



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE TECNOLOGÍA MÉDICA EN**  
**LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**

**Tesis**

Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio  
clínico del hospital Cayetano Heredia

**Para optar el Título Profesional de**

Licenciada en Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía  
Patológica

**Presentado por:**

**Autora:** Sumary Ortiz, Diña Damencia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-8153-0560>

**Asesora:** Mg. Merejildo Vera, Mercy Carolina

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3414-3301>

**Lima – Perú**

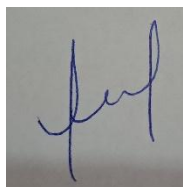
**2026**

|                                                                                                                    |                                                                              |              |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN |              |                   |
|                                                                                                                    | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033                                                     | VERSIÓN: 01  | FECHA: 08/11/2022 |
|                                                                                                                    |                                                                              | REVISIÓN: 01 |                   |

Yo, Diña Damencia Sumary Ortiz egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Tecnología Médica** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia". Asesorado por el docente: Merejildo Vera Mercy Carolina. DNI 16704185 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3414-3301> tiene un índice de similitud% de (32) (treinta y dos) % con código 14912:590235653 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

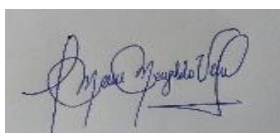
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1  
Diña Damencia Sumary Ortiz  
DNI: 41795608

.....  
Firma de autor 2  
Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: .....



.....  
Firma  
Mercy Carolina Merejildo Vera  
DNI: 16704185

|                                                                                                                    |                                                                              |              |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN |              |                   |
|                                                                                                                    | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033                                                     | VERSIÓN: 01  | FECHA: 08/11/2022 |
|                                                                                                                    |                                                                              | REVISIÓN: 01 |                   |

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

**El porcentaje de similitud de fuentes generales salió en 32% y de fuentes principales un 5% por el contenido del consentimiento informado, contenido de matriz de consistencia y contenido de instrumento de recolección de datos; al retirar las coincidencias mencionadas el turnitin varia a: 17% fuentes generales y 1% fuentes principales.**

Lima, 13 de mayo del 2026

### **Dedicatoria**

A mis hijos, mi mayor inspiración y motivo de esfuerzo, por quienes cada paso ha valido la pena.

A mi familia, por su cariño, paciencia y apoyo sincero a lo largo de este camino académico.

### **Agradecimientos**

Expreso mi gratitud a mis amistades que me apoyaron en la culminación de mi informe de tesis. A quienes compartieron su tiempo, ofrecieron su apoyo y me brindaron palabras de aliento en los momentos de mayor exigencia, les agradezco profundamente por acompañarme en esta etapa tan significativa.

## Índice general

|                                                        |                                      |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Dedicatoria.....</b>                                | <b>3</b>                             |
| <b>Agradecimientos.....</b>                            | <b>4</b>                             |
| <b>Índice general .....</b>                            | <b>5</b>                             |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                           | <b>10</b>                            |
| <b>II. METODOLOGÍA .....</b>                           | <b>12</b>                            |
| <b>III. RESULTADOS .....</b>                           | <b>18</b>                            |
| <b>IV. DISCUSIÓN .....</b>                             | <b>23</b>                            |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>                            | <b>26</b>                            |
| <b>VI. REFERENCIAS.....</b>                            | <b>27</b>                            |
| <b>VII. ANEXOS .....</b>                               | <b>29</b>                            |
| <b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>           | <b>29</b>                            |
| <b>Anexo 2: Instrumento .....</b>                      | <b>30</b>                            |
| <b>Cuestionario de Calidad de Atención .....</b>       | <b>30</b>                            |
| <b>Cuestionario de Satisfacción del paciente. ....</b> | <b>31</b>                            |
| <b>Anexo 3: Consentimiento Informado .....</b>         | <b>32</b>                            |
| <b>Anexo 4: Autorizacion del comité de etica .....</b> | <b>34</b>                            |
| <b>Anexo 5:Constancia de aprobacion.....</b>           | <b>36</b>                            |
| <b>Anexo 6: Informe de Turnitin .....</b>              | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## Índice de tablas

|                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Prueba de normalidad.....                                                                                                           | 18 |
| <b>Tabla 2</b> Calidad de atención .....                                                                                                           | 18 |
| <b>Tabla 3</b> Satisfacción del paciente .....                                                                                                     | 18 |
| <b>Tabla 4</b> Relación entre Calidad de atención y Satisfacción del paciente .....                                                                | 19 |
| <b>Tabla 5</b> Dimensión Humana de la calidad de atención .....                                                                                    | 19 |
| <b>Tabla 6</b> Relación entre Dimensión Humana de la calidad de atención y Satisfacción del .....                                                  | 20 |
| <b>Tabla 7</b> Dimensión Técnica de la calidad de atención .....                                                                                   | 20 |
| <b>Tabla 8</b> Relación entre Dimensión Técnica de la calidad de atención y Satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico .....  | 21 |
| <b>Tabla 9</b> Dimensión Entorno de la calidad de atención .....                                                                                   | 21 |
| <b>Tabla 10</b> Relación entre Dimensión Entorno de la calidad de atención y Satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico ..... | 22 |

**Calidad de atención y satisfacción del paciente en el  
servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano**

**Heredia**

**Quality of Care and Patient Satisfaction in the Clinical  
Laboratory Service at Cayetano Heredia Hospital**

Diña Damencia Sumary Ortiz, Estudiante del Programa Académico de Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú



## **Resumen**

Evaluar la calidad de atención en el laboratorio clínico permite reconocer factores que intervienen tanto en la experiencia del paciente como en la manera en que se da el servicio. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia. Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional con un enfoque cuantitativo, con 366 pacientes.

La calidad de atención se evaluó en sus dimensiones humana, técnica y entorno mediante instrumentos validados, registrándose un alfa de Cronbach de 0.929. Por su parte, la satisfacción del paciente se midió con un instrumento confiable ( $\alpha = 0.825$ ), evidenciando una alta consistencia interna para ambas variables. Para el análisis de la relación entre ellas, se empleó la correlación de Spearman.

Los resultados evidenciaron una relación positiva muy alta entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente ( $r = 0.906$ ). Al analizar las dimensiones de la calidad de atención, la dimensión humana presentó la correlación positiva moderada más alta ( $r = 0.641$ ). La dimensión técnica mostró una correlación positiva moderada ( $r = 0.563$ ). Finalmente, la dimensión del entorno tuvo una correlación positiva moderada ( $r = 0.538$ ).

Se concluye que brindar una adecuada atención se asocia positivamente con la satisfacción del paciente en el laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia.

**Palabras Clave:** Servicio de salud, Calidad de atención, Satisfacción del paciente.

## **Abstract**

Evaluating the quality of care in the clinical laboratory makes it possible to identify factors that influence both the patient's experience and the way the service is delivered. The aim of this study was to determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in the clinical laboratory service of Cayetano Heredia Hospital. A non-experimental, cross-sectional, and correlational design with a quantitative approach was used, involving 366 patients.

Quality of care was assessed through its human, technical, and environmental dimensions using validated instruments, obtaining a Cronbach's alpha of 0.929. Patient satisfaction, in turn, was measured with a reliable instrument ( $\alpha = 0.825$ ), demonstrating high internal consistency for both variables. Spearman's correlation coefficient was used to analyze the relationship between them.

The results showed a very strong positive relationship between quality of care and patient satisfaction ( $r = 0.906$ ). When analyzing the dimensions of quality of care, the human dimension presented the highest moderate positive correlation ( $r = 0.641$ ). The technical dimension showed a moderate positive correlation ( $r = 0.563$ ), and the environmental dimension also demonstrated a moderate positive correlation ( $r = 0.538$ ).

It is concluded that providing adequate care is positively associated with patient satisfaction in the clinical laboratory of Cayetano Heredia Hospital.

**Keywords:** Healthcare services, quality of care, patient satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención en los servicios de salud representa un aspecto fundamental para analizar tanto el funcionamiento como la equidad dentro del sistema sanitario, además de influir directamente en la satisfacción del paciente (1). En Lima, los hospitales presentan diferencias respecto a cómo se desarrolla la atención en los laboratorios clínicos y como los pacientes perciben el servicio recibido (2). En algunos casos la calidad técnica es alta y los pacientes pueden salir diciendo que estuvo regular, ahí es donde entran los factores humanos: como te hablan, si te miran a los ojos a la hora de darte las indicaciones, si te explican las cosas sin apuro, lo empático que podemos ser con los pacientes eso termina pesando más de lo que uno cree (3,4). Por eso el modelo SERVQUAL sigue siendo tan útil, permite medir exactamente esas brechas entre lo que el paciente espera y lo que recibe sobre todo en dimensiones como empatía, confiabilidad y tangibles. Y lo bueno es que te da pistas concretas para mejorar: capacitaciones del personal, optimizar procesos, poner atención al ambiente físico (5). Al final una persona satisfecha no solo vuelve, si no que cumple mejor las indicaciones que se les brinda y habla bien de la atención recibida por el laboratorio del hospital (6). La OMS lo tiene clarísimo la atención tiene que ser segura, eficaz y, sobre todo, centrada en la persona (7). En el Perú, la cosa se complica más porque muchos laboratorios trabajan con infraestructura limitada, equipos que ya están deteriorados y presupuestos que nunca alcanzan (8). Pero aun con esas limitaciones, varios estudios locales e internacionales han encontrado relación significativa entre calidad percibida y satisfacción (9–10). Estas evidencias reflejan la necesidad de seguir profundizando en investigaciones que permitan identificar las áreas críticas de mejora en servicios de laboratorio clínico (11). A nivel internacional, Párraga y Lino examinaron cómo se relaciona la atención brindada con la satisfacción de los usuarios en laboratorios clínicos de Ecuador, encontrando una asociación positiva significativa entre ambas variables ( $Rho = 0.906$ ), lo que reafirma que la eficiencia, la empatía y la oportunidad en la atención son factores esenciales para elevar la satisfacción del paciente (12). Entre los estudios nacionales que sustentan dicha relación, destaca el de Tello y Mondragón, quienes evaluaron cómo perciben los pacientes la atención recibida en un hospital de Lima utilizando el modelo SERVQUAL adaptado para laboratorios clínicos, encontrando que entre el 50 % y 60 % de los pacientes manifestaron sentirse satisfechos con la atención, destacando especialmente la dimensión humana y la empatía del personal como factores determinantes del resultado obtenido (13). De manera similar, Huayhua et al.

analizaron el vínculo entre la atención brindada y la satisfacción de los usuarios en un laboratorio clínico peruano, determinando que el 73,6 % de los pacientes se mostraron conformes con el servicio, con mayor valoración hacia el trato humano y la seguridad brindada por el personal, lo cual evidencia la influencia de los aspectos interpersonales en la percepción del usuario (5). Asimismo, Arana et al. investigaron la atención brindada y la experiencia en los pacientes en un hospital de Tingo María, evidenciando que el 74,7 % de los usuarios percibieron una atención regular y el 57,5 % calificó su satisfacción como buena. El estudio concluyó que ambas variables mantienen una relación directa, resaltando la importancia de fortalecer las dimensiones técnicas y humanas del servicio para mejorar la percepción del paciente (14).

En este sentido, el estudio se orienta a determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia. De manera complementaria, se propone analizar la relación entre la dimensión humana, técnica y del entorno en la experiencia y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia.

## **II. METODOLOGÍA**

### **Tipo de estudio**

El presente estudio se desarrolla bajo una investigación básica, ya que se orienta a conocer cómo se relacionan ambas variables dentro de un entorno real.

### **Diseño de investigación**

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental, transversal y correlacional. Se consideró no experimental, dado que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como se presentaron en su contexto natural. Se desarrolló en un único momento temporal, por lo que se consideró de corte transversal. Asimismo, el análisis se centró en examinar la relación existente entre dos variables, razón por la cual el estudio fue clasificado como correlacional (1).

### **Población**

La población estuvo constituida por el promedio mensual de pacientes atendidos en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia durante el trimestre comprendido entre abril y junio de 2025, el cual ascendió 7670 pacientes, de acuerdo a los datos estadísticos proporcionados por la Jefatura del propio servicio.

### **Criterios de selección:**

#### **Criterios de inclusión**

Pacientes que asistieron al laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia.

Pacientes mayores de 18 años.

Pacientes que firmaron su consentimiento informado por escrito.

#### **Criterios de exclusión**

Pacientes hospitalizados

Pacientes de emergencia

### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por 366 participantes, cantidad determinada mediante el uso de una fórmula estadística para poblaciones finitas.

## **Muestreo**

Se aplicó muestreo no probabilístico por conveniencia.

## **Variables:**

Las variables consideradas en esta investigación se definieron conforme al enfoque cuantitativo adoptado. Para cada una se establecieron indicadores específicos que facilitaron su medición objetiva, así como los instrumentos adecuados para la recolección y análisis de los datos.

### **Variable 1: Calidad de atención**

Esta variable hizo referencia al conjunto de atributos presentes en la atención ofrecida por el laboratorio clínico, según la percepción de los pacientes externos. Su evaluación, se realizó mediante el instrumento SERVQUAL, el cual contempló cinco dimensiones claves. La medición se efectuó a través de un cuestionario con preguntas cerradas, organizadas en una escala ordinal de cinco niveles, que permitió cuantificar la percepción de los pacientes respecto a los distintos aspectos evaluado del servicio recibido.

### **Variable 2: “Satisfacción del paciente”**

Esta variable se relacionó con el grado de conformidad expresado por los pacientes con respecto al servicio proporcionado por el laboratorio clínico. Se evaluó utilizando una escala tipo Likert incluida en el cuestionario, la cual abordó diversos aspectos de la experiencia del paciente. Los puntajes obtenidos permitieron clasificar el nivel de satisfacción en bajo, medio o alto, facilitando el análisis estadístico correspondiente.

### Variable de la calidad de atención

| Variable            | Definición Operacional                                                      | Dimensiones | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                     | Escala de Medición | Escala valorativa (rango) |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Calidad de atención | Percepción del paciente sobre cómo fue tratado durante el servicio recibido | Humana      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación adecuada del personal.</li> <li>- Respeto por la atención preferencial</li> <li>- Respeto por las creencias del paciente</li> <li>- Claridad en el lenguaje utilizado</li> </ul>                          | Ordinal            | Muy malo                  |
|                     |                                                                             | Técnica     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento en el personal de recepción</li> <li>- Eficiencia en el sistema de registro</li> <li>- Experiencia del personal en toma de Muestras</li> <li>- Sistema moderno y ágil para entregar resultados</li> </ul> |                    | Malo<br><br>Regular       |
|                     |                                                                             | Entorno     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El laboratorio se encuentra en un lugar accesible.</li> <li>- El laboratorio tiene buena iluminación.</li> <li>- Buenas condiciones de ventilación en el área</li> <li>- Equipamientos modernos.</li> </ul>            |                    | Bueno<br><br>Muy bueno    |

### Variable de Satisfacción del paciente

| Variable                  | Definición Operacional                            | Dimensiones                                          | Indicadores                                                                                                                                                                                                           | Escala de Medición | Escala valorativa (niveles o rango) |
|---------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Satisfacción del paciente | Opinión del paciente acerca de cómo lo atendieron | El servicio que se brindo                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación clara de la persona que da informes</li> <li>- Respeto por el horario</li> <li>- Facilidad para acceder al servicio</li> </ul>                                   | Ordinal            | Muy insatisfecho                    |
|                           |                                                   | Tiempo de reacción ante las necesidades del paciente | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida en recepción</li> <li>- Rapidez en el proceso de análisis</li> <li>- Oportunidad en la entrega de resultados</li> </ul>                                      |                    | Insatisfecho                        |
|                           |                                                   | Protección y garantía del bienestar del paciente     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto a la privacidad del paciente</li> <li>- Cumplimiento del procesamiento completo</li> <li>- Confianza generada por el personal</li> </ul>                             |                    | Indiferente                         |
|                           |                                                   | Atención personalizada y comprensión emocional       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato amable y respetuoso del personal</li> <li>- Interés del personal por brindar buena atención</li> <li>- Claridad en las indicaciones después de los análisis</li> </ul> |                    | Satisfecho                          |
|                           |                                                   | Condiciones físicas y materiales del servicio        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización orientadora en el laboratorio</li> <li>- Disponibilidad de materiales necesarios</li> <li>- Condiciones de limpieza en el ambiente</li> </ul>                   |                    | Muy satisfecho                      |



**Procedimiento y técnicas:**

Para el desarrollo del estudio se empleó una encuesta. Dicho instrumento se aplicó manteniendo íntegramente su estructura original, sin modificaciones en los ítems que evaluaban los componentes centrales de las variables, con el fin de preservar su validez y confiabilidad. El cuestionario consta de dos partes que corresponde a las variables del estudio.

- a) Cuestionario orientado a la Calidad de atención, basado en el modelo SERVQUAL propuesto por “Parasuraman, Zeithaml y Berry”. Ayuda a evaluar la opinión del paciente respecto al servicio recibido (15).
- b) Cuestionario de Satisfacción del paciente, fue elaborado por Calderón Pardo basado en el contexto de laboratorio clínico (11).

El instrumento estuvo compuesto por 29 preguntas distribuidas en tres secciones: la primera incluyó 2 ítems para recopilar información general del encuestado; la segunda comprendió 12 ítems sobre las dimensiones de la calidad de atención; y la tercera, 15 ítems orientados a medir la satisfacción del paciente. En cuanto a los datos generales, se consideraron únicamente: edad y sexo, por ser suficientes para caracterizar la muestra y cumplir con los objetivos del estudio. Cada ítem se valoró mediante una escala tipo Likert de cinco niveles.

Con el propósito de verificar la fiabilidad del instrumento, se realizó un ensayo piloto con 30 pacientes con características similares a la población objetivo. A partir de esta evaluación se estimó la estabilidad interna del cuestionario utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, que alcanzó un índice de 0.929 en la medición de la calidad de atención y 0.825 en la satisfacción del paciente, evidenciando que el cuestionario alcanzó una confiabilidad alta y estable.

**Plan de análisis**

La información obtenida se organizó inicialmente en una hoja de Excel, lo que permitió realizar una revisión preliminar y ordenar los datos de manera adecuada.

Después del trabajo de recolección, se procesó dicha información en el programa IBM SPSS versión 23.0. Con la ayuda de este software se analizó la relación entre las dos variables utilizando el coeficiente de Spearman, una prueba no paramétrica que permitió observar la asociación de manera sencilla mediante tablas y gráficos.

### **Aspectos éticos y de integridad científica:**

#### **a) Aprobación ética**

El protocolo del estudio fue revisado por el Comité institucional de Ética e integridad científica de la universidad Norbert Wiener, que finalmente otorgó su aprobación para realizar la investigación. Esta autorización se dio en cumplimiento de los principios éticos que rigen el trabajo con participantes y el manejo responsable de la información.

#### **b) Consentimiento informado**

Se aplicó el formato estipulado por la Universidad Privada Norbert Wiener a todos los participantes y se les explicó el propósito del estudio, junto con sus posibles beneficios y riesgos (16).

La participación fue voluntaria y se realizó solo después de firmar el consentimiento informado.

#### **c) Confidencialidad**

Toda la información obtenida tuvo un código correspondiente y de manera anónima se trabajó, asegurando la confidencialidad de los participantes.

#### **d) Selección de participantes**

Se incluyó a los pacientes que expresaron su consentimiento voluntario y cumplieron con los criterios de inclusión establecidos.

#### **e) Integridad científica:**

Se aseguró la transparencia, veracidad y originalidad de los datos, evitando cualquier tipo de manipulación o plagio. Asimismo, se cumplieron las normas éticas y científicas internacionales vigentes para investigaciones con seres humanos.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1** Prueba de normalidad

|                                           | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-----|------|
|                                           | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Calidad de Atención                       | ,072                            | 366 | ,000 |
| Satisfacción del Paciente                 | ,162                            | 366 | ,000 |
| Dimensión Humana CA                       | ,188                            | 366 | ,000 |
| Dimensión Técnica CA                      | ,128                            | 366 | ,000 |
| Dimensión Entorno CA                      | ,122                            | 366 | ,000 |
| Corrección de significación de Lilliefors |                                 |     |      |

El análisis mediante Kolmogórov-Smirnov evidenció que los valores de significancia fueron de 0.000, tanto para las variables principales como para las dimensiones de la calidad, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Por este motivo, se optó por aplicó la correlación Rho de Spearman para el análisis correspondiente.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente.

**Tabla 2** Calidad de atención

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy mala  | 0          | 0%         |
| Mala      | 0          | 0%         |
| Regular   | 0          | 0%         |
| Buena     | 51         | 14%        |
| Muy buena | 315        | 86%        |
| Total     | 366        | 100%       |

En la tabla 2 se observó que el 86% de los pacientes calificó la atención brindada como muy buena, mientras que el 14% la evaluó como buena.

**Tabla 3** Satisfacción del paciente

| Nivel            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy Insatisfecho | 0          | 0%         |
| Insatisfecho     | 0          | 0%         |
| Indiferente      | 0          | 0%         |
| Satisfecho       | 26         | 7%         |
| Muy Satisfecho   | 340        | 93%        |
| Total            | 366        | 100%       |

En la tabla 3 se observó que el 93% de los pacientes reportó estar muy satisfecho con la atención recibida, en tanto que el 7% manifestó estar satisfecho.

**Tabla 4** *Relación entre Calidad de atención y Satisfacción del paciente*

|                        |                                  |                            | <b>Calidad de Atención</b> | <b>Satisfacción del Paciente</b> |
|------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| <b>Rho de Spearman</b> | <b>Calidad de Atención</b>       | Coeficiente de correlación | 1,000                      | ,906**                           |
|                        |                                  | Sig. (bilateral)           | .                          | ,000                             |
|                        |                                  | N                          | 366                        | 366                              |
|                        | <b>Satisfacción del Paciente</b> | Coeficiente de correlación | ,906**                     | 1,000                            |
|                        |                                  | Sig.(bilateral)            | ,000                       | .                                |
|                        |                                  | N                          | 366                        | 366                              |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 4 se observó una relación positiva de elevada magnitud entre ambas variables ( $r = 0.906$ ), con un nivel de significancia  $p = 0.001 < 0.05$ .

**Objetivos específicos 1:** Determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y satisfacción del paciente.

**Tabla 5** *Dimensión Humana de la calidad de atención*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy mala  | 0          | 0%         |
| Mala      | 0          | 0%         |
| Regular   | 8          | 2%         |
| Buena     | 72         | 20%        |
| Muy buena | 286        | 78%        |
| Total     | 366        | 100%       |

En la tabla 5 se observó que el 78% de los pacientes calificó la dimensión humana como muy buena; el 20% la consideró buena y el 2%, la calificó como regular.

**Tabla 6** *Relación entre Dimensión Humana de la calidad de atención y Satisfacción del paciente*

|                        |                                  |                            | <b>Dimensión Humana CA</b> | <b>Satisfacción del Paciente</b> |
|------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| <b>Rho de Spearman</b> | <b>Dimensión CA</b>              | Coeficiente de correlación | 1,000                      | ,641**                           |
|                        |                                  | Sig. (bilateral)           | .                          | ,000                             |
|                        |                                  | N                          | 366                        | 366                              |
|                        | <b>Satisfacción del Paciente</b> | Coeficiente de correlación | ,641**                     | 1,000                            |
|                        |                                  | Sig. (bilateral)           | ,000                       | .                                |
|                        |                                  | N                          | 366                        | 366                              |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 6 se observó una relación positiva moderada entre ambas variables ( $r = 0.641$ ), con un nivel de significancia  $p = 0.001 < 0.05$ .

**Objetivos específicos 2:** Determinar la relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención y satisfacción del paciente.

**Tabla 7** *Dimensión Técnica de la calidad de atención*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy mala  | 0          | 0%         |
| Mala      | 0          | 0%         |
| Regular   | 9          | 2%         |
| Buena     | 90         | 25%        |
| Muy buena | 267        | 73%        |
| Total     | 366        | 100%       |

En la tabla 7 se observó que el 73% de los pacientes valoró la dimensión técnica como muy buena, mientras que el 25% la consideró buena y el 2% la evaluó como regular.

**Tabla 8** Relación entre Dimensión Técnica de la calidad de atención y Satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico

|                        |                                  |                            | <b>Dimensión Técnica CA</b> | <b>Satisfacción del Paciente</b> |
|------------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>Rho de Spearman</b> | <b>Dimensión Técnica CA</b>      | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,563**                           |
|                        |                                  | Sig. (bilateral)           | .                           | ,000                             |
|                        |                                  | N                          | 366                         | 366                              |
|                        | <b>Satisfacción del Paciente</b> | Coeficiente de correlación | ,563**                      | 1,000                            |
|                        |                                  | Sig. (bilateral)           | ,000                        | .                                |
|                        |                                  | N                          | 366                         | 366                              |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 8 se observó una relación positiva moderada entre ambas variables ( $r = 0.563$ ), con un nivel de significancia  $p = 0.001 < 0.05$ .

**Objetivos específicos 3:** Determinar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción del paciente.

**Tabla 9** Dimensión Entorno de la calidad de atención

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo  | 0          | 0%         |
| Mala      | 0          | 0%         |
| Regular   | 34         | 9%         |
| Buena     | 101        | 28%        |
| Muy buena | 231        | 63%        |
| Total     | 366        | 100%       |

En la tabla 9 se observó que el 63% de los pacientes calificó el entorno como muy buena, mientras que el 28% lo consideró buena y el 9% lo evaluó como regular.

**Tabla 10** *Relación entre Dimensión Entorno de la calidad de atención y Satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico*

|                        |                                  |                            | <b>Dimensión Entorno CA</b> | <b>Satisfacción del Paciente</b> |
|------------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>Rho de Spearman</b> | <b>Dimensión Entorno CA</b>      | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,538**                           |
|                        |                                  | Sig. (bilateral)           | .                           | ,000                             |
|                        |                                  | N                          | 366                         | 366                              |
|                        | <b>Satisfacción del Paciente</b> | Coeficiente de correlación | ,538**                      | 1,000                            |
|                        |                                  | Sig. (bilateral)           | ,000                        | .                                |
|                        |                                  | N                          | 366                         | 366                              |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 10 se observó una relación positiva moderada entre ambas variables ( $r = 0.538$ ), con un nivel de significancia  $p = 0.001 < 0.05$ . Este hallazgo nos indica que la dimensión entorno se encuentra significativamente asociada con la satisfacción del paciente.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia. Se plantearon tres objetivos específicos: OE1, determinar la relación entre la dimensión humana y satisfacción del paciente; OE 2, determinar la relación entre la dimensión técnica y satisfacción del paciente; y OE 3, determinar la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción del paciente.

En relación con el objetivo general, la presente investigación mostró una asociación positiva muy alta entre la calidad de atención y satisfacción del paciente ( $r = 0.906$ ,  $p < 0.001$ ), lo cual se ve reflejado en los resultados descriptivos, donde el 86% de los pacientes calificó la atención como muy buena y el 93% manifestó estar muy satisfecho, dando una apreciación favorable del servicio brindado. En ese sentido, estos resultados coinciden con lo reportado por Panchana y Guillén (10), quienes encontraron que más del 80% de los usuarios presentaron niveles favorables de calidad de atención y satisfacción, lo que confirma que cuando el servicio responde adecuadamente a las expectativas del paciente, se generan experiencias positivas. Asimismo, Huyhua et al. (5) evidenciaron que el 69.1% calificó la calidad como alta y el 73.6% se mostró satisfecho, lo cual, si bien representa una percepción favorable, resulta inferior a los porcentajes obtenidos en esta investigación. Estas diferencias podrían explicarse por factores como la organización del servicio, la calidad del trato y la eficiencia en la atención.

En relación con el Objetivo Específico 1, la presente investigación mostró una correlación positiva moderada entre la dimensión humana y satisfacción del paciente ( $r = 0.641$ ,  $p = 0.001$ ), donde el 78% de ellos la calificó como muy buena y el 20% como buena, lo que demuestra la relevancia del trato interpersonal en la percepción del servicio. Estos datos reflejan tendencias similares a las encontradas por Huyhua et al. (5) quienes señalaron altos niveles de satisfacción (73.6%) asociados a una adecuada atención, lo que refuerza que la manera en que se comunica el personal y su nivel de empatía impacta en la experiencia del paciente. Sin embargo, estos resultados difieren de lo encontrado por Arévalo (17), donde se evidencian niveles menos favorables, con un 51% de percepción regular en la calidad y presencia de insatisfacción (32%), lo que podría estar relacionado con deficiencias en el trato o en la interacción con el paciente. Esto permite comprender que, si bien la dimensión humana influye significativamente en la satisfacción, su impacto



depende de cómo es percibida por el usuario, siendo más determinante cuando el trato es cercano, empático y oportuno.

En relación con el objetivo específico 2, la presente investigación mostró una correlación positiva moderada entre la dimensión técnica y satisfacción del paciente ( $r = 0.563$ ,  $p = 0.001$ ), donde el 73% de ellos la calificó como muy buena y el 25% como buena, evidenciando una percepción favorable respecto a la competencia profesional y la confiabilidad del servicio. Estos resultados coinciden con lo reportado por Díaz y Rodríguez (18), quienes encontraron que el 74.1% calificó la calidad del servicio como aceptable, lo que refleja una percepción positiva, aunque no en niveles óptimos. Esta diferencia sugiere que cuando los aspectos técnicos son percibidos como aceptables, la satisfacción se mantiene en niveles moderados; mientras que, cuando son valorados como muy buenos, como en el presente estudio, la satisfacción tiende a incrementarse.

En relación con el objetivo específico 3, la presente investigación mostró una asociación positiva moderada en la dimensión del entorno y satisfacción del paciente ( $r = 0.538$ ,  $p = 0.001$ ), donde el 63% de los pacientes la calificó como muy buena, el 28% como buena y el 9% como regular, lo que subraya la importancia del entorno en la manera en que los pacientes valoran la atención recibida, aunque en menor medida. En contraste, Mero et al. (9) evidenciaron que, si bien el 77% se mostró satisfecho con la infraestructura y el 83% con la comodidad, el 71% manifestó insatisfacción con el tiempo de espera, lo que demuestra que las deficiencias en la organización del servicio pueden afectar negativamente la percepción del entorno.

En ese sentido, la discrepancia observada podría estar relacionada con diferencias en la metodología aplicada y en las características de la población participante en cada estudio. En el presente trabajo, los encuestados fueron pacientes del servicio de laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia, lo que pudo influir en los resultados obtenidos. Asimismo, es importante considerar que la experiencia percibida por los pacientes y su satisfacción pueden variar según diversos factores, como el tipo de establecimiento de salud, la carga laboral del personal y los tiempos de espera, los cuales influyen en la valoración del servicio.

Por otro lado, es necesario reconocer algunas limitaciones del estudio. Al tratarse de una investigación desarrollada en un solo momento y en una población específica, los resultados no necesariamente pueden generalizarse a otros contextos institucionales. Del mismo modo, características propias de los participantes, como la edad o el hecho de

acudir por primera vez al laboratorio, podrían haber influido en la forma en que evaluaron la atención. No obstante, estas limitaciones no restan validez a los hallazgos, sino que permiten comprender mejor los resultados.

Los hallazgos de la investigación permiten profundizar en el entendimiento de la relación entre la atención recibida y satisfacción del paciente, evidenciando que dicha relación se construye a partir de la interacción de diversas dimensiones, como la humana, la técnica y el entorno.

En conclusión, este estudio permite comprender que la atención brindada se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico, lo cual contribuye al desarrollo del conocimiento en el área de salud, especialmente con la percepción del paciente y su experiencia frente a la atención recibida.

## V. CONCLUSIONES

1. En función al objetivo general, se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa y muy alta entre la calidad de atención percibida y satisfacción del paciente en el laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia ( $r = 0.906$ ,  $p < 0.001$ ). Este hallazgo permite comprender que ambas variables se encuentran estrechamente vinculadas, de modo que una mejor percepción de la calidad de atención se asocia con mayores niveles de satisfacción en los pacientes.
2. Respecto al objetivo específico 1, la dimensión humana presenta una correlación positiva moderada con la satisfacción del paciente ( $r = 0.641$ ,  $p < 0.001$ ), lo que evidencia la relevancia del trato interpersonal, la comunicación y la empatía en la percepción del servicio, influyendo en la experiencia del paciente dentro del entorno de atención.
3. Respecto al objetivo específico 2, la dimensión técnica muestra una correlación positiva moderada con la satisfacción del paciente ( $r = 0.563$ ,  $p < 0.001$ ), lo que permite comprender que la confiabilidad y precisión en los procedimientos del laboratorio forman parte importante en la valoración que realiza el paciente sobre el servicio recibido.
4. Respecto al objetivo específico 3, la dimensión entorno presenta una relación positiva moderada significativa con la satisfacción del paciente ( $r = 0.538$ ,  $p < 0.001$ ), lo que indica que las condiciones físicas y organizativas del servicio influyen en la manera en que el paciente percibe la atención brindada.
5. En conjunto, los resultados permiten comprender que la satisfacción del paciente se encuentra asociada a la interacción de múltiples dimensiones de la calidad de atención, evidenciando que la percepción del paciente es el resultado de un proceso integral donde intervienen factores humanos, técnicos y del entorno.

## VI. REFERENCIAS

1. Deudor Chamorro J, Gonzales Saldaña SH. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023;7(5):8281-8290. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8403>
2. Andrade M. Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora [Internet, tesis de maestría]. Quito: Universidad Politécnica 00Salesiana; 2022. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>
3. Rondo F. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022 [Internet, tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109522>
4. Mendoza-Romero, EY, & Valdiviezo-Cánova, LA (2024). Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Jaén, Perú. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*. <https://doi.org/10.37065/rem.v10i2.757>
5. Huyhua de la Cruz, R., Valladares-Garrido, M., Hernández-Yépez, P., & Pereira Victorio, C. (2023). Calidad de atención y satisfacción en un servicio de laboratorio clínico. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 52(4). Recuperado de <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/3055>
6. Bravo Ugarte AC. Calidad de atención y nivel de satisfacción de pacientes del laboratorio clínico - policlínico san José... obrero [Internet]. Edu.pe. 2023 [citado el 23 de abril de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8369/UNFV\\_FTM\\_Bravo\\_Ugarte\\_Alondra\\_Cecilia\\_Titulo\\_profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8369/UNFV_FTM_Bravo_Ugarte_Alondra_Cecilia_Titulo_profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. WorldHealthOrganization. (2020). Global Health Observatory data repository: Healthworkforce. Retrieved from: <https://www.who.int/data/gho/data/themes/human-resources-health/health-workforce>
8. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Lima; Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
9. Mero LC, Zambrano MI, Bravo MA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas [Internet]. 2021. Disponible en: <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
10. Panchana Gómez GS, Guillén Godoy MA. Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *prosciencas* [Internet]. 30 de junio de 2021 [citado 26 de abril de 2025];5(39):42-54. Disponible en: <https://journalprosciencas.com/index.php/ps/article/view/356>

11. Calderón Pardo, R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018. Edu.pe. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3a299f87-f0de-48efb62b-4d75ab78171f/content>
12. Párraga Pico SP, Lino Villacreces W. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen, 2024 [Internet]. Edu.py. 2024 [citado el 11 de 2024]. Disponible en: <https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/476/70>
13. Tello Vera S, Mondragón-Silva S. Satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú, diciembre del 2021 [Internet]. Gob.pe. 2023 [citado el 4 de abril de 2023]. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/viewFile/629/383>
14. Arana Cárdenas SM, Núñez Furo F, Guardia Salas S. Influencia de la Calidad de Servicios en la Satisfacción de los Pacientes del Hospital de Tingo María, Leoncio Prado, 2022. Ciencia Latina [Internet]. 22 de mayo de 2024 [citado 5 de octubre de 2025];8(2):7109-22. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11113>
15. Luna Espinoza I, Torres Frago J. Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. Contacto Adm [Internet]. 2021;67(1):311. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v67n1/0186-1042-cya-67-01-90.pdf>
16. Universidad Norbert Wiener. Modelo de consentimiento informado por proyectos de tesis. Lima, 2025. Documento institucional
17. Arévalo-Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gaceta Científica, 8(4), 201-206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
18. Díaz-Giné TA, Rodríguez-Vega JL. Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021: Satisfaction regarding the quality of care in the clinical laboratory service of a health center in Jaén, Peru, 2021. Rev Exp Med [Internet]. 29 de septiembre de 2023 [citado 31 de marzo de 2026];9(3):88-94. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/711>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico

| Formulación del problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Variables y Dimensiones                                                                                                                                                             | Diseño metodológico                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico en el hospital Cayetano Heredia?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico en el hospital Cayetano Heredia?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico en el hospital Cayetano Heredia?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación de la dimensión humana de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión técnica de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación entre de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> <p>Existe una relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> <p>Existe una relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia.</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Humana</p> <p>Técnica</p> <p>Entorno</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del paciente</p> | <p><b>Tipo de estudio:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental, transversal y correlacional</p> |

## Anexo 2: Instrumento

### Datos generales:

#### Edad:

- 1) 18 – 30 años ( )
- 2) 31 – 40 años ( )
- 3) 41 – 50 años ( )
- 4) 51 – 60 años ( )
- 5) 61 a 70 años ( )

#### Sexo:

- Femenino ( )  
Masculino ( )

### Cuestionario de Calidad de Atención

| Preguntas: Sobre Calidad de atención                                | Escala de Importancia |      |         |       |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|---------|-------|-----------|
|                                                                     | Muy malo              | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
| 1. Personal durante la atención estaba correctamente uniformado.    | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 2. El personal respeta la atención preferencial.                    | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 3. El personal respeta sus creencias.                               | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 4. El personal usa palabras fáciles de comprender.                  | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 5. El personal demuestra conocimiento en el área de recepción.      | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 6. El laboratorio tiene un buen sistema de registro de pacientes.   | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 7. El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestra. | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 8. El sistema de entrega de resultados es moderno y rápido.         | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 9. La ubicación del laboratorio es adecuada.                        | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 10. La iluminación del laboratorio es adecuada.                     | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 11. La Ventilación del laboratorio es adecuada.                     | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 12. El laboratorio tiene equipos modernos.                          | 1                     | 2    | 3       | 4     | 5         |

### Cuestionario de Satisfacción del paciente.

| Preguntas: Sobre satisfacción                                                      | Escala de importancia |              |             |            |                |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|-------------|------------|----------------|
|                                                                                    | Muy insatisfecho      | Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| 1. El personal de informes en el laboratorio lo orienta y explica de manera clara. | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 2. La atención se realiza respetando el horario y el orden de llegada.             | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 3. Es sencillo obtener una atención en el laboratorio.                             | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 4. La atención del módulo de recepción del laboratorio es rápida.                  | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 5. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.                     | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 6. La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna.                  | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 7. Durante la atención se respetó su privacidad.                                   | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 8. El personal de laboratorio realizó el procedimiento completo.                   | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 9. El personal que lo atendió, le inspiró confianza.                               | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 10. El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.                      | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 11. El personal de laboratorio muestra interés en atenderle de la mejor manera.    | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 12. El personal explicó de la mejor manera que hacer después de los exámenes.      | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 13. Los letreros del laboratorio orientan bien a los pacientes.                    | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 14. El laboratorio cuenta con materiales necesarios para su atención.              | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |
| 15. Los ambientes del laboratorio se encuentran limpios.                           | 1                     | 2            | 3           | 4          | 5              |



## Anexo 3: Consentimiento Informado

| <i>(Para trabajos de investigación cuyo objeto de estudio involucren personas)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Título del Proyecto de Investigación: Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Cayetano Heredia                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Autor Responsable: Diña D. Sumary Ortiz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Autor 2 (Opcional para casos de estudiantes/bachilleres/egresados):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Universidad /Institución: Universidad Norbert Wiener                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| I. INVITACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Estimado(a) participante:</p> <p>Le invitamos a participar en un estudio de investigación titulado: “Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Cayetano Heredia”, desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). A continuación, le proporcionamos información detallada sobre el estudio y su participación.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| II. INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Propósito del estudio:</b></p> <p>Este trabajo tiene como objetivo comprender la manera en que los pacientes del servicio de laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia valoran la atención recibida, así como el impacto que dicha apreciación tiene en su nivel de conformidad general. Los hallazgos permitirán reconocer aspectos que pueden optimizar dentro del servicio, con miras a fortalecer un modelo de atención más eficiente y enfocado en las necesidades reales del paciente.</p>                           |
| 2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Duración del estudio:</b> 12 Meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Número esperado de participantes:</b> 366 pacientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Criterios de Inclusión:</b></p> <p>Paciente que acuda al servicio de laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia en el periodo establecido.</p> <p>Pacientes mayores de 18 años</p> <p>Pacientes que acepten firmar voluntariamente el consentimiento informado.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b></p> <p>Pacientes hospitalizados</p> <p>Pacientes de emergencia</p>                                                                                                                                                    |
| 2.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Procedimientos del estudio:</b></p> <p>Esta investigación se va a realizar mediante un cuestionario previamente elaborado, que servirá como herramienta principal para recolectar la información necesaria. Las preguntas serán cerradas y se aplicarán de forma individual y presencial, en un ambiente privado y cómodo, separado del área de laboratorio. Con una duración de 20 minutos. Los datos serán de confidencialidad.</p>                                                                                              |
| 2.6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Riesgos:</b></p> <p>La elaboración en este estudio no conlleva peligros para quienes decidan participar. La participación no implica procedimientos invasivos ni la manipulación de datos sensibles.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Beneficios:</b></p> <p>Esta investigación tiene como finalidad impulsar mejoras en el funcionamiento del área encargada de los análisis clínicos, priorizando una interacción más efectiva entre quienes reciben el servicio y el personal responsable. Asimismo, se busca acortar los tiempos de atención y elevar los estándares en la prestación del mismo. Los hallazgos permitirán plantear acciones concretas orientadas al bienestar de los pacientes y al fortalecimiento del vínculo entre el paciente y el hospital.</p> |
| 2.8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Costos e incentivos:</b></p> <p>Su participación no implica desembolso alguno y no está sujeta a compensaciones económicas ni a la entrega de bienes materiales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Confidencialidad:</b></p> <p>Toda información proporcionada será resguardada bajo estrictas medidas de privacidad. En ningún momento se vincularán los datos con su nombre u otros elementos que permitan identificarle. Si los resultados del estudio llegan a difundirse, se presentarán de manera agrupada, sin referencias personales.</p>                                                                                                                                                                                     |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.10 | <b>Derechos del participante:</b><br>Participar en este estudio depende únicamente de su decisión. Si en algún momento prefiere no continuar, puede retirarse sin que esto afecte sus derechos ni implique ningún tipo de sanción.                                                                                                                                                                         |
| 2.11 | <b>Preguntas/Contacto:</b><br>Si presenta alguna duda o necesita alguna aclaración, puede informar: Diña Damencia Sumary Ortiz, al celular 999899983 o al correo electrónico: dinasumary@gmail.com. Además, puedes informar al Comité de Ética que validó este estudio a través del Dra. Angelica Karina Minaya Galarreta presidenta del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW. |
| 2.12 | <b>Ocurrencias/Reclamos:</b><br>En caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al Comité de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe                                                                                                                                                                                                               |

### III. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído y comprendido el contenido de este Formulario de Consentimiento Informado. He recibido una explicación clara sobre el objetivo, procedimiento y finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas. Entiendo que mi participación es voluntaria y tengo derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera.

|                                                                                                                |  |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------|
|                                                                                                                |  | / / 2025<br>FECHA |
| <b>FIRMA DEL PARTICIPANTE</b><br><br>Nombre del Participante:<br><br>DNI/Carné de Extranjería/Otros:           |  |                   |
|                                                                                                                |  | / / 2025<br>FECHA |
| <b>FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE</b><br><br>Nombre del Autor Responsable:<br><br>DNI/Carné de Extranjería/Otros: |  |                   |

## Anexo 4: Constancia de aprobación del comité de ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 05 de julio de 2025

Investigador(a)  
**Diña Damencia Sumary Ortiz**  
**Exp. N°: 1129-2025**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia" con fecha 03/07/2025.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Diña Damencia Sumary Ortiz

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. Toda **enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el **CIEIC** no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

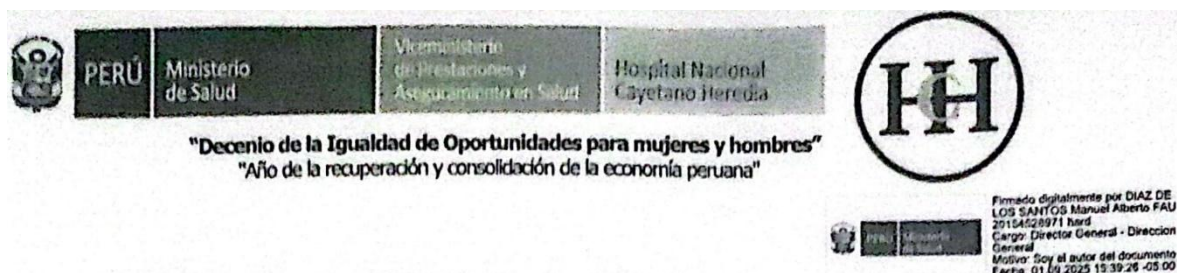
Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
Universidad Privada Norbert Wiener

Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
Correo: [comite.etica@unwianeredu.pe](mailto:comite.etica@unwianeredu.pe)

## Anexo 5: Carta de Aprobación de la institución



San Martín De Porres, 01 de Septiembre del 2025

CARTA N° D000079-2025-HNCH/DG

Señora:

DIÑA DAMENCIA SUMARY ORTIZ

Investigadora Principal

Universidad Norbert

Wiener Presento, \*

Asunto .. Autorización Institucional del Trabajo de Investigación.

Referencia .. Doc. S/N del 09 de Julio de 2025  
Expediente N° 16509/2025 - HNCH

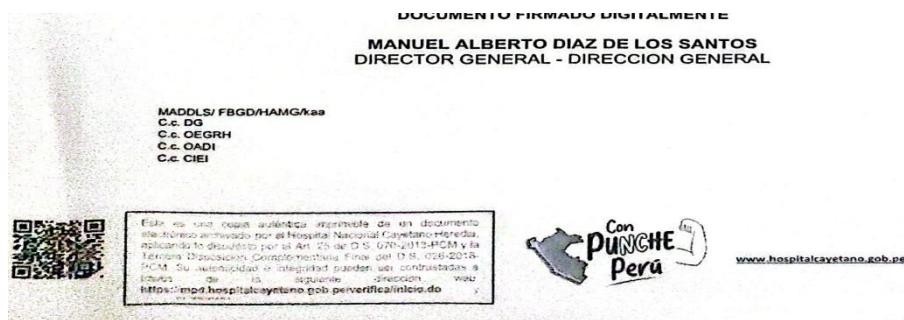
De mi consideración:

Me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y comunicarle que, contando con la aceptación del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica y la Aprobación del Comité Institucional de Ética en la Investigación, esta Dirección autoriza la ejecución del Trabajo de Investigación "Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Cayetano Heredia". Código: 067-2025.

Esta autorización tendrá vigencia mientras dure el Trabajo; sin embargo, la Constancia de Aprobación deberá ser renovada anualmente por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital Cayetano Heredia.

Cabe resaltar que, la Investigadora Principal asumirá la responsabilidad del Trabajo de Investigación y deberá informar al CIEI, de acuerdo a normas vigentes de cualquier enmienda, eventos adversos, avance, cierre y el respectivo informe final, según corresponda. Es propicia la ocasión, para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



# 32% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 28%  Fuentes de Internet
- 12%  Publicaciones
- 27%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
124 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 28% Fuentes de Internet
- 12% Publicaciones
- 27% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|    |                     |                                                        |     |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------|-----|
| 1  | Internet            | repositorio.uwiener.edu.pe                             | 5%  |
| 2  | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2025-08-09                       | 1%  |
| 3  | Internet            | hdl.handle.net                                         | 1%  |
| 4  | Internet            | docs.google.com                                        | 1%  |
| 5  | Internet            | repositorio.ucv.edu.pe                                 | 1%  |
| 6  | Trabajos entregados | uwiener on 2024-03-09                                  | 1%  |
| 7  | Trabajos entregados | Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2020-07-02 | 1%  |
| 8  | Trabajos entregados | uwiener on 2024-07-05                                  | <1% |
| 9  | Internet            | repositorio.unica.edu.pe                               | <1% |
| 10 | Internet            | repositorio.upsc.edu.pe                                | <1% |
| 11 | Internet            | repositorio.upn.edu.pe                                 | <1% |