Experiencia profesional (Preguntas 15,16) | X | | X | | X | | |
| 04 | | Percepción de seguridad (Preguntas 18 y 26) | X | | X | | X | | |

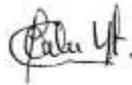
Observaciones (Precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Mg. Jacqueline Cahua Ugarte

DNI 09521579 CMVP 4129

Especialidad del validador: Magister en Fisiología, Médico veterinario con Segunda especialidad en Animales de Compañía



FIRMA

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: - Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

II. CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

| N° | Variables | Dimensiones/ ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 05 | SATISFACCION DEL USUARIO | Trato de los médicos (preguntas 19, 21, 23, 30) | X | | X | | X | | |
| 06 | | Información al usuario (Preguntas 24,25, 29,31) | X | | X | | X | | |
| 07 | | Calidad del proceso (preguntas 17, 22,27,32) | X | | X | | X | | |

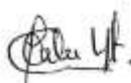
Observaciones (Precisar si hay suficiencia): __HAY SUFICIENCIA__

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg._Mg. Jacqueline Cahua Ugarte

DNI 09521579 CMVP 4129

Especialidad del validador : Magister en Fisiología, Médico veterinario con Segunda especialidad en Animales de Compañía



FIRMA

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota - Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

VALIDACIÓN 2:

VALIDACIÓN DEL “CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA GENERADO POR LOS MÉDICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA UNIDAD DE CIRUGÍA Y ANESTESIA/ CAME/ FMV- UNMSM”

I. CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA GENERADO POR LOS MÉDICOS

| N° | Variables | Dimensiones/ Itens | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 01 | CONFIANZA GENERADA POR LOS MÉDICOS | Habilidad comunicativa (Preguntas 9,10,11) | X | | X | | X | | |
| 02 | | Capacidad de vínculo interpersonal (Preguntas 12,13, 14) | X | | X | | X | | |
| 03 | | Experiencia profesional (Preguntas 15, 16) | X | | X | | X | | |
| 04 | | Percepción de seguridad (Preguntas 18 y 26) | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia):_

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

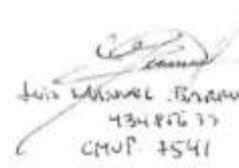
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr./ Mg. Mg. LUIS MANUEL BARRIOS ARPI

DNI 43485699 CMVP 7541

Especialidad del validador : MAESTRIA EN BIOLOGÍA MOLECULAR



Luis Manuel Barrios Arpi
43485699
CMVP 7541

| |
|---|
| <p>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.</p> <p>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.</p> <p>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</p> <p>Nota. - Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.</p> |
|---|

II. **CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

| N° | Variables | Dimensiones/ Itens | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 05 | SATISFACCION DEL USUARIO | Trato de los médicos (preguntas 19, 21, 23, 30) | X | | X | | X | | |
| 06 | | Información al usuario (Preguntas 24,25, 29,31) | X | | X | | X | | |
| 07 | | Calidad del proceso (preguntas 17, 22,27,32) | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia):_

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr./ Mg. Mg. LUIS MANUEL BARRIOS ARPI

DNI 43485699 CMVP 7541

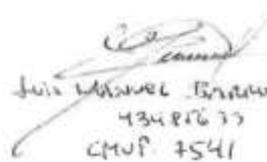
Especialidad del validador : MAESTRIA EN BIOLOGÍA MOLECULAR

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. - Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Luis Manuel Barrios Arpi
 43485699
 CMVP 7541

VALIDACIÓN 3:

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS**

**VALIDACION DEL "CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DE LA CONFIANZA GENERADA POR
LOS MÉDICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA UNIDAD DE CIRUGÍA Y
ANESTESIA/ CAME/ FMV- UNMSM"**

**I. CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA GENERADO
POR LOS MÉDICOS**

| N° | Variables | Dimensiones/ Items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 01 | CONFIANZA GENERADA POR LOS MÉDICOS | Habilidad comunicativa (Preguntas 9,10,11) | X | | X | | X | | |
| 02 | | Trato y actitud (Preguntas 12,13,14) | X | | X | | X | | |
| 03 | | Experiencia profesional (Preguntas 15,16) | X | | X | | X | | |
| 04 | | Percepción de seguridad (Preguntas 18 y 28) | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg Chipayo Gonzales Isaac Ruben

DMI 10689451 CMVP 4744

Especialidad del validador: Maestría en Farmacología


Firma

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto/índice formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: - Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

II. CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

| N° | Variables | Dimensiones/ ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 05 | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Trato de los médicos (preguntas 19, 21, 23, 30) | X | | X | | X | | |
| 06 | | Información al usuario (Preguntas 24,25, 29,31) | X | | X | | X | | |
| 07 | | Calidad del proceso (preguntas 17, 22,27,32) | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg Chipayo Gonzales Ysaac Ruben

DNI 10689451 CMVP 4794

Especialidad del validador: Maestría en Farmacología


PRMA

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota - Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.