



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempos  
de COVID 19, en consulta externa de dermatología, junio  
2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Dapello Petit, Erika Fabiola ([orcid.org/0000-0002-3214-7424](https://orcid.org/0000-0002-3214-7424))

**ASESOR:**

Mg. Villegas Rivas, Danny Alberto ([orcid.org/0000-0002-8651-1367](https://orcid.org/0000-0002-8651-1367))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA- PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Gracias al Todopoderoso por bendecirme permitiéndome realizar más estudios, haciéndome crecer como profesional de la salud responsable, pensando siempre en el bienestar del prójimo

Erika Dapello Petit

## **Agradecimiento**

A **mi madre**, por apoyarme en cada paso, dándome fuerza y cuidados.

A la **Dra Rosemerie Milay Melgar Choy**, por autorizarme a realizar el estudio en el servicio, y guiarme durante su ejecución.

A las **Dras. Nathaly Bar, Jackeline Montero**, Rosa Vargas, María del Carmen Castro Rodríguez por orientarme en la elaboración de los cuestionarios usados.

A las **residentes** del servicio de dermatología del CH PNPLNS, por su apoyo en la orientación de los pacientes.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	8
3.2 Variables y operacionalización.....	8
3.3 Población, muestra y muestreo.....	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	9
3.5 Procedimientos .....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII.RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

Tabla 1 Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.....	10
Tabla 2 Validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS...	11
Tabla 3 Validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL MINSA.....	12
Tabla 4 Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra .....	14
Tabla 5 Significancia y correlación entre la Calidad de atención y la Satisfacción del paciente de consulta externa de Dermatología del CH PNP LNS, junio 2022	22
Tabla 6 Significancia y correlación entre la satisfacción del paciente por la Tangibilidad y la Calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología del CH PNP LNS, Junio 2022 .....	23
Tabla 7 Significancia y correlación entre la Satisfacción del paciente por la Fiabilidad y la calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, Junio 2022.....	24
Tabla 8 Significancia y correlación entre la Satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta y la Calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, junio 2022 .....	25
Tabla 9 Significancia y correlación entre la Satisfacción del paciente por la Seguridad y la Calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, Junio 2022.....	26
Tabla 10 Significancia y correlación entre la satisfacción del paciente por la empatía y la calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, junio 2022.....	27

## Índice de figuras

Ilustración 1 Distribución porcentual de la percepción sobre la Satisfacción de los pacientes de consulta externa en el Dpto. de Dermatología del CHPNP LNS, Lima 2022 .....	15
Ilustración 2 Distribución porcentual de la percepción sobre la Calidad de atención en la consulta externa del Dpto. de Dermatología del CH PNP LNS, Lima 2022. 16	
Ilustración 3 Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Tangibilidad.....	17
Ilustración 4 Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Fiabilidad.....	18
Ilustración 5 Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Responsabilidad.....	19
Ilustración 6 Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Seguridad.....	20
Ilustración 7 Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Empatía.....	21

## Resumen

Desde marzo del 2020, la COVID-19, declarada por la OMS como pandemia causó un colapso en los diversos sistemas sanitarios del mundo, suspendiéndose de forma brusca la atención de todas las patologías no COVID-19, lo cual trajo consigo, discomfort entre los pacientes por la desatención de sus demás problemas de salud. Ante ello, se reactiva las atenciones presenciales de los diversos servicios del CH PNPLNS, aplicando protocolos de atención con las medidas de bioseguridad adecuadas, es por ello, que se realiza este estudio cuantitativo, aplicado, descriptivo correlacional y transversal. Utilizando los cuestionarios SERVQUAL y SERVQUOS, obteniéndose que, si existe una correlación muy alta (rho de Spearman 0,948) entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido por consultorios externos del servicio de dermatología del CH PNPLNS, junio 2022, así como también, entre las dimensiones de la variable satisfacción y la variable calidad de atención. (p 0.000).

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción del paciente, consulta externa dermatología.

## Abstract

Since March 2020, COVID-19, declared by WHO as a pandemic caused a collapse in the various health systems of the world, abruptly suspending the attention of all non-COVID-19 pathologies, which brought about discomfort among patients by neglecting their other health problems. In view of this, the in-person attention of the various services of the CH PNPLNS is reactivated, applying protocols of care with appropriate biosecurity measures, it is for this reason that this quantitative, applied, descriptive and cross-sectional study is carried out. Using the SERVQUAL and SERVQUOS questionnaires, we obtained that, if there is a very high correlation (rho of Spearman 0.948) between the quality of care and the satisfaction of the patient attended by external consultation of the dermatology service of the CH PNPLNS, June 2022, as well as between the dimensions of the satisfaction variable and the quality-of-care variable. ( $p < 0.000$ ).

**Keywords:** quality of care, patient satisfaction, outpatient consult dermatology.



## I. INTRODUCCIÓN

Para poder conocer sobre satisfacción del paciente y en base a ello poder tomar medidas de corrección dentro de las atenciones asistenciales de un servicio de salud, es necesario tener en claro lo que es calidad en salud, que lejos de quedar en solo una definición, es la meta a la que se pretende alcanzar, y consta en que todo paciente reciba un diagnóstico y tratamiento certero, con el mínimo riesgo de iatrogenia y obteniendo como consecuencia los mejores resultados y el restablecimiento de la salud del paciente (OMS 2019).

Debido a un déficit en la calidad de atención en los países en vía de desarrollo, se reporta de 5,7 y 8,4 millones de muertes. (OMS 2021), en nuestro país, en los últimos años, se ha venido evidenciando una lenta, pero mejora en la calidad de atención. En un artículo peruano sobre un estudio realizado a los pacientes de consulta externa en algunas IPRESS del MINSA, el que tiene la mayor cobertura de salud en el Perú, concluye que tres de cada cuatro pacientes refieren que la atención brindada fue buena o muy buena, sin embargo, hay algunos grupos poblacionales como aquellos con enfermedades crónicas, diferente lenguaje como lenguas nativas, o grupos poblacionales aglomerados, que tienen un menor porcentaje de satisfacción, ante la atención que les fue brindada (Hernández et al., 2019).

El desafío de hoy en día, es la calidad de atención, tanto para los profesionales en salud como para las instituciones, ya que se ha tenido que gestionar nuevas modalidades de atención, para hacer frente a los riesgos originados por la actual pandemia causada por el virus del SARS COVID 19, y así poder continuar satisfaciendo las necesidades del paciente (Jiménez D., 2021).

Por un lado, en el CH PNP LNS la calidad de atención en las prestaciones asistenciales disminuyó considerablemente, dado a que el servicio de consultorios externos de las diversas especialidades fue suspendido en su totalidad por el riesgo de contagio con la COVID 19 generando un incremento de pacientes, quienes acudían a emergencia no COVID por problemas dermatológicos causados por el

estrés generado ante los nuevos estilos de vida y el miedo al contagio; además, los pacientes acudían por lesiones generadas por la infección propia del virus, por el uso de EPP, desinfectantes, alcohol y/o alcohol en gel. Esto es debido a que la gestión a nivel de dirección y administración no previno diferentes situaciones para ejecutar planes de contingencia y poder enfrentar, de manera óptima, la nueva situación del país. (Jiménez D., 2021).

Por lo tanto, como problema general se planteó: ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acuda al servicio de consultorios externos del departamento de dermatología en el CH PNP Luis N Sáenz en tiempos de COVID-19?, y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la tangibilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022 (b) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (c) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (d) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la seguridad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (e) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.

Este estudio tiene justificación práctica, ya que con ayuda de la información obtenida se establece estrategias y métodos para optimizar la calidad en consulta externa de dermatología en el CH PNP Luis N Sáenz, en tiempos de pandemia. Tiene justificación teórica, ya que los resultados obtenidos sirven de aporte y serán analizados para futuras investigaciones. Además, cuenta con justificación metodológica, ya que demuestra las diversas aplicaciones que podemos realizar a instrumentos empleados internacionalmente, en la población objeto de este estudio, y así precisar la relación existente entre calidad en la consulta externa en un servicio de dermatología y la satisfacción de los pacientes. Por último, cuenta

con una justificación social, porque permite optimizar la salud de los pacientes dermatológicos en base a las acciones de mejora que se proponen durante la pandemia del COVID-19.

El objetivo general fue: Determinar la asociación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acuda al servicio de consultorios externos del departamento de dermatología en el CH PNP Luis N Sáenz en tiempos de COVID-19; y específicamente se intenta: (a) Determinar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la tangibilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022 (b) Determinar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (c) Determinar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (d) Determinar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la seguridad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (e) Determinar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.

Como hipótesis general en este estudio se plantea: Existe asociación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acuda al servicio de consultorios externos del departamento de dermatología en el CH PNP Luis N Sáenz en tiempos de COVID-19; y como hipótesis específica: (a) Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la tangibilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022 (b) Exista asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (c) Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (d) Determinar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción

del paciente por la seguridad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (e) Determinar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales, Hernández y otros (2019), en consultorio externos de establecimientos del MINSA a nivel nacional, realizaron una investigación descriptiva, en un tiempo determinado, con los resultados de la (ENAH) 2018, para determinar el nivel de complacencia de los pacientes, y los factores que estaban relacionados a ello. Se incluyó a 14 206 personas que recibieron atención en algún establecimiento del (MINSA) durante 2018 y el 74.3% calificó como "bueno o muy bueno" el servicio brindado, sin embargo, había un grupo de pacientes con ciertos factores como tener una lengua nativa, alguna enfermedad crónica o vivir en poblaciones numerosas, que reportaron cierto grado de disconfort, encontrando que, entre el grado de satisfacción y factores sociodemográficos, había una relación directamente proporcional.

Según Piedra y Lipa (2018) en su estudio descriptivo asociativo, en la emergencia de un hospital de Essalud, determinan que la asociación entre la complacencia de los pacientes según el tipo de servicio brindado, es significativa y directamente proporcional, siendo empatía, la dimensión de la variable satisfacción, la de mayor influencia en el cuestionario.

Según Infantes (2017) evalúa todo lo relacionado a la percepción de 305 pacientes por el tipo de atención brindada, en consultorios externos de un Hospital en Iquitos de medicina complementaria, mediante el uso del cuestionario SERVQUAL modificado, en donde la variable satisfacción era evaluada en sus cinco dimensiones, siendo empatía y tangibilidad, las de mayor aceptación.

Ramos, Podesta y Ruiz (2020), evalúan a 123 pacientes que se les había realizado tratamientos faciales estéticos en un establecimiento privado en Lima, practicándoles la encuesta SERVPERF y la encuesta SUCE para cada una de sus

variables motivos de este estudio, obteniendo el 58% de pacientes como reporte de calidad de atención media, y tangibilidad, seguridad y empatía fueron las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción. Se halló una asociación positiva entre lo que es clase del servicio y complacencia del paciente, así como también entre satisfacción y tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad, no siendo el caso en la relación entre satisfacción y empatía y fiabilidad.

Becerra y Condori (2019), tuvo como objeto encontrar que tan satisfechos se encontraban los pacientes de consulta externa en cuatro hospitales públicos en Ica, luego de haber implementado un plan denominado "cero colas", en donde 1067 pacientes entrevistados con la encuesta (ENSUSALUD 2016), dieron como resultado un 70.6% y 73.7% como muy satisfecho/satisfecho, llegando a la conclusión que, con el uso de dicho plan, se elevó el grado de satisfacción general.

Dentro de los antecedentes internacionales, Pérez et. all (2020), mediante un análisis descriptivo transversal, aplica el cuestionario SERVPERF, a una muestra de 493 pacientes atendidos por COVID-19 en un hospital en Cuba, para valorar el nivel del sistema sanitario de Cuba ante la pandemia, mediante la aprobación del paciente. El 70% de pacientes refirieron estar satisfechos en la dimensión de tangibilidad, mientras que el 100% estuvieron muy satisfechos en las cuatro dimensiones restantes.

Henao, Giraldo y Yepes (2018), plantean como objetivo el describir el estado actual y realizar una evaluación integral de las pruebas utilizadas para identificar la calidad en la atención, realizando un estudio descriptivo mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas como artículos, guías, tesis, entre otros, donde hagan mención sobre instrumentos para dicho fin, en las instituciones de salud. Se encontró diversos estudios con validez adecuada, donde las escalas (SERVQUAL) y (SERVQHOS), fueron las más utilizadas, así como también de sus adaptaciones realizadas en diversos países, lo que determina que es importante identificar la calidad de las instituciones sanitarias, y así, incrementar la satisfacción en usuarios.

Mira JJ y otros (2019), se busca entender el concepto multidimensional de la satisfacción del paciente, cuyos elementos varían según el tipo de atención brindada al paciente. Se realizó el planteamiento de nuevos enfoques y medidas

como calidad objetiva, sustentadas en el estudio de los usuarios, obteniendo que la satisfacción de éstos abarca diversas dimensiones, las cuales varían según el tipo de atención que se dé al paciente.

Según Fariño y otros (2018) los problemas de mayor relevancia en un sistema sanitario es la satisfacción de los pacientes ante las atenciones brindadas, pero lo que desarrollo un estudio alineado a los parámetros del modelo SERVQUAL. Como resultado, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad, fueron las dimensiones con mayor cantidad de pacientes como insatisfechos y la dimensión de tangibilidad con mayor porcentaje de satisfecho, ya que el 77% señala que se cuenta con buen equipamiento e infraestructura. A través de este estudio se concluye los niveles de calidad y satisfacción como regular o poco satisfecho.

Según Vásquez y otros (2018) evalúa descriptivamente, a 395 pacientes de un centro de salud de atención primaria, quienes participaron de la encuesta SERVPREF, la cual analiza la satisfacción del paciente por la calidad de atención en el servicio brindado, obteniendo al 82% de los pacientes como satisfechos en la dimensión de tangibilidad, 65% con la dimensión de fiabilidad y responsabilidad, siendo el 70% insatisfecho por el tiempo de espera.

El concepto de calidad al usuario, es algo que se ha mantenido en cambio constante a través del tiempo, ya que antes no era considerado como actualmente, en aquello fundamental e indispensable en todo proceso a realizarse dentro de una institución, por su repercusión económica y social, más aún, cuando inicialmente, es en el sector industrial dónde se inicia a señalar su importancia como marcador para sobresalir y diferenciarse de la competencia, para luego de unos 30 años atrás, considerarse como un lineamiento dentro de las intervenciones en salud, realizando su evaluación mediante auditorias, y en la actualidad, no es posible considerar el término de salud, sin relacionarlo con el de calidad.

Robledo, H. (2017), cita a Crosby en su definición de calidad, como el hecho de asegurar que cada paciente reciba una atención adecuada, es decir, ceñirse a protocolos médicos que enmarcan las practicas aceptadas universalmente como las mejores, por profesionales reconocidos en sus entidades colegiadas y/o instituciones de gran renombre, para su diagnóstico, tratamiento y rehabilitación,

en un ambiente hospitalario o de consulta externa, sin mermar los costos para su atención.

Otra definición de calidad es: grado óptimo en el que todo paciente reciba un diagnóstico y tratamiento certero, con el mínimo riesgo de iatrogenia y obteniendo como consecuencia los mejores resultados y el restablecimiento de la salud del paciente (Carvajal, c., 2018). La calidad hace referencia a la evaluación propia e inherente que hace el paciente como resultado de la comparación entre sus deseos y sus percepciones frente a un servicio recibido.

Para evaluar la variable calidad, junto con sus dos dimensiones (calidad objetiva, calidad subjetiva), se utilizó el cuestionario SERVQHOS modificado en 1998 (Mira J., 1998) adaptado al servicio de consulta externa en tiempos del COVID-19, fines de estudio de esta investigación, el cual parte de la modificación del cuestionario SERVQUAL, el cual consta de 19 preguntas, nueve de calidad objetiva, refiriéndose a todo aquello que puede ser corroborado y confirmado, y diez de calidad subjetiva, como aquellos juicios de valor que se ven afectados por los sentimientos o percepciones propias de cada persona, lo cual hace más difícil su evaluación.

La satisfacción del paciente, hoy por hoy, funciona como un marcador de aceptación o rechazo hacia los procesos administrativos que viene realizando la gerencia a cargo de cada centro de salud, como también de las practicas clínicas y tratamientos médicos empleados. (Serrano, R. y Lorient, N, 2018).

Se entiende como la valoración real que emite sobre cada actividad desarrollada dentro de un servicio sanitario, y de ello dependerá la adherencia del paciente, como también, la eficacia de los procesos en salud, funcionando como indicador ante el resultado de la atención recibida (Feldman, et. al 2017).

Para evaluar la variable satisfacción del paciente de consulta externa y sus cinco dimensiones, se aplicó el cuestionario SERVQUAL-MINSA, adaptado para la atención en consultorios externos en tiempos del COVID-19, donde cada ítem se corresponde en relación a las cinco dimensiones de satisfacción: tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad.

Gracias a la técnica Delphi, la calidad de atención se relaciona con las dimensiones de satisfacción como accesibilidad, confort, capacidad de respuesta, entre otras, formando dos teorías: Teoría de la acción razonada, en la que la satisfacción del paciente está supeditada a su apreciación y en la envergadura que éste adjudica a cada dimensión de dicha variable; y la Teoría de la confirmación de expectativas, donde la diferencia entre lo que el paciente esperaba recibir y lo que verdaderamente recibió, da como resultado el nivel de satisfacción (Mira, 2016).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Se llevo a cabo una investigación cuantitativa, ya que se presentó y analizó hipótesis y datos numéricos obtenidos mediante una encuesta sobre variables para determinar una asociación entre éstas, aplicada porque se indagó la gestión administrativa para mejorarla, no experimental porque el autor no alteró el objeto de la investigación (Sarduy, Y., 2007), de alcance descriptivo correlacional porque como señala Hernández et al. En el 2014, se recogió información sobre las variables planteadas y el grado de asociación entre éstas, identificando las características de los procesos en la actual pandemia y diseño de corte transversal porque las variables fueron estudiadas en un tiempo definido.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 01: Calidad de atención en la consulta externa del departamento de dermatología

Dimensiones:

- Calidad objetiva
- Calidad subjetiva

Variable 02: Satisfacción del paciente

Dimensiones:

- Seguridad



- Empatía
- Tangibilidad
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Población: Todos los pacientes que acudieron al departamento de dermatología del CHPNP LNS en junio del 2022.

Muestra: Todos los pacientes usuarios del servicio de consultorios externos del departamento de dermatología del CHPNP LNS en junio del 2022.

Tipo de muestreo: por conveniencia, porque se invitará a pacientes que, por su disponibilidad, de forma voluntaria, deseen realizar la encuesta a utilizar, obteniendo de forma sencilla y rápida sus puntos de vista por los servicios brindados durante su atención en el departamento de dermatología. (Hernández et al., 2014).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta fue la técnica usada y el cuestionario SERVQHOS modificado en 1998 (Mira J., 1998) el instrumento, debidamente adaptado para la atención en consultorios externos en tiempos de COVID-19, fines en este estudio. Consta de 19 preguntas, nueve de calidad objetiva, refiriéndose a todo aquello que puede ser corroborado y confirmado, y diez de calidad subjetiva, como aquellos juicios de valor que se ven afectados por los sentimientos o percepciones propias de cada persona, lo cual hace más difícil su evaluación.

Del mismo modo, por la variable satisfacción del paciente y sus cinco dimensiones, se empleó el cuestionario SERVQUAL-MINSA adaptado en atención de consultorios externos de dermatología en tiempos del COVID-19,

donde cada ítem se corresponde con relación a las cinco dimensiones de calidad.

### Validez y confiabilidad de los instrumentos

Se dice que un instrumento es válido, cuando las conclusiones que se obtienen a partir de la evaluación de los resultados por su aplicación abarquen sus consecuencias éticas y sociales, cuantificando lo que dice cuantificar. (Soriano 2020)

Para Soriano (2020), confiabilidad es la capacidad de poder obtener los mismos resultados, al medir en repetidas oportunidades el objeto de análisis con un mismo instrumento, sin asegurar su precisión. El instrumento puede ser confiable, sin embargo, puede ser alterado para obtener resultados deseados, o puede no ser adaptado para algún tipo de población en especial, siendo no válido.

En análisis con datos politómicos, Alfa de Cronbach coeficiente, permite identificar confiabilidad en las encuestas utilizadas, donde los resultados se analizan según la tabla a continuación.

Tabla 1  
*Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach*

<b>Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de fiabilidad de los ítems analizados</b>
0 ; 0.5	Inaceptable
0.5 ; 0.6	Pobre
0.6 ; 0.7	Débil
0.7 ; 0.8	Aceptable
0.8 ; 0.9	Bueno
0.9 ; 1	Excelente

*Nota: Chávez (2018)*

Para esta investigación, con veinte usuarios del servicio de consultorios externos del departamento de dermatología del CH PNP Luis N. Sáenz, se hizo una prueba piloto, para demostrar el grado de confianza de los instrumentos SERVQHOS y SERVQUAL adaptados a la consulta externa de dermatología en tiempos del COVID-19, mediante alfa de Cronbach, donde se obtuvo 0.926885645 y 0.94523211 respectivamente, demostrando así, que los instrumentos que se utilizaron, son altamente confiables

Tabla 2

*Validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS*

<b>Título</b>	Formulario que evalúa la calidad de la atención en época de pandemia, en consulta externa de dermatología en el CHPNP
<b>Autores</b>	Dapello (2022)
<b>Validez</b>	<p>SERVQHUOS es un cuestionario que es utilizado para la valoración de la calidad de atención, fue modificado por Mira et al. (1998) de SERVQUAL para área de hospitalización, acondicionado por Dapello y aplicarlo en el presente trabajo. La validez del contenido del cuestionario, se realizó con la evaluación de cinco jueces expertos, quienes indicaron que era aplicable para la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dra. Nathaly Bar Fernández</li> <li>• Dra. Rosemarie Milay Melgar Choy</li> <li>• Dra. Jackelyn Montero Pacora</li> <li>• Dra. Rosa Guadalupe Vargas Muñante</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dra. María del Carmen Castro Rodríguez</li> </ul>
<b>Confiabilidad</b>	Por un plan piloto con veinte asistentes a consulta externa del departamento de dermatología en época del COVID-19, donde el resultado del Alfa de Cronbach de 0.926885645.
<b>Conclusión</b>	Luego del resultado de la evaluación de cinco jueces expertos, y con un resultado de excelente en el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cuestionario SERVQUOS, puede ser utilizado en este estudio.

Tabla 3

*Validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL MINSA*

<b>Título</b>	Formulario que evalúa la satisfacción en época de COVID 19, en consulta externa de dermatología en el CHPNP
<b>Autores</b>	Dapello (2022)
<b>Validez</b>	<p>SERVQUAL mide el nivel de satisfacción del paciente, elaborado por Parasuraman, Zeithalm y Berry y acondicionado Dapello por aplicarlo al presente trabajo. La validez del contenido del cuestionario se realizó con la evaluación de cinco jueces expertos, quienes indicaron que era aplicable para la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dra. Nathaly Bar Fernández</li> <li>• Dra. Rosemarie Milay Melgar Choy</li> <li>• Dra. Jackelyn Montero Pacora</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dra. Rosa Guadalupe Vargas Muñante</li> <li>• Dra. María del Carmen Castro Rodríguez</li> </ul>
<b>Confiabilidad</b>	Por un plan piloto con veinte asistentes a consulta externa del departamento de dermatología en época del COVID-19, donde el resultado del Alfa de Cronbach de 0.94523211
<b>Conclusión</b>	Luego del resultado de la evaluación de cinco jueces expertos, y con un resultado de excelente en el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cuestionario SERVQUOS, puede ser utilizado en este estudio.

### 3.5 Procedimientos

Se requirió la autorización a la jefa del servicio de dermatología del CH PNP Luis N. Sáenz, Dra. Rosemarie Milay Melgar Choy (Anexo 5), para la aplicación de los cuestionarios SERVQUAL y SERVQUOS, a los asistentes al servicio de consultorios externos del departamento de dermatología en época de COVID-19, en junio del 2022.

Luego de que los cuestionarios fueron adaptados para el presente estudio, se aplicó un plan piloto a veinte usuarios, cuya finalidad fué respaldar su validez y confiabilidad, así como también el entendimiento de las preguntas por parte de los pacientes, el orden de la formulación de éstas, la importancia de plasmar las dimensiones de cada variable y si el tiempo que los pacientes empleaban para responderlas era aceptable por ellos, o si les resultaba engorroso para un replanteamiento.

Después de validar ambos instrumentos, su aplicación estuvo a cargo del autor de este trabajo de investigación, y de las médicos residentes de

dermatología, quienes previamente fueron capacitadas para ello, explicando a cada paciente que de forma voluntaria deseaba participar del estudio, los objetivos y la importancia de su realización, quienes en promedio tardaban de 10-20 min en completar ambos cuestionarios, y las respuestas fueron analizadas con la muestra estadística que señala correspondencia entre las variables que son motivo de esta investigación.

### 3.6 Método de análisis de datos

La creación de base de datos se realizó en hojas de cálculo Excel, y su análisis con el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25. Para la digitación de los datos se contempló un control de calidad del 10% de los cuestionarios registrados, eliminando del registro aquellos cuestionarios que no hayan sido llenados en su totalidad.

Para identificar la asociación entre ambas variables, se hizo un análisis con el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ). Para los resultados, Hernández, Fernández y Baptista. (2014), afirman que para obtener los resultados para un estudio cuantitativo, puede emplearse un software, para poder analizar la confiabilidad y validez de los instrumentos y pruebas estadísticas de hipótesis.

Tabla 4  
*Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra*

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

*Nota:* La fuente se obtuvo de Bisquerra (2009)

### 3.7 Aspectos éticos

Dado que fue una intervención en seres humanos, el consentimiento firmado fue solicitado de forma voluntaria previo a la investigación, según la Declaración de Helsinki. Previamente, se explicó a cada paciente acerca de los propósitos, procedimientos y duración del estudio, así como los riesgos y beneficios que este supone. Del mismo modo, se le indicó que podrá de dejar de participar del estudio en cualquier momento. Se respetó la tipificación de los pacientes y el secreto y autenticidad de los datos sobre cada uno. (AMM, 2013)

Además, se les garantizo a todos los participantes, el respeto al anonimato y seguridad de cada uno de ellos, garantizando que solo el autor de este estudio será quien accedería a todos los datos obtenidos de ambos cuestionarios, sin emitir algún juicio de valor por cada una de ellas, cumpliendo así con las directrices del Reporte Belmont de 1974. (CNPI, 1979).

## IV. RESULTADOS

Presentación de resultados



*Ilustración 1* Distribución porcentual de la percepción sobre la Satisfacción de los pacientes de consulta externa en el Dpto. de Dermatología del CHPNP LNS, Lima 2022

### Interpretación

De la figura 1: El 92,90% señalan estar satisfechos, mientras que el 7,10% poco satisfechos, concluyendo así, que la mayoría de los pacientes en el departamento de dermatología del CH PNPLNS Lima 2022, por el servicio de consultorios externos, se encuentran en un grado óptimo.

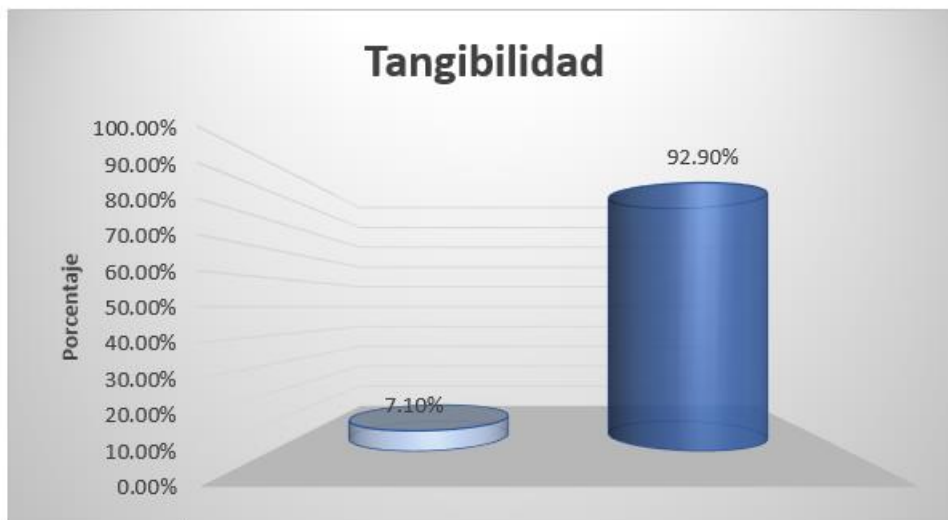


*Ilustración 2* Distribución porcentual de la percepción sobre la Calidad de atención en la consulta externa del Dpto. de Dermatología del CH PNP LNS, Lima 2022

### Interpretación

De la figura 2: El 92,90% señala que la calidad de atención es buena y el 7,10% que la calidad de atención es regular, concluyendo que la calidad de atención en consultorios externos del departamento de dermatología del CH PNPLNS Lima 2022, es buena.





*Ilustración 3* Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Tangibilidad

#### Interpretación

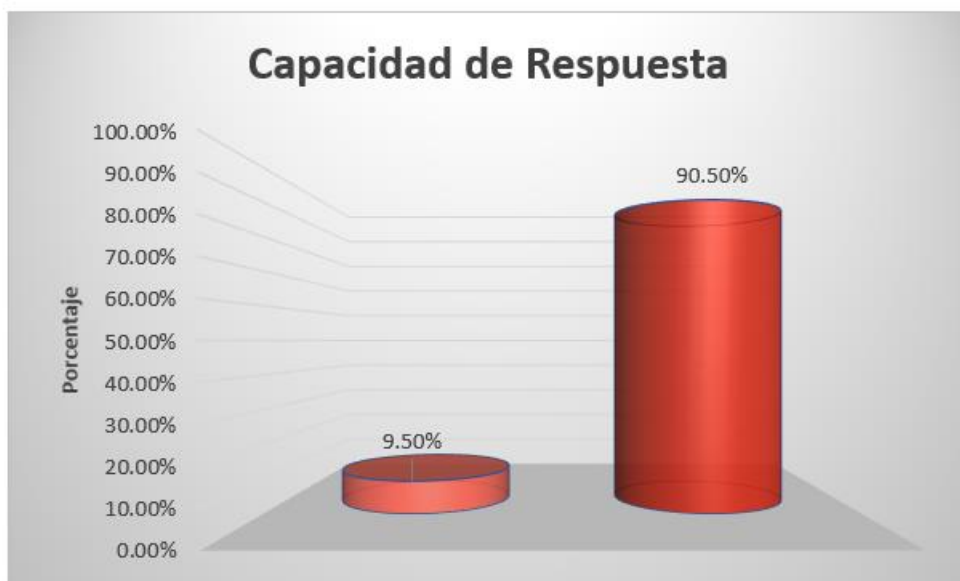
De la figura 3: El 92,90% señala estar satisfecho con los aspectos tangibles y el 7,10% señala estar poco satisfecho, concluyéndose que por la dimensión de Tangibilidad en consultorios externos del departamento de dermatología del CH PNPLNS Lima 2022, los pacientes están satisfechos.



*Ilustración 4* Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Fiabilidad

#### Interpretación

De la figura 4: El 88,10% señala estar satisfecho en la dimensión de fiabilidad, y el 11.90% poco satisfecho, concluyéndose que los pacientes se encuentran satisfechos en los aspectos de la dimensión Fiabilidad en consultorios externos del departamento de dermatología del CH PNPLNS Lima 2022.



*Ilustración 5* Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Responsabilidad

#### Interpretación

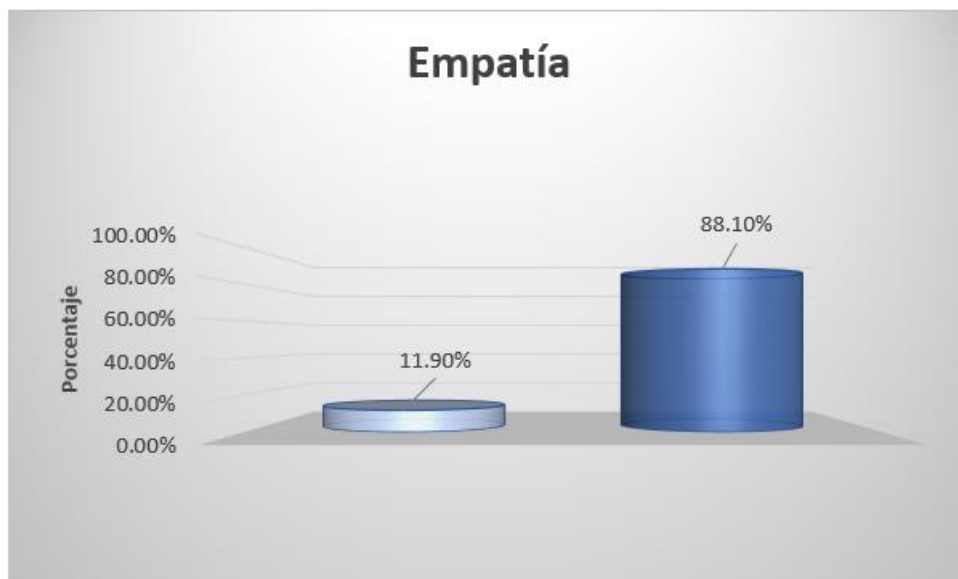
De la figura 5: El 90,5% se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta y el 9,5% poco satisfecho, concluyéndose que los pacientes se encuentran satisfechos con la dimensión de capacidad de respuesta en consultorios externos del departamento de dermatología del CH PNPLNS Lima 2022.



*Ilustración 6* Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Seguridad

#### Interpretación

De la figura 6: El 88,10% se encuentra satisfecho con la dimensión de seguridad y el 11,90% poco satisfecho, concluyéndose que los pacientes se encuentran satisfechos con la dimensión de seguridad en consultorios externos del servicio de dermatología del CH PNPLNS Lima 2022.



*Ilustración 7* Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la dimensión: Empatía

#### Interpretación

De la figura 7: El 88,10% se encuentra satisfecho con la dimensión de Empatía y el 11,90% poco satisfecho, concluyéndose que los pacientes se encuentran satisfechos con la dimensión de Empatía en consultorios externos del servicio de dermatología del CH PNPLNS Lima 2022.

#### Contrastación de hipótesis

##### **Hipótesis General**

$H_0$  No hay una asociación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, en consultorios externos del departamento de Dermatología - CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022

$H_a$  Existe una asociación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de COVID 19, en consultorios externos del departamento de Dermatología - CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.

Tabla 5

*Significancia y correlación entre la Calidad de atención y la Satisfacción del paciente de consulta externa de Dermatología del CH PNP LNS, junio 2022*

<b>Correlaciones</b>			Calidad de Atención	Satisfacción Del Paciente
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,948
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción del Paciente	Coeficiente de correlación	,948	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

#### Interpretación

Tabla 5:  $p = 0,00$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y validamos la hipótesis de quien investiga, por ende, hay asociación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en consultorios externos dermatología - CH PNPLNS, junio 2022; y con un nivel de correlación muy alta (Spearman 0,948).

### Hipótesis Específicos

#### Hipótesis Específico 1

$H_0$  No hay asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente sobre la tangibilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos del departamento de Dermatología - CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022

$H_a$  Existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente sobre la tangibilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos del departamento de Dermatología - CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022

Tabla 6

*Significancia y correlación entre la satisfacción del paciente por la Tangibilidad y la Calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología del CH PNP LNS, Junio 2022*

			<b>Correlaciones</b>	
			Calidad de Atención	Tangibilidad
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,857
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,857	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

#### Interpretación

Tabla 6:  $p = 0,00$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y validamos la hipótesis de quien investiga, por ende, hay asociación entre, la satisfacción de los pacientes por los aspectos tangibles y calidad de la atención en consultorios externos de dermatología, junio 2022; y con un nivel de correlación alta (Spearman 0,857).

#### **Hipótesis Específico 2**

$H_0$  No hay asociación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología - CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.

$H_a$  Existe asociación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022

Tabla 7

Significancia y correlación entre la Satisfacción del paciente por la Fiabilidad y la calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, junio 2022

			Calidad de Atención	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,777
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,777	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

#### Interpretación

Tabla 7:  $p = 0,000$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y validamos la hipótesis de quien investiga, por ende, hay asociación entre la satisfacción del paciente por la confiabilidad y la calidad de atención del servicio de consultorios externos en dermatología - CH PNPLNS, junio 2022; y con un nivel de correlación alta (Spearman 0,777).

#### Hipótesis Específico 3

$H_0$  No hay asociación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta, del paciente en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022

$H_a$  Existe asociación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta, del paciente en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022



**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la Satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta y la Calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, junio 2022*

			<b>Correlaciones</b>	
			Calidad de Atención	Responsabilidad
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,686
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,686	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

#### Interpretación

Tabla 8:  $p = 0,000$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis quien investiga, por ende, hay asociación entre la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de dermatología en el CH PNPLNS, junio de 2022; y con un nivel de correlación alta (Spearman 0,686).

#### **Hipótesis Específico 4**

$H_0$  No hay asociación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la seguridad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022

$H_a$  Existe asociación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la seguridad en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022

Tabla 9

Significancia y correlación entre la Satisfacción del paciente por la Seguridad y la Calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, junio 2022

			<b>Correlaciones</b>	
			Calidad de Atención	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,534
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,534	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

#### Interpretación

Tabla 9:  $p = 0,000$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis quien investiga, por ende, existe asociación entre la satisfacción del paciente por la seguridad y la calidad en el servicio de consultorios externos de dermatología en el CH PNPLNS, junio de 2022 y con un nivel de correlación moderada (Spearman 0,534)

#### Hipótesis Específico 5

$H_0$  No hay asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.

$H_a$  Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.

Tabla 10

Significancia y correlación entre la satisfacción del paciente por la empatía y la calidad de atención del área de consulta externa de Dermatología en el CH PNP LNS, junio 2022

<b>Correlaciones</b>			Calidad de Atención	Empatía
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,619
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Empatía	Coeficiente de correlación	,619	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

#### Interpretación

De la tabla 10:  $p = 0,000$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis del investigador, por ende, si existe asociación entre la satisfacción del paciente por la seguridad y la calidad de atención del servicio de consultorios externos de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022; y con un nivel de correlación moderada (Spearman 0,619)

## V. DISCUSIÓN

Sin duda alguna, la actual pandemia a la que nuestro sistema de salud continúa haciendo frente, generó un gran reto para el personal administrativo y asistencial dentro de sus instituciones, ya que durante los periodos iniciales en los que había una gran demanda de atención de casos positivos y de difícil manejo, se dejó de lado las atenciones de otras patologías de las diversas especialidades, ya sean de índole agudo o crónico, y que continuaban su evolución, teniendo como resultado gran cantidad de pacientes insatisfechos. Ante ello, se iniciaron diversas estrategias de atención como telemedicina, atención domiciliaria y la reactivación de los servicios de consulta externa con atenciones presenciales, para lo cual el servicio de dermatología del CH PNPLNS, diseñó un protocolo de atención en tiempos del COVID-19, donde fue puesto a prueba la capacidad de repuesta de su personal, para recuperar los estándares de calidad del servicio, manteniendo la seguridad

debida, para evitar el contacto y diseminación del virus, por ende, para evaluar si el trabajo que se venía realizando cubrían expectativas de los pacientes, se realizó el presente trabajo, que como objeto de estudio tuvo demostrar la asociación entre las dimensiones de satisfacción a la variable calidad, utilizando los cuestionarios SERVQUAL Y SERVQUOS que Henao, Giraldo y Yepes (2018), señalan como las utilizados internacionalmente para ello, por su alto grado de confiabilidad.

En la figura 1 se muestra que 92,90% se encuentra satisfecho por la atención recibida en consulta externa del departamento de dermatología, mientras que el 7,10% poco satisfechos, coincidiendo con el 92,90% de la muestra, que califican la calidad de atención como buena y el 7.10% como regular, es decir, la gran mayoría concluye que el personal a cargo, está debidamente preparado, haciendo frente a dificultades de esta pandemia, atendiéndolos con los protocolos de bioseguridad necesarios, en consultorios ambientados y debidamente señalizados para ello y entendiendo sus necesidades, cubriendo sus expectativas; pero, aún hay algunos aspectos en que enfatizar, así como Ramos, Podesta y Ruiz (2020), reportaron que 58% de los pacientes indicaron que la atención no fue tan buena, señalan que solo mejorando la calidad de atención, obtendrían más pacientes satisfechos.

En las dimensiones de satisfacción del paciente, se obtuvo que en tangibilidad el 92.9% estuvo satisfecho, 7.10% poco satisfecho; fiabilidad 88.10% estuvo satisfecho, 11.9% poco satisfecho; responsabilidad el 90.5% estuvo satisfecho, 9.5% poco satisfecho; seguridad 88.10% estuvo satisfecho, 11.9% poco satisfecho y en empatía el 88.10% estuvo satisfecho y el 11.9% poco satisfecho, lo que nos indica que, en conjunto, que los pacientes se encuentran conformes y cómodos en los diferentes ámbitos de su atención durante la consulta externa de dermatología, resultado similar al que obtuvo Pérez et. al (2020), en donde el 100% estuvo satisfecho con las características de fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, siendo la excepción tangibilidad con nuestros resultados, pudiendo inferirse ello, por las dificultades a las que aún se ven expuestos en Cuba para la adquisición de bienes tangibles, por la política en la que se vive.

A pesar del alto porcentaje como satisfecho en la dimensión de tangibilidad, el tiempo que les toma para reservar un cupo en consulta externa de dermatología, fue la que obtuvo un menor puntaje al momento de la tabulación, lo que se atribuye

a la reducción de los aforos en los consultorios, al aumento del tiempo dedicado a cada paciente durante la atención y al temor de los pacientes por acercarse al hospital a solicitar una cita por el riesgo de contagio, algo que debe mejorarse, adaptando algunas de las estrategias que ya fueron ideadas antes de la pandemia, como mencionó Becerra y Condori (2019), al implementar el plan “cero colas” en donde se solicita una consulta por medio de llamada telefónica y/o vía internet, logrando elevar el grado de satisfacción general.

En la tabla 5 se demuestra que asociación muy alta entre calidad de atención y la satisfacción del paciente, coincidiendo con el estudio realizado por Piedra y Lipa (2018), en donde se encuentra una relación entre ambas variables, con una asociación directamente proporcional, es decir, que siempre la satisfacción del paciente, de que tan buena atención recibió, según la comprensión de sus necesidades en salud, a pesar de las limitaciones y adaptaciones que se deben de realizar por la actual pandemia del COVID-19. Además, se corrobora la conclusión a la que Mira JJ y otros (2019) señalan, que la satisfacción se entiende como un juicio multidimensional, los cuales varían por la calidad que reciban.

La tabla 6 demuestra que la asociación entre satisfacción del paciente por la tangibilidad y calidad de atención, es estadísticamente significativa, con un grado de asociación alta, lo que demuestra que la tecnología implementada, el material biomédico, la ambientación de los consultorios con las correctas medidas de bioseguridad y su respectiva señalización para ello, entre otros aspectos, han sido las adecuadas y mejor apreciadas por los pacientes, quienes notaron la diferencia al retornar a los consultorios luego de 2 años, coincidiendo con el estudio de Fariño y otros (2018), quienes obtuvieron el 81% de satisfacción en tangibilidad, al mejorar la infraestructura de un ambiente hospitalario.

La tabla 7 se evidencia que, si hay asociación entre la satisfacción del paciente por la fiabilidad y calidad de atención con un grado correlación alta, coincidiendo con los resultados de Ramos, Podesta y Ruiz (2020), en donde se concluye la relación con alto porcentaje de satisfacción entre calidad y fiabilidad, ya que es importante el poder realizar una atención en salud sin daños, segura y sin dudas.

Las tablas 8, 9 y 10 demuestran que sí hay asociación entre la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y calidad de atención, y que según Bisquerra dicha correlación es moderada, a diferencia del trabajo realizado por Ramos, Podesta y Ruiz (2020) en un centro estético de tratamientos faciales en donde la correlación entre calidad de atención y la satisfacción por la seguridad y capacidad de respuesta, fue significativa, pudiendo inferir que la diferencia, en el grado de asociación, puede deberse al tipo de servicio, ya que si bien es cierto, ambos son en la especialidad de dermatología, pero, uno es desarrollado en el área de procedimientos, y este estudio en consulta externa. Al concluir que las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y seguridad sí se relacionan con la calidad de atención, se corrobora que es necesario la disposición del personal de salud para ejecutar sus habilidades profesionales con cortesía, destreza y actitud de servicio, ante cualquier escenario que se les ponga en frente como por ejemplo el que estamos viviendo en la actualidad con la pandemia del COVID-19, transmitiendo así al paciente, que a pesar de las dificultades del medio, sus necesidades serán atendidas del mejor modo posible, prevaleciendo su derecho a la buena salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

Existe asociación entre las variables de calidad de atención y la satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, en el servicio de consulta externa del departamento de Dermatología del CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022 en razón a que luego de realizar el análisis estadístico se obtuvo una correlación muy alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Existe asociación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la tangibilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, con una escala de correlación alta, y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, con una escala de correlación alta, y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta en tiempos de COVID-19, en consulta externa de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, ya que se obtuvo una escala de correlación moderada y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la seguridad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022 con una correlación moderada, y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía, del paciente en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, con una correlación moderada, y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero, establecer protocolos para continuar ampliando la capacidad de atención de los consultorios externos del departamento de dermatología, y así cumplir con las expectativas de los pacientes, ya que solo con pacientes satisfechos, es que se mantendrá la calidad del servicio.

Segundo, idear una estrategia para acortar el plazo para conseguir un cupo para ser atendido en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología, en donde, además, éstas sean solicitadas vía web o telefónica y no presencial, para reducir la exposición y riesgo al contagio en las colas de admisión.

Tercero, continuar implementando el servicio con tecnología adecuada, asegurando una atención de calidad.

Cuarto, promover reuniones de retroalimentación, entre todo el personal que conforma el departamento de dermatología: médicos, enfermeras, técnicos, administrativos, para discutir sobre los servicios que se vienen brindado, y así poder generar mejoras continuas en beneficio del paciente

Quinto, concientizar y exhortar al personal de salud del departamento de dermatología, en cumplir con sus deberes como profesionales de la salud, con eficacia, eficiencia, empatía y profesionalismo

## REFERENCIAS

- Becerra, B. y Condori, A. (2019) Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan “cero colas” en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>.
- Betlloch, I., Ramón, R., Abellán, C. y Pascual J. (2018). Implementation and Operation of an Integrated Quality Management System in Accordance With ISO 9001:2015 in a Dermatology Department (English). *Revista Actas Dermo Sifilográficas* 8, 2-10.
- Carvajal, c; Morales, M (2018). Percepción de la Calidad de Atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. *Revista médica Cochabamba* 19(29): 24-28.
- Chaves Barboza Eduardo (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje. *Revista Ensayos Pedagógicos* 31(5), 71-106
- Díaz R. (2012). “ Satisfacción del paciente: Principal motor y centro de los servicios sanitarios “. *Revista de Calidad Asistencial* 17(1), 22-29.
- Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. (2013). Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Asociación Médica Mundial. Seúl: 64º Asamblea General.
- El Informe Belmont (1979). “Principios y Guías Éticos para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación”. Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento.
- Fariño, J. Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades



primarias de Salud de Milagro. Revista Científica digital INSPILIP. Vol2 (2), Guayaquil, Ecuador. DOI:10.31790/inspilip.v2i2.47.g52

Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alvarez, V., Pérez, M. y Bustamante, S. (2017). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial, 22(3), pp.133-140. DOI: 10.1016/S1134-282X(07)71208-3

Henao, D.; Giraldo, A. y Yepes, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud 17(34)1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Hernández, A.; Rojas, C.; Prado, F. y Bendezu, G. (2019). “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud en el Perú y sus factores asociados”. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 36(4), 620-8. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2014). “Metodología de la Investigación” 6ta Edición, págs. 88-101 y 170 – 190. México: McGraw-Hill

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos 2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa, vol 2 (2). DOI: <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>

Jiménez, D. (2021). “Gestión de riesgo de salud y calidad de prestaciones odontológicas en la clínica dental El Cubano, Chiclayo”. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. Revista Scientia, 8(2). <file:///D:/Viviana/Escritorio/tephy/Mestr%C3%ADa/Metodolog%C3%ADa>

[/JCQ/Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530.pdf](#)

- Mira, JJ. (2016). La satisfacción del paciente. Teorías, medidas y resultados. Universidad Miguel Hernández de Elche. [http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf)
- Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. "SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria". *Medicina Preventiva* 1998;IV;12-18
- Mira, JJ., Martínez, A., Aranaz, J. y Guilabert, M. (2019). Satisfacción versus experiencia del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *Revista Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, vol 42. (3). <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0740>
- OMS (2020). "Servicios sanitarios de calidad". Sitio web mundial. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>. Recuperado el 4 de julio de 2021.
- Pérez Milian, Berrio Aguila, Jorge Eduardo, Ojeda, Yoan Pérez, Rodríguez Quesada, Nayda Yoanka, Fernández Pérez, Silva Esther, & Aranguren Torriente, Damaris. (2020). Evaluation of satisfaction of patients seen at "Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" Clinico -Surgical University Hospital due to COVID-19. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 630-641. Epub 01 de julio de 2020. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es&tlng=en).
- Pérez, S., Gascón, J., Salmerón, D., Hidalgo, P. y Monteagudo, O. (2017). Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. *Revista Gaceta Sanitaria*, 31(5), pp. 416 – 422. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.05.003>
- Piedra, I. y Lipa, C. (2018). "Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital ESSalud II Vitarte". *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, vol. 31 (4). DOI: <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>

- Ramos, K., Podesta, L. y Ruiz, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada Lima-Perú 2019. *Revista Horizonte Médico* 20(3), <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Robledo, H., Meljem, J., Fajardo, G., Olvera, D. ( 2017). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista CONAMED*, 17 (4): 172-175
- Serrano, R. y Loriente, N. (2018). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública Mexicana*, vol 50(2), pp. 162-172. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2008/sal082i.pdf>
- Soriano Rodríguez Ana María (2016). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Revista Universidad Don Bosco de Costa Rica*, 13, 19-40.
- Soto, R (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2a. ed.) Perú: Nuevo Milenio
- Vázquez, E., Sotomayor, J., Gonzáles, A., Montiel, A., Gutierrez, I., Romero, M., Loría, J. y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública*. 20(2), doi003Ahttps://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ESCALA	Ítems	NIVELES O RANGOS
V1 Calidad de atención por consulta externa	Grado óptimo en el que todo paciente reciba un diagnóstico y tratamiento certero, con el mínimo riesgo de iatrogenia y obteniendo como consecuencia los mejores resultados y el restablecimiento	La variable calidad fue medida por el cuestionario SERVQHOS modificado en 1998, adaptado para la	Objetiva	<p style="text-align: center;">Orientación a los familiares                      Tiempo de espera para una consulta                      Señalización dentro del consultorio                      Puntualidad de consultas                      Orientación que brinda el médico                      Uniformidad del personal                      Tecnología biomédica                      Confort de cada consultorio                      Señalización sobre protocolo de atención por COVID - 19</p>	Ordinal	18, 6, 10, 12, 8, 2, 19, 7, 14	<p style="text-align: center;">Buena (38 – 50)                      Regular (22 – 37)                      Mala (&lt; 22)</p>

	to de la salud del paciente (Carvajal, c., 2018)	atención en consulta externa en tiempos del COVID-19, el cual consta de 19 preguntas, nueve de calidad objetiva y diez de calidad subjetiva	Subjetiva	<p>Disposición para la ayuda</p> <p>Cortesía del personal</p> <p>Manejo del personal técnico</p> <p>Manejo individualizado</p> <p>Confianza y seguridad</p> <p>Entendimiento de los requerimientos</p> <p>Avidez de respuesta</p> <p>Conocimientos del personal</p> <p>Disposición por absolver problemas</p> <p>Disposición por alcanzar metas</p>	Ordinal	5, 1, 9, 15, 4, 3, 13, 11, 16, 17	Buena (32 – 45) Regular (19 – 31) Mala (< 19)
V2 Satisfacción del	Se define como indicador fundamental de la calidad asistencial, conllevando una relación directamente proporcional. Es la piedra angular del	La variable satisfacción fue medida por el cuestionario SERVQUAL-MINSA, adaptado	Tangibilidad	<p>Uniformidad del personal</p> <p>Tecnología biomédica</p> <p>Confort de cada consultorio</p> <p>Señalización dentro del consultorio</p> <p>Señalización sobre protocolo de atención por COVID – 19</p> <p>Puntualidad de consultas</p> <p>Orientación que brinda el médico</p> <p>Orientación a los familiares</p>	Ordinal	18, 10, 12, 8, 2, 19, 7, 14	Satisfecho (31 – 40) Poco satisfecho (20 – 30) Insatisfecho (< 20)

paciente del servicio de dermatología	servicio de sanidad. (Díaz R, 2012)	para la atención en consulta externa en tiempos del COVID-19, donde cada ítem se corresponde según sus cinco dimensiones	Capacidad de Respuesta	Disposición para la ayuda Avidez de respuesta Tiempo de espera para una consulta	Ordinal	13. 5. 6	Satisfecho (19 – 25) Poco satisfecho (12 – 18) Insatisfecho (< 12)
			Empatía	Manejo individualizado Cortesía del personal Entendimiento de los requerimientos	Ordinal	15, 1, 3	Satisfecho (8 – 10) Poco satisfecho (5 – 7) Insatisfecho (< 5)
			Fiabilidad	Conocimientos del personal Disposición por absolver problemas Disposición por alcanzar metas	Ordinal	11, 16, 17	Satisfecho (19 – 25) Poco satisfecho

							(12 – 18) Insatisfecho (< 12)
			Seguridad	Confianza Seguridad Manejo del personal técnico	Ordinal	9, 4	Satisfecho (8 – 10) Poco satisfecho (5 – 7) Insatisfecho (< 5)

*Nota:* Adaptado de SERVQHOS (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998)

## ANEXO 2

Universidad Cesar Vallejo

**Instrumento para evaluar la calidad de la atención del paciente en tiempos de COVID 19, en consulta externa de dermatología en el CH PNP Luis N Sáenz.**

Cuestionario adaptado de SERVQHOS Mira et al., 1998.

Califique las siguientes preguntas con base en lo que Usted esperaba de la atención. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

CODIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA	PEOR DE LO QUE ESPERABA	COMO ME LO ESPERABA	MEJOR DE LO QUE ESPERABA	MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA

**Sexo:**

1. Masculino ( )  
2. Femenino ( )

**Grado de instrucción:**

1. Primaria ( )  
2. Secundaria ( )  
3. Técnica ( )  
4. Superior ( )  
5. Ninguna ( )

**Edad:**

**Ocupación:**

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La cortesía del personal a cargo de su atención para consulta externa en el servicio de dermatología fue					
2	La uniformidad y el uso adecuado del EPP por el personal del departamento de dermatología fue					
3	El entendimiento que el personal del departamento de dermatología mostro frente a sus necesidades como paciente durante las dificultades de la actual pandemia por el COVID 19 fue					
4	El grado de confianza y seguridad que le inspiró el personal de salud que la atendió durante su consulta fue					
5	La disposición del personal del departamento de dermatología para ayudarlo durante su consulta externa fue					
6	La rapidez con la que se ha conseguido programar una consulta externa, desde que inicio la pandemia por el COVID-19 ha sido					
7	Las comodidades que se brindan dentro de cada consultorio para su atención en dermatología, a pesar de los nuevos protocolos de atención por el COVID-19, son					
8	La orientación que le brindo el medico especialista de dermatología sobre su diagnóstico, tratamiento y controles posteriores fue					
9	La disposición que le demostró el médico especialista de dermatología para absolver sus dudas, y manejar sus problemas de salud, fue					



10	La señalización sobre el protocolo de atención por COVID – 19 disponible en los ambientes de consulta externa del departamento de dermatología fue					
11	Los conocimientos que demostró el médico especialista de dermatología, sobre el motivo de su consulta fueron					
12	La puntualidad en la realización de la consulta externa en dermatología fue					
13	La rapidez de respuesta que le mostró el personal de salud del departamento de dermatología ante sus inquietudes o dificultades durante su consulta externa en época de pandemia por el COVID-19, fue					
14	La señalización en cada consultorio de dermatología fue					
15	El trato personalizado que el médico especialista de dermatología me ha brindado ha sido					
16	El interés del personal técnico de enfermería por su comodidad y adecuada atención durante la consulta externa de dermatología, respetando los protocolos de atención por el COVID-19, fue					
17	La preocupación que ha demostrado el médico especialista de dermatología por su problema de salud ha sido					
18	La información y explicación que se le brindo a sus familiares respecto a su diagnóstico, tratamiento y demás controles posteriores ha sido					
19	Los dispositivos, programas, equipos y demás tecnología médica para su correcta atención y realización del examen físico durante la consulta externa del servicio de dermatología ha sido					

Categorización de la medición de la variable calidad de la atención por consulta externa

Variable/Dimensión	Categorías
Calidad Objetiva	Buena (38 – 50 puntos) Regular (22 – 37 puntos) Mala (< 22 puntos)
Calidad Subjetiva	Buena (32 – 45 puntos) Regular (19 – 31 puntos) Mala (< 19 puntos)

## ANEXO 3

### Universidad César Vallejo

#### Instrumento para evaluar la satisfacción desde la percepción del paciente en tiempos de COVID 19, en consulta externa de dermatología en el CH PNP Luis N Sáenz.

#### Cuestionario adaptado de SERVQUAL-MINSA

Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

CODIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

**Sexo:**

1. Masculino ( )
2. Femenino ( )

**Grado de instrucción:**

0. Ninguna ( )
1. Primaria ( )
2. Secundaria ( )
3. Técnica ( )
4. Superior ( )

**Edad:****Ocupación:**

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El personal de dermatología, responsable de la coordinación de su cita para la realización de la consulta, le explicó de forma clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar					
2	La consulta se realizó dentro del tiempo en que fue programada					
3	El tiempo de espera para programar la cita en consultorio externo de dermatología, desde que inicio la pandemia por el COVID-19, fue aceptable					
4	El uso del nuevo sistema de historias clínicas virtuales, como nuevo protocolo de atención por el COVID-19, se encontró disponible durante la realización de la consulta en dermatología					
5	Las citas para la consulta externa en dermatología estuvieron de manera constante, accesibles y se obtuvieron sin dificultades.					
6	La derivación para interconsultas a los demás servicios dentro del hospital, como parte del nuevo protocolo de atención, fue rápida.					
7	La realización de exámenes complementarios indicados dentro de la consulta externa de dermatología fue oportuna y segura, como parte del nuevo protocolo de atención					

<b>8</b>	Los equipos utilizados como parte de su atención y examen físico durante la consulta en dermatología, fueron de buena calidad					
<b>9</b>	La atención durante la consulta de dermatología fue individualizada					
<b>10</b>	La información sobre mi diagnóstico y tratamiento fue entendible y concisa.					
<b>11</b>	El médico especialista de dermatología le dio el tiempo que necesitaba para absolver sus dudas o preguntas					
<b>12</b>	El médico especialista de dermatología le inspiró confianza					
<b>13</b>	El médico especialista de dermatología no demostró actos o frases de discriminación por su condición médica o diagnóstico					
<b>14</b>	El médico especialista de dermatología le mostro proactividad para resolver el problema de salud motivo de su consulta					
<b>15</b>	El médico especialista de dermatología utilizó un lenguaje sencillo y entendible					
<b>16</b>	El médico especialista de dermatología le explicó de forma clara y sencilla los medicamentos que iba a utilizar para su tratamiento, así como también la dosis y efectos adversos de cada uno de ellos					
<b>17</b>	El médico especialista de dermatología le indicó los pasos a seguir luego de su consulta, para sus siguientes controles					
<b>18</b>	El personal técnico de enfermería le informó sobre las coordinaciones realizadas con el médico especialista de dermatología, y sobre las recomendaciones que éste le brindó					
<b>19</b>	El médico especialista de dermatología contaba con personal de apoyo durante su consulta externa					
<b>20</b>	Durante su consulta, se le ofreció discreción y cuidado de la intimidad, respetando su derecho de reserva sobre la información motivo de la consulta					
<b>21</b>	El médico especialista de dermatología le demostró interés y cuidado por su estado emocional durante la consulta externa					
<b>22</b>	El médico especialista de dermatología fue amable y cortés durante la consulta externa					

Categorización de la medición de la variable satisfacción desde la percepción del paciente de consulta externa de dermatología

<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Categorías</b>
Tangibilidad	Satisfecho (31 – 40 puntos) Poco satisfecho (20 – 30 puntos) Insatisfecho (< 20 puntos)
Fiabilidad	Satisfecho (19 – 25 puntos) Poco satisfecho (12 – 18 puntos) Insatisfecho (< 12 puntos)
Responsabilidad	Satisfecho (19 – 25 puntos) Poco satisfecho (12 – 18 puntos) Insatisfecho (< 12 puntos)
Seguridad	Satisfecho (8 – 10 puntos) Poco satisfecho (5 – 7 puntos) Insatisfecho (< 5 puntos)
Empatía	Satisfecho (8 – 10 puntos) Poco satisfecho (5 – 7 puntos) Insatisfecho (< 5 puntos)

**ANEXO 4**

**VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>OBJETIVA</b>							
<b>1</b>	La información y explicación que se le brindo a sus familiares respecto a su diagnóstico, tratamiento y demás controles posteriores ha sido							
<b>2</b>	La rapidez con la que se ha conseguido programar una consulta externa, desde que inicio la pandemia por el COVID-19 ha sido							
<b>3</b>	La señalización en cada consultorio de dermatología fue							
<b>4</b>	La puntualidad en la realización de la consulta externa en dermatología fue							
<b>5</b>	La uniformidad y el uso adecuado del EPP por el personal del departamento de dermatología fue							
<b>6</b>	La orientación que le brindo el médico especialista de dermatología sobre su diagnóstico, tratamiento y controles posteriores fue							
<b>7</b>	Los dispositivos, programas, equipos y demás tecnología médica para su correcta atención y							

	realización del examen físico durante la consulta externa del servicio de dermatología ha sido							
8	La señalización sobre el protocolo de atención por COVID – 19 disponible en los ambientes de consulta externa del departamento de dermatología fue							
9	Las comodidades que se brindan dentro de cada consultorio para su atención en dermatología, a pesar de los nuevos protocolos de atención por el COVID-19, son							
	<b>SUBJETIVA</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La cortesía del personal a cargo de su atención para consulta externa en el servicio de dermatología fue							
2	El entendimiento que el personal del departamento de dermatología mostro frente a sus necesidades como paciente durante las dificultades de la actual pandemia por el COVID 19 fue							
3	El grado de confianza y seguridad que le inspiró el personal de salud que la atendió durante su consulta fue							
4	La disposición del personal del departamento de dermatología para ayudarlo durante su consulta externa fue							
5	La disposición que le demostró el médico especialista de dermatología para absolver sus dudas, y manejar sus problemas de salud, fue							

<b>6</b>	Los conocimientos que demostró el médico especialista de dermatología, sobre el motivo de su consulta fueron							
<b>7</b>	La rapidez de respuesta que le mostró el personal de salud del departamento de dermatología ante sus inquietudes o dificultades durante su consulta externa en época de pandemia por el COVID-19, fue							
<b>8</b>	El trato personalizado que el médico especialista de dermatología me ha brindado ha sido							
<b>9</b>	El interés del personal técnico de enfermería por su comodidad y adecuada atención durante la consulta externa de dermatología, respetando los protocolos de atención por el COVID-19, fue							
<b>10</b>	La preocupación que ha demostrado el médico especialista de dermatología por su problema de salud ha sido							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** .....  
**DNI:**.....

**Especialidad del validador**

-----

**Firma del Experto Informante.**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
<b>1</b>	El personal de dermatología, responsable de la coordinación de su cita para la realización de la consulta, le explicó de forma clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar							
<b>2</b>	La consulta se realizó dentro del tiempo en que fue programada							
<b>3</b>	El tiempo de espera para programar la cita en consultorio externo de dermatología, desde que inicio la pandemia por el COVID-19, fue aceptable							
<b>4</b>	El uso del nuevo sistema de historias clínicas virtuales, como nuevo protocolo de atención por el COVID-19, se encontró disponible durante la realización de la consulta en dermatología							
<b>5</b>	Las citas para la consulta externa en dermatología estuvieron de manera constante, accesibles y se obtuvieron sin dificultades.							



6	La derivación para interconsultas a los demás servicios dentro del hospital, como parte del nuevo protocolo de atención, fue rápida.							
7	La realización de exámenes complementarios indicados dentro de la consulta externa de dermatología fue oportuna y segura, como parte del nuevo protocolo de atención							
8	Los equipos utilizados como parte de su atención y examen físico durante la consulta en dermatología, fueron de buena calidad							
	<b>FIABILIDAD</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La atención durante la consulta de dermatología fue individualizada							
10	La información sobre mi diagnóstico y tratamiento fue entendible y concisa.							
11	El médico especialista de dermatología le dio el tiempo que necesitaba para absolver sus dudas o preguntas							
12	El médico especialista de dermatología le inspiró confianza							

<b>13</b>	El médico especialista de dermatología no demostró actos o frases de discriminación por su condición médica o diagnóstico							
	<b>RESPONSABILIDAD</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>14</b>	El médico especialista de dermatología le mostro proactividad para resolver el problema de salud motivo de su consulta							
<b>15</b>	El médico especialista de dermatología utilizo un lenguaje sencillo y entendible							
<b>16</b>	El médico especialista de dermatología le explico de forma clara y sencilla los medicamentos que iba a utilizar para su tratamiento, así como también la dosis y efectos adversos de cada uno de ellos							
<b>17</b>	El médico especialista de dermatología le indico los pasos a seguir luego de su consulta, para sus siguientes controles							
<b>18</b>	El personal técnico de enfermería le informo sobre las coordinaciones realizadas con el médico especialista de dermatología, y sobre las recomendaciones que éste le brindó							
	<b>SEGURIDAD</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

<b>19</b>	El médico especialista de dermatología contaba con personal de apoyo durante su consulta externa							
<b>20</b>	Durante su consulta, se le ofreció discreción y cuidado de la intimidad, respetando su derecho de reserva sobre la información motivo de la consulta							
	<b>EMPATÍA</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>21</b>	El médico especialista de dermatología le demostró interés y cuidado por su estado emocional durante la consulta externa							
<b>22</b>	El médico especialista de dermatología fue amable y cortés durante la consulta externa							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... **DNI:**  
 .....

**Especialidad del validador**

-----

**Firma del Experto Informante.**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
1	El personal de dermatología, responsable de la coordinación de su cita para la realización de la consulta, le explicó de forma clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar	X		X		X		
2	La consulta se realizó dentro del tiempo en que fue programada	X		X		X		
3	El tiempo de espera para programar la cita en consultorio externo de dermatología, desde que inicio la pandemia por el COVID-19, fue aceptable	X		X		X		
4	El uso del nuevo sistema de historias clínicas virtuales, como nuevo protocolo de atención por el COVID-19, se encontró disponible durante la realización de la consulta en dermatología	X		X		X		
5	Las citas para la consulta externa en dermatología estuvieron de manera constante, accesibles y se obtuvieron sin dificultades.	X		X		X		
6	La derivación para interconsultas a los demás servicios dentro del hospital, como parte del nuevo protocolo de atención, fue rápida.	X		X		X		
7	La realización de exámenes complementarios indicados dentro de la consulta externa de dermatología fue oportuna y segura, como parte del nuevo protocolo de atención	X		X		X		
8	Los equipos utilizados como parte de su atención y examen físico durante la consulta en dermatología, fueron de buena calidad	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>							
9	La atención durante la consulta de dermatología fue individualizada	X		X		X		



		SI	No	SI	No	SI	No
21	El médico especialista de dermatología le demostró interés y cuidado por su estado emocional durante la consulta externa	X		X		X	
22	El médico especialista de dermatología fue amable y cortés durante la consulta externa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del Juez validador, Dr/Mg: **Castro Rodríguez, María del Carmen**  
DNI: **08209323**.....

Especialidad del validador: **dermatología**.....

**10** de **05** del **2022**

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> 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

*[Firma manuscrita]*

Firma del Experto Informante.

del Carmen Castro R.  
MÉDICO - CIRUJANO  
DERMATÓLOGA  
M.P. 26594 RNE.11003

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
1	El personal de dermatología, responsable de la coordinación de su cita para la realización de la consulta, le explicó de forma clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar	X		X		X		
2	La consulta se realizó dentro del tiempo en que fue programada	X		X		X		
3	El tiempo de espera para programar la cita en consultorio externo de dermatología, desde que inicio la pandemia por el COVID-19, fue aceptable	X		X		X		
4	El uso del nuevo sistema de historias clínicas virtuales, como nuevo protocolo de atención por el COVID-19, se encontró disponible durante la realización de la consulta en dermatología	X		X		X		
5	Las citas para la consulta externa en dermatología estuvieron de manera constante, accesibles y se obtuvieron sin dificultades.	X		X		X		
6	La derivación para interconsultas a los demás servicios dentro del hospital, como parte del nuevo protocolo de atención, fue rápida.	X		X		X		
7	La realización de exámenes complementarios indicados dentro de la consulta externa de dermatología fue oportuna y segura, como parte del nuevo protocolo de atención	X		X		X		
8	Los equipos utilizados como parte de su atención y examen físico durante la consulta en dermatología, fueron de buena calidad	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>							
9	La atención durante la consulta de dermatología fue individualizada	X		X		X		





		Sí	No	Sí	No	Sí	No
21	El médico especialista de dermatología le demostró interés y cuidado por su estado emocional durante la consulta externa	X		X		X	
22	El médico especialista de dermatología fue amable y cortés durante la consulta externa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Hg. Rosemarie Miley Melgar Choy  
DNI: 40731452

Especialidad del validador: Hg. en Medicina en Medicina

..... del 2022

- <sup>1</sup>Perlinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>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



Firma del Experto Informante.

OS-355893  
Rosemarie Miley Melgar Choy  
MAG. EN MEDICINA  
MEDICO ASISTENTE EN OPTO. DERMATOLOGIA  
CHI. PNP. LNS  
CMP. 48417. RNE. 34623

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
1	El personal de dermatología, responsable de la coordinación de su cita para la realización de la consulta, le explicó de forma clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar	X		X		X		
2	La consulta se realizó dentro del tiempo en que fue programada	X		X		X		
3	El tiempo de espera para programar la cita en consultorio externo de dermatología, desde que inicio la pandemia por el COVID-19, fue aceptable	X		X		X		
4	El uso del nuevo sistema de historias clínicas virtuales, como nuevo protocolo de atención por el COVID-19, se encontró disponible durante la realización de la consulta en dermatología	X		X		X		
5	Las citas para la consulta externa en dermatología estuvieron de manera constante, accesibles y se obtuvieron sin dificultades.	X		X		X		
6	La derivación para interconsultas a los demás servicios dentro del hospital, como parte del nuevo protocolo de atención, fue rápida.	X		X		X		
7	La realización de exámenes complementarios indicados dentro de la consulta externa de dermatología fue oportuna y segura, como parte del nuevo protocolo de atención	X		X		X		
8	Los equipos utilizados como parte de su atención y examen físico durante la consulta en dermatología, fueron de buena calidad	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>							
9	La atención durante la consulta de dermatología fue individualizada	X		X		X		



		Si	No	Si	No	Si	No
21	El médico especialista de dermatología le demostró interés y cuidado por su estado emocional durante la consulta externa	X		X		X	
22	El médico especialista de dermatología fue amable y cortés durante la consulta externa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hoy Nathaly Rivas Fernandez  
 DNI: .....

Especialidad del validador: Hoy en .....

..... 10 de 05 del 20 22 .....

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 3Claridad: 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

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

.....  
 Dra. Nathaly Bar Fernandez  
 Médica Dermatóloga  
 CMP 48877 ANE 26132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
1	El personal de dermatología, responsable de la coordinación de su cita para la realización de la consulta, le explicó de forma clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar	X		X		X		
2	La consulta se realizó dentro del tiempo en que fue programada	X		X		X		
3	El tiempo de espera para programar la cita en consultorio externo de dermatología, desde que inicio la pandemia por el COVID-19, fue aceptable	X		X		X		
4	El uso del nuevo sistema de historias clínicas virtuales, como nuevo protocolo de atención por el COVID-19, se encontró disponible durante la realización de la consulta en dermatología	X		X		X		
5	Las citas para la consulta externa en dermatología estuvieron de manera constante, accesibles y se obtuvieron sin dificultades.	X		X		X		
6	La derivación para interconsultas a los demás servicios dentro del hospital, como parte del nuevo protocolo de atención, fue rápida.	X		X		X		
7	La realización de exámenes complementarios indicados dentro de la consulta externa de dermatología fue oportuna y segura, como parte del nuevo protocolo de atención	X		X		X		
8	Los equipos utilizados como parte de su atención y examen físico durante la consulta en dermatología, fueron de buena calidad	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>							
9	La atención durante la consulta de dermatología fue individualizada	X		X		X		



	Si	No	Si	No	Si	No
21 El médico especialista de dermatología le demostró interés y cuidado por su estado emocional durante la consulta externa	X		X		X	
22 El médico especialista de dermatología fue amable y cortés durante la consulta externa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Jackson Montoya Paez  
DNI: 42248756

Especialidad del validador: Dr. Salud Pública Medico dermatologo

...10 de 05 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

*[Firma manuscrita]*

Firma del Experto Informante.  
*[Dr. Kelvin Montoya Paez]*  
Médico Dermatólogo  
C.M.P. 52303 R.N.E. 77380

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
1	El personal de dermatología, responsable de la coordinación de su cita para la realización de la consulta, le explicó de forma clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar	X		X		X		
2	La consulta se realizó dentro del tiempo en que fue programada	X		X		X		
3	El tiempo de espera para programar la cita en consultorio externo de dermatología, desde que inicio la pandemia por el COVID-19, fue aceptable	X		X		X		
4	El uso del nuevo sistema de historias clínicas virtuales, como nuevo protocolo de atención por el COVID-19, se encontró disponible durante la realización de la consulta en dermatología	X		X		X		
5	Las citas para la consulta externa en dermatología estuvieron de manera constante, accesibles y se obtuvieron sin dificultades.	X		X		X		
6	La derivación para interconsultas a los demás servicios dentro del hospital, como parte del nuevo protocolo de atención, fue rápida.	X		X		X		
7	La realización de exámenes complementarios indicados dentro de la consulta externa de dermatología fue oportuna y segura, como parte del nuevo protocolo de atención	X		X		X		
8	Los equipos utilizados como parte de su atención y examen físico durante la consulta en dermatología, fueron de buena calidad	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>							
9	La atención durante la consulta de dermatología fue individualizada	X		X		X		





	SI	No	SI	No	SI	No
21 El médico especialista de dermatología le demostró interés y cuidado por su estado emocional durante la consulta externa	X		X		X	
22 El médico especialista de dermatología fue amable y cortés durante la consulta externa						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: He. Rosa Guadalupe Vargas Muriente  
DNI: 42.886.880

Especialidad del validador: He. en medicina con mención en pediatría, Médico pediatra, Médico dermatólogo

.....10 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

Firma del Experto Informante.



OS - 376646 +  
**Rosa G. Vargas Muriente**  
MAYOR S. CNP MEDICO  
MR. DERMATOLOGIA CH. PNP. LNS  
CNP. 51144 DNI. 42186980

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems OBJETIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información y explicación que se le brindo a sus familiares respecto a su diagnóstico, tratamiento y demás controles posteriores ha sido	X		X		X		
2	La rapidez con la que se ha conseguido programar una consulta externa, desde que inicio la pandemia por el COVID-19 ha sido	X		X		X		
3	La señalización en cada consultorio de dermatología fue	X		X		X		
4	La puntualidad en la realización de la consulta externa en dermatología fue	X		X		X		
5	La uniformidad y el uso adecuado del EPP por el personal del departamento de dermatología fue	X		X		X		
6	La orientación que le brindo el médico especialista de dermatología sobre su diagnóstico, tratamiento y controles posteriores fue	X		X		X		
7	Los dispositivos, programas, equipos y demás tecnología médica para su correcta atención y realización del examen físico durante la consulta externa del servicio de dermatología ha sido	X		X		X		
8	La señalización sobre el protocolo de atención por COVID - 19 disponible en los ambientes de consulta externa del departamento de dermatología fue	X		X		X		
9	Las comodidades que se brindan dentro de cada consultorio para su atención en dermatología, a	X		X		X		

pesar de los nuevos protocolos de atención por el COVID-19, son		SUBJETIVA									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	La cortesía del personal a cargo de su atención para consulta externa en el servicio de dermatología fue	X		X		X		X		X	
2	El entendimiento que el personal del departamento de dermatología mostro frente a sus necesidades como paciente durante las dificultades de la actual pandemia por el COVID 19 fue	X		X		X		X		X	
3	El grado de confianza y seguridad que le inspiró el personal de salud que la atendió durante su consulta fue	X		X		X		X		X	
4	La disposición del personal del departamento de dermatología para ayudarlo durante su consulta externa fue	X		X		X		X		X	
5	La disposición que le demostró el médico especialista de dermatología para absolver sus dudas, y manejar sus problemas de salud, fue	X		X		X		X		X	
6	Los conocimientos que demostró el médico especialista de dermatología, sobre el motivo de su consulta fueron	X		X		X		X		X	
7	La rapidez de respuesta que le mostró el personal de salud del departamento de dermatología ante sus inquietudes o dificultades durante su consulta externa en época de pandemia por el COVID-19, fue	X		X		X		X		X	
8	El trato personalizado que el médico especialista de dermatología me ha brindado ha sido	X		X		X		X		X	
9	El interés del personal técnico de enfermería por su comodidad y adecuada atención durante la consulta externa de dermatología, respetando los protocolos de atención por el COVID-19, fue	X		X		X		X		X	

10	La preocupación que ha demostrado el médico especialista de dermatología por su problema de salud ha sido	X	X	X		
----	---	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Jacklyn Montero Pizarro

DNI: 33031986

Especialidad del validador: Dr. Salud Pública Médico dermatólogo

...10...de...05...del 20...22

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

*Jacklyn Montero Pizarro*

Firma del Experto Informante.

Dr. Jacklyn Montero Pizarro  
Médico Dermatóloga  
CIMP 92303 INE 27380

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems OBJETIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información y explicación que se le brindo a sus familiares respecto a su diagnóstico, tratamiento y demás controles posteriores ha sido	X		X		X		
2	La rapidez con la que se ha conseguido programar una consulta externa, desde que inicio la pandemia por el COVID-19 ha sido	X		X		X		
3	La señalización en cada consultorio de dermatología fue	X		X		X		
4	La puntualidad en la realización de la consulta externa en dermatología fue	X		X		X		
5	La uniformidad y el uso adecuado del EPP por el personal del departamento de dermatología fue	X		X		X		
6	La orientación que le brindo el médico especialista de dermatología sobre su diagnóstico, tratamiento y controles posteriores fue	X		X		X		
7	Los dispositivos, programas, equipos y demás tecnología médica para su correcta atención y realización del examen físico durante la consulta externa del servicio de dermatología ha sido	X		X		X		
8	La señalización sobre el protocolo de atención por COVID - 19 disponible en los ambientes de consulta externa del departamento de dermatología fue	X		X		X		
9	Las comodidades que se brindan dentro de cada consultorio para su atención en dermatología, a	X		X		X		

pesar de los nuevos protocolos de atención por el COVID-19, son		SUBJETIVA									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	La cortesía del personal a cargo de su atención para consulta externa en el servicio de dermatología fue	X		X		X		X		X	
2	El entendimiento que el personal del departamento de dermatología mostro frente a sus necesidades como paciente durante las dificultades de la actual pandemia por el COVID 19 fue	X		X		X		X		X	
3	El grado de confianza y seguridad que le inspiró el personal de salud que la atendió durante su consulta fue	X		X		X		X		X	
4	La disposición del personal del departamento de dermatología para ayudarlo durante su consulta externa fue	X		X		X		X		X	
5	La disposición que le demostró el médico especialista de dermatología para absolver sus dudas, y manejar sus problemas de salud, fue	X		X		X		X		X	
6	Los conocimientos que demostró el médico especialista de dermatología, sobre el motivo de su consulta fueron	X		X		X		X		X	
7	La rapidez de respuesta que le mostró el personal de salud del departamento de dermatología ante sus inquietudes o dificultades durante su consulta externa en época de pandemia por el COVID-19, fue	X		X		X		X		X	
8	El trato personalizado que el médico especialista de dermatología me ha brindado ha sido	X		X		X		X		X	
9	El interés del personal técnico de enfermería por su comodidad y adecuada atención durante la consulta externa de dermatología, respetando los protocolos de atención por el COVID-19, fue	X		X		X		X		X	

10	La preocupación que ha demostrado el médico especialista de dermatología por su problema de salud ha sido	X	X	X		
----	---	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Rosa Guadalupe Vargas Muñante  
DNI: 4.228.648

Especialidad del validador: Mg. en medicina con mención en pediatría, Médico pediatra, Médico dermatólogo.

10 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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

Firma del Experto Informante.

OS 366646 +  
Rosa G. Vargas Muñante  
MAYOR PNP MEDICO  
MR. DERMATOLOGIA CH PNP LNS  
CMP 51144 DNI 42166390



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>OBJETIVA</b>							
1	La información y explicación que se le brindo a sus familiares respecto a su diagnóstico, tratamiento y demás controles posteriores ha sido	X		X		X		
2	La rapidez con la que se ha conseguido programar una consulta externa, desde que inicio la pandemia por el COVID-19 ha sido	X		X		X		
3	La señalización en cada consultorio de dermatología fue	X		X		X		
4	La puntualidad en la realización de la consulta externa en dermatología fue	X		X		X		
5	La uniformidad y el uso adecuado del EPP por el personal del departamento de dermatología fue	X		X		X		
6	La orientación que le brindo el médico especialista de dermatología sobre su diagnóstico, tratamiento y controles posteriores fue	X		X		X		
7	Los dispositivos, programas, equipos y demás tecnología médica para su correcta atención y realización del examen físico durante la consulta externa del servicio de dermatología ha sido	X		X		X		
8	La señalización sobre el protocolo de atención por COVID - 19 disponible en los ambientes de consulta externa del departamento de dermatología fue	X		X		X		
9	Las comodidades que se brindan dentro de cada consultorio para su atención en dermatología, a	X		X		X		

pesar de los nuevos protocolos de atención por el COVID-19, son		SUBJETIVA							
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	La cortesía del personal a cargo de su atención para consulta externa en el servicio de dermatología fue	X		X		X		X	
2	El entendimiento que el personal del departamento de dermatología mostro frente a sus necesidades como paciente durante las dificultades de la actual pandemia por el COVID 19 fue	X		X		X		X	
3	El grado de confianza y seguridad que le inspiró el personal de salud que la atendió durante su consulta fue	X		X		X		X	
4	La disposición del personal del departamento de dermatología para ayudarlo durante su consulta externa fue	X		X		X		X	
5	La disposición que le demostró el médico especialista de dermatología para absolver sus dudas, y manejar sus problemas de salud, fue	X		X		X		X	
6	Los conocimientos que demostró el médico especialista de dermatología, sobre el motivo de su consulta fueron	X		X		X		X	
7	La rapidez de respuesta que le mostró el personal de salud del departamento de dermatología ante sus inquietudes o dificultades durante su consulta externa en época de pandemia por el COVID-19, fue	X		X		X		X	
8	El trato personalizado que el médico especialista de dermatología me ha brindado ha sido	X		X		X		X	
9	El interés del personal técnico de enfermería por su comodidad y adecuada atención durante la consulta externa de dermatología, respetando los protocolos de atención por el COVID-19, fue	X		X		X		X	

10	La preocupación que ha demostrado el médico especialista de dermatología por su problema de salud ha sido	X	X	X	
----	---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Rosemarie Helay Helgar Choay  
DNI: 10.93.958

Especialidad del validador: Magister Maestro en Medicina

..... 10 de 05 del 2022

\*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

Rosemarie Helay Helgar Choay

Firma del Experto Informante.

OS-355893  
 Rosemarie Helay Helgar Choay  
 MAGISTER EN DERMATOLOGIA  
 MEDICO ASISTENTE EN DERMATOLOGIA  
 CH. PNP LINA  
 CMP 48417 RNE 34628

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>OBJETIVA</b>							
1	La información y explicación que se le brindo a sus familiares respecto a su diagnóstico, tratamiento y demás controles posteriores ha sido	X		X		X		
2	La rapidez con la que se ha conseguido programar una consulta externa, desde que inicio la pandemia por el COVID-19 ha sido	X		X		X		
3	La señalización en cada consultorio de dermatología fue	X		X		X		
4	La puntualidad en la realización de la consulta externa en dermatología fue	X		X		X		
5	La uniformidad y el uso adecuado del EPP por el personal del departamento de dermatología fue	X		X		X		
6	La orientación que le brindo el médico especialista de dermatología sobre su diagnóstico, tratamiento y controles posteriores fue	X		X		X		
7	Los dispositivos, programas, equipos y demás tecnología médica para su correcta atención y realización del examen físico durante la consulta externa del servicio de dermatología ha sido	X		X		X		
8	La señalización sobre el protocolo de atención por COVID - 19 disponible en los ambientes de consulta externa del departamento de dermatología fue	X		X		X		
9	Las comodidades que se brindan dentro de cada consultorio para su atención en dermatología, a	X		X		X		

pesar de los nuevos protocolos de atención por el COVID-19, son		SUBJETIVA									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	La cortesía del personal a cargo de su atención para consulta externa en el servicio de dermatología fue	X		X		X		X		X	
2	El entendimiento que el personal del departamento de dermatología mostro frente a sus necesidades como paciente durante las dificultades de la actual pandemia por el COVID 19 fue	X		X		X		X		X	
3	El grado de confianza y seguridad que le inspiró el personal de salud que la atendió durante su consulta fue	X		X		X		X		X	
4	La disposición del personal del departamento de dermatología para ayudarlo durante su consulta externa fue	X		X		X		X		X	
5	La disposición que le demostró el médico especialista de dermatología para absolver sus dudas, y manejar sus problemas de salud, fue	X		X		X		X		X	
6	Los conocimientos que demostró el médico especialista de dermatología, sobre el motivo de su consulta fueron	X		X		X		X		X	
7	La rapidez de respuesta que le mostró el personal de salud del departamento de dermatología ante sus inquietudes o dificultades durante su consulta externa en época de pandemia por el COVID-19, fue	X		X		X		X		X	
8	El trato personalizado que el médico especialista de dermatología me ha brindado ha sido	X		X		X		X		X	
9	El interés del personal técnico de enfermería por su comodidad y adecuada atención durante la consulta externa de dermatología, respetando los protocolos de atención por el COVID-19, fue	X		X		X		X		X	

10	La preocupación que ha demostrado el médico especialista de dermatología por su problema de salud ha sido	X	X	X	X	
----	---	---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ms. Nathaly Bár Fernández

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

10 de 05 del 2022

  
 Firma del Experto Informante.

.....  
 Dra. Nathaly Bar Fernandez  
 Médico Dermatóloga  
 CMP 48877 RNE 26132

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Ciudadad: 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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>OBJETIVA</b>							
1	La información y explicación que se le brindo a sus familiares respecto a su diagnóstico, tratamiento y demás controles posteriores ha sido	X		X		X		
2	La rapidez con la que se ha conseguido programar una consulta externa, desde que inicio la pandemia por el COVID-19 ha sido	X		X		X		
3	La señalización en cada consultorio de dermatología fue	X		X		X		
4	La puntualidad en la realización de la consulta externa en dermatología fue	X		X		X		
5	La uniformidad y el uso adecuado del EPP por el personal del departamento de dermatología fue	X		X		X		
6	La orientación que le brindo el médico especialista de dermatología sobre su diagnóstico, tratamiento y controles posteriores fue	X		X		X		
7	Los dispositivos, programas, equipos y demás tecnología médica para su correcta atención y realización del examen físico durante la consulta externa del servicio de dermatología ha sido	X		X		X		
8	La señalización sobre el protocolo de atención por COVID - 19 disponible en los ambientes de consulta externa del departamento de dermatología fue	X		X		X		
9	Las comodidades que se brindan dentro de cada consultorio para su atención en dermatología, a	X		X		X		

pesar de los nuevos protocolos de atención por el COVID-19, son		SUBJETIVA							
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	La cortesía del personal a cargo de su atención para consulta externa en el servicio de dermatología fue	X		X		X		X	
2	El entendimiento que el personal del departamento de dermatología mostro frente a sus necesidades como paciente durante las dificultades de la actual pandemia por el COVID 19 fue	X		X		X		X	
3	El grado de confianza y seguridad que le inspiró el personal de salud que la atendió durante su consulta fue	X		X		X		X	
4	La disposición del personal del departamento de dermatología para ayudarlo durante su consulta externa fue	X		X		X		X	
5	La disposición que le demostró el médico especialista de dermatología para absolver sus dudas, y manejar sus problemas de salud, fue	X		X		X		X	
6	Los conocimientos que demostró el médico especialista de dermatología, sobre el motivo de su consulta fueron	X		X		X		X	
7	La rapidez de respuesta que le mostró el personal de salud del departamento de dermatología ante sus inquietudes o dificultades durante su consulta externa en época de pandemia por el COVID-19, fue	X		X		X		X	
8	El trato personalizado que el médico especialista de dermatología me ha brindado ha sido	X		X		X		X	
9	El interés del personal técnico de enfermería por su comodidad y adecuada atención durante la consulta externa de dermatología, respetando los protocolos de atención por el COVID-19, fue	X		X		X		X	



10	La preocupación que ha demostrado el médico especialista de dermatología por su problema de salud ha sido	X	X	X	
----	---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: CASTRO RODRIGUEZ MARIANO DEL CARMEN  
DNI: 2.820.912.22

Especialidad del validador: Der. Maxilologo

.....  
10 de 05 del 2022

- \*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


Maria del Carmen Castro R

Firma del-Experto Informante.

Maria del Carmen Castro R.  
MEDICO - CIRUJANO  
DERMATOLOGA  
C.M.P. 2004 INE.1100

## ANEXO 5

### CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

	PERU	Ministerio del Interior	Policía Nacional del Perú	Dirección Ejecutiva de Salud	CH.PNP "LNS" DIVMED DERMATOLOGÍA
---	------	-------------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------------


\*AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL\*


#### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

— La Mayor SPNP Jefe del Departamento de Dermatología del CH. PNP. LNS., deja **CONSTANCIA** que la **CAP SPNP Ericka Fabiola DAPELLO PETIT**, con DNI N° 45052159 y CMP N° 66962, tiene **AUTORIZACION** para realizar el trabajo de investigación sobre "Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, en consulta externa de Deramtología en el CH. PNP. Luis N. Sáenz, FEBRERO – JULIO 2022".

—Se expide la presente Constancia a solicitud de la interesada, para los fines pertinentes según corresponda.

Lima, 19 de Mayo del 2022.



  
OS-355893  
ROSEMARIE M. MELGAR CHOY  
MAYOR S.PNP  
JEFE (E) DEL OPTO. DERMATOLOGÍA  
CH.PNP.LNS  
CMP.355893 RNE.3462

---

Av. Brasil S/N – Jesús María  
Anexo

## ANEXO 6

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables/ categorías	Metodología
<p>¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acuda al servicio de consulta externa del departamento de dermatología del CH PNP Luis N Sáenz en tiempos del COVID-19?</p>	<p>Determinar la asociación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acuda al servicio de consulta externa del departamento de dermatología del CH PNP Luis N Sáenz en tiempos del COVID-19.</p>	<p>Existe asociación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acuda al servicio de consulta externa del departamento de dermatología del CH PNP Luis N Sáenz en tiempos del COVID-19.</p>	<p>Variable independiente: Calidad de atención en salud.</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción del paciente</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada, de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal</p> <p>Población: Total de pacientes atendidos en el departamento de dermatología del</p>
<p><b>Preguntas específicas</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p>	<p><b>Dimensiones/ subcategorías</b></p>	

<p>(a) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la tangibilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022</p> <p>(b) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022</p> <p>(c) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por</p>	<p>(a) Determinar si existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022</p> <p>(b) Determinar si existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la</p>	<p>(a) Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022</p> <p>(b) Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la fiabilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta</p>	<p>Calidad: Subjetiva Objetiva</p> <p>Satisfacción: Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad Empatía Fiabilidad Tangibilidad</p>	<p>CHPNP LNS en junio del 2022.</p> <p>Muestra: Total de pacientes atendidos en consulta externa del departamento de dermatología del CHPNP LNS en junio del 2022.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico, por conveniencia o intencional</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Aplicación del cuestionario SERVQHOS modificado en 1998 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y</p>
--	---	---	---	--

<p>la capacidad de respuesta , en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022</p> <p>(d) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la seguridad, en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022</p> <p>(e) ¿Cuál es la asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del</p>	<p>fiabilidad en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022,</p> <p>(c) Determinar si existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta , en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del</p>	<p>externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022,</p> <p>(c) Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la capacidad de respuesta , en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022,</p> <p>(d) Existe asociación entre calidad de</p>		<p>cuestionario SERVQUAL-MINSA adaptado para atención en consulta externa en tiempos del COVID-19</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Hojas de cálculo Excel, programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25 rango de correlación de Spearman (<math>p &lt; 0,05</math>).</p>
--	--	---	--	--

<p>departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.</p>	<p>departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (d) Determinar si existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la seguridad, en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (e) Determinar si existe asociación</p>	<p>atención y la satisfacción del paciente por la seguridad, en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022, (e) Existe asociación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de</p>		
---	--	---	--	--

	entre calidad de atención y la satisfacción del paciente por la empatía en tiempos de COVID-19, en el servicio de consulta externa del departamento de dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.	dermatología en el CHPNP Luis N Sáenz, junio 2022.		
--	---	--	--	--

## ANEXO 7

### BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO SERVQHOS ADAPTADO

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
6	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3
7	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
8	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
9	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
10	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
11	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
12	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
13	3	3	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
15	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
16	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
17	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
19	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4

Alfa de Crombach

0.926885645

N° de elementos

19



## CUESTIONARIO SERVQUAL MINSA

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
6	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
7	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
8	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	
9	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
10	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
11	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
12	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
15	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
17	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
18	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
19	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	

---

Alfa de Crombach  
0.945232111

---



---

N° de elementos  
22

---

**ANEXO 8**  
**BASE DE DATOS DEL ESTUDIO**  
**CUESTIONARIO SERVQHOS ADAPTADO**

N°	SEXO	EDAD	D DE INSTRU	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19
1	M	77	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
2	M	48	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4
3	M	60	2	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	F	56	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	M	55	2	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
6	M	41	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3
7	F	45	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
8	F	69	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
9	M	66	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
10	M	63	1	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
11	M	43	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
12	F	45	2	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
13	M	48	2	3	3	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
14	F	51	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
15	F	44	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
16	F	45	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
17	F	69	3	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
18	M	62	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
19	M	61	1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	F	43	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
21	M	73	3	5	4	4	5	4	4	3	5	2	5	5	3	4	3	3	5	5	3	5
22	M	47	2	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
23	F	40	2	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4
24	F	37	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
25	F	51	2	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
26	F	42	2	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
27	M	75	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
28	F	64	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
29	M	47	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
30	M	65	3	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3
31	M	53	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
32	M	44	2	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
33	M	64	2	3	3	2	3	2	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5
34	F	33	2	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
35	M	58	2	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
36	M	42	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
37	F	50	1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
38	F	55	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
39	F	44	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
40	M	45	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
41	F	41	2	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
42	F	42	2	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4

### CUESTIONARIO SERVQUAL MINSA

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
1	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4
3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
6	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3
7	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
8	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
9	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
10	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
11	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
12	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2
14	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
15	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
16	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
17	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
18	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
19	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
20	4	5	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
21	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	3	5	2	5	5	3	4	5	3	5
22	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
23	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4
24	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
25	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
26	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
27	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
28	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
29	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
30	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	5	5	3	3	3	2	3
31	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
32	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
33	3	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5
34	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
35	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
36	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
37	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
38	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
39	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
40	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
41	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
42	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, en consulta externa de dermatología , junio 2022", cuyo autor es DAPELLO PETIT ERIKA FABIOLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO <b>DNI:</b> 003066317 <b>ORCID</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado digitalmente por: DAVILLEGASV el 01-08- 2022 13:17:20

Código documento Trilce: TRI - 0384483